IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**Centros de Atención Personalizada C.A.P.**
Carrera 5ta. Calle 40 Esquina
**Sede Institucional**
Carrera 3 No. 1 - 04 Barrio La Pola
**Canales de Atención:**
116 / (608) 270 8103 / 3167037777 Ibagué – Tolima
ventanilla.unica@ibal.gov.co
**Nit. 800.089.809.6**

130 – 070
Ibagué, 23 de junio de 2026

Ingeniero
**CARLOS ANDRES MEDINA AREVALO**
Gestión Acueducto
IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL
Ciudad

Asunto: Informe Auditoria Interna proceso – Gestión Acueducto

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso de Gestión acueducto efectuado en el mes de mayo de 2026, en donde se evaluó el periodo de mayo a diciembre de 2025 y de enero a abril de 2026.

Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 61 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia

*Elaboro: Adriana Robles – Técnico 01*

| | | | |
|---|---|---|---|
| **FECHA:** | Mayo de 2026 | **LUGAR:** | Oficina de Gestión de Acueducto y Trabajo en casa |
| **PROCESO AUDITADO** | Producción de Agua Potable – Gestión Acueducto y Grupo de Trabajo | | |
| **AUDITADOS** | Carlos Andrés Medina Arévalo y Grupo de Trabajo | | |
| **EQUIPO AUDITOR** | Leydi Johanna Galvis Betancourth | | |

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Realizar seguimiento y evaluación a la aplicación de las normas, procedimientos, formatos, manuales y demás actividades aplicables al proceso de Gestión de Acueducto del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, verificando de igual forma el Sistema Integrado de Gestión SIG en correlación a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y ISO 45001:2018.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Verificar de manera aleatoria las actividades contempladas en la matriz de caracterización y procedimiento del área de Gestión de Acueducto ejercidas durante el periodo del mes de mayo a diciembre de 2025 y enero a abril de 2026.

**CRITERIOS DE AUDITORIA**

NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y matriz de caracterización, manuales, procedimiento, instructivos, registros y Normas legales vigentes aplicables al proceso de Gestión Acueducto.

**FORTALEZAS:**

- ✓ Se observó que para la vigencia 2025 presentó un comportamiento más favorable respecto a la vigencia 2024, toda vez que se evidenciaron mayores avances en la ejecución de acciones estratégicas y en la gestión contractual requerida para el fortalecimiento de la infraestructura y operación contractual en el sistema de acueducto.

- ✓ Se evidenció un nivel de compromiso y disposición del equipo de trabajo durante el desarrollo de auditoría interna de gestión. Este compromiso muestra un compromiso y disposición en la información requerida y la actitud propositiva frente a las recomendaciones planteadas.

- ✓ El equipo que labora en las oficinas mostró un manejo eficiente de las herramientas digitales y los canales de comunicación institucionales. Esta competencia contribuye a la optimización de procesos, a la fluidez en la gestión documental y a una mayor capacidad de respuesta ante requerimientos internos y externos.

- ✓ Se observó buenas prácticas de Gestión Documental (identificación de carpetas, organización y almacenamiento adecuado) facilitando así el control y administración de

la información documental que se reciba y produzca al interior del proceso de Gestión de Acueducto.

✓ El proceso de Gestión de Acueducto cuenta con personal operativo capacitado y cualificado para llevar a cabo eficazmente las actividades relacionadas con el área.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**1.** Durante la verificación en terreno de una muestra de reportes registrados en el sistema del Call Center en los estados "*Informado*" y "*Solucionado Parcialmente*", se evidenciaron inconsistencias reales observadas en campo. Se identificaron casos que ya habían sido atendidos y solucionados físicamente, pero que continuaban en estado en estado *"Informado*", así como reportes clasificados como "*Solucionado Parcialmente*" sin evidencia suficiente de intervención efectiva. Adicionalmente, se observaron debilidades en la actualización oportuna de la información, la trazabilidad de las actividades ejecutadas y el cierre integral de las órdenes de trabajo, situaciones que afectan la confiabilidad de los datos, el seguimiento de la gestión operativa y la adecuada atención de los usuarios.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento, validación y cierre de los reportes del Call Center, mediante la implementación de controles de verificación en terreno y procedimientos de actualización oportuna de los estados de atención una vez ejecutadas las actividades operativas. Asimismo, se recomienda fortalecer la articulación entre el personal supervisor, las cuadrillas de campo y el Call Center, garantizando que la información registrada en el sistema refleje de manera precisa la realidad operativa, mejore la trazabilidad de las actuaciones realizadas y facilite la toma de decisiones basada en información confiable, completa y oportuna.

**2.** Se recomienda implementar las acciones administrativas y operativas necesarias para que el personal operativo del proceso de Gestión de Acueducto registre las actividades ejecutadas en terreno en las direcciones reales en la plataforma Collector for ArcGIS, herramienta administrada por el área de CECOI. Para ello, es necesario establecer lineamientos y procedimientos claros para el adecuado registro de la información.

Asimismo, se requiere fortalecer los mecanismos de validación, seguimiento y control de la información registrada por el personal operativo y los supervisores, con el fin de garantizar la calidad, integridad y consistencia de los datos reportados en las diferentes plataformas institucionales. Lo anterior permitirá mejorar la trazabilidad de las actividades ejecutadas, facilitar la toma de decisiones y optimizar los procesos de planeación y seguimiento.

**3.** Se reitera la recomendación al área de Gestión de Acueducto efectuar revisión, análisis y actualización de los procedimientos **PA-P-GA-001, PA-P-GA-002 y PA-P-GA-003,** definidos

por el Grupo de Acueducto. Esta actualización debe realizarse conforme a los lineamientos internos, informes técnicos, roles y responsabilidades asignados, y las actividades propias de la oficina. Es esencial que los procedimientos revisados incluyan de manera detallada todas las actividades que componen el proceso, garantizando su trazabilidad y consistencia operativa. Esta acción correspondiente al marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG), de mantener la documentación técnica actualizada y alineada con la realidad operativa, con el fin de asegurar la estandarización de procesos, facilitar la capacitación al personal, reducir errores operativos y respaldar adecuadamente la toma de decisiones.

**4.** Se reitera la desviación frente a lo establecido en el procedimiento PA-P-GA-002 "*Mantenimiento preventivo y reposición de hidrantes del sistema*", cuyo objetivo define expresamente la necesidad de "*realizar de manera permanente el mantenimiento preventivo y la reposición de hidrantes de propiedad de la empresa*". En consecuencia, la ausencia de un programa formalmente ejecutado durante varias vigencias consecutivas generando incertidumbre respecto al estado operativo, funcional y de conservación de la infraestructura de hidrantes administrada por la entidad.

Asimismo, se observa una debilidad en los mecanismos de planificación, seguimiento y control de las actividades asociadas al mantenimiento preventivo de hidrantes, toda vez que no se evidenciaron soportes suficientes que se evidencien la ejecución del programa durante las vigencias evaluadas, ni documentos actualizados que formalicen las actividades definidas en el procedimiento vigente.

**5.** De acuerdo con el objeto establecido en el procedimiento de **Mantenimiento Preventivo y Reposición de Válvulas**, el cual contempla la ejecución permanente de actividades de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas perteneciente a la empresa IBAL S.A. E.S.P Oficial, se considera conveniente establecer un cronograma de intervención que defina de manera clara la periodicidad, cobertura y programación de las actividades de mantenimiento preventivo, inspección y reposición de válvulas. Lo anterior permitirá fortalecer la planeación operativa, optimizar la asignación de recursos y garantizar una mayor trazabilidad sobre las intervenciones realizadas.

Adicionalmente, se recomienda implementar un mecanismo formal de reporte por parte del personal operativo valvulero, mediante formatos o informes periódicos estandarizados, en los cuales se registre el estado operativo de las válvulas inspeccionadas, las actividades ejecutadas, las novelas identificadas, las anomalías detectadas y las acciones correctivas o preventivas requeridas. Esta información contribuiría a la consolidación de un historial técnico de los activos, facilitaría la toma de decisiones basada en evidencia y fortalecería los procesos de seguimiento, control y gestión del riesgo asociados a la infraestructura hidráulica operada por la Empresa.

**6.** Se recomienda al proceso desarrollar e implementar un procedimiento específico para la **operación de la red de distribución**, con el fin de estandarizar las acciones operativas que se ejecutan sobre esta infraestructura. Dicho procedimiento debería de contemplar protocolos técnicos claramente definidos para la manipulación de los diferentes componentes de la red, especialmente las válvulas, cuya operación impacta directamente en la presión, continuidad, calidad del servicio y estabilidad hidráulica del sistema. Este procedimiento debe abarcar, como mínimo: ubicación georreferenciada de las válvulas, diámetro nominal, tipo de válvula (de compuerta, de mariposa, de retención, etc), estado operativo (funcional, con fallas, requiere mantenimiento), grado de operación (apertura total, cierre total, o regulación, especificando el porcentaje de apertura o la magnitud de control), responsable de la operación (personal operativo identificado como móvil 30, móvil 5, etc), frecuencia de intervención y criterios técnicos para su activación, etc.

**7.** Durante la revisión de las actividades relacionadas con la venta de agua provisional para las vigencias 2025 y 2026, se identificó la oportunidad de fortalecer los controles asociados al proceso de liquidación y facturación del servicio, con el fin de garantizar la exactitud, consistencia y confiabilidad de los valores cobrados a los usuarios.

En este sentido, se recomienda implementar mecanismos de validación que permitan verificar la correcta aplicación de las tarifas vigentes frente a los metros cúbicos suministrados, así como establecer controles previos a la emisión del oficio de cobro mediante la conciliación de la información contenida en los soportes operativos y registros de facturación. De igual manera, resulta pertinente definir y formalizar criterios de aproximación o redondeo para la liquidación de los cobros, con el propósito de estandarizar el proceso, minimizar diferencias en los valores facturados y fortalecer la transparencia y trazabilidad de la gestión realizada.

| OFICIO | DIRECCIÓN | M3/ VALOR | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|
| 310-0726 del 25/04/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4883 16/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 Estadio No. 32-19 la Francia | 21 m3 = $104.000 | Se evidencia una discrepancia y diferencia de $1.588 entre el valor facturado y el valor real correspondiente a 21m3, teniendo en cuenta una tarifa de $5.028 pesos por m3. |
| 310-1182 del 11/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4885 17/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 Estadio No. 32-19 la Francia | 12 m3 = $60.000 | Se identificó una diferencia de $366 en el cobro realizado frente al valor que corresponde por el suministro de 12 m3. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 310-1183 del 11/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4889 21/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 Estadio No. 32-19 la Francia | 22 m3 = $110.000 | Se evidenció una diferencia de $616 entre el valor cobrado y el valor real correspondiente a 22 m3 suministrados. |
| 310-1227 del 28/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4906 28/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 estadio No. 32-19 | 18m3 = $90.000 | Se identificó una inconsistencia en el valor facturado, evidenciándose una diferencia de $560 frente al valor real calculado. |
| 310-1905 del 30/09/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE5003 17/09/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 20 m3 = $100.000 | Se identificó una inconsistencia en el valor facturado, evidenciándose una diferencia de $560 al valor real calculado. |
| 310-0201 del 29/01/2024<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5170 02/02/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 50 m3 = $250.000 | Se evidenció una diferencia de $1.400 entre el valor facturado y el valor correspondiente al volumen suministrado |
| 310-0450 del 09/03/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5210 13/03/2026<br>Soporte de consignación | Cll 95 No. 15-175 | 21 m3 = $105.000 | Se evidenció una diferencia de $588 entre el valor cobrado y el valor real correspondiente a 21 m3 suministrado |

**8.** Se resalta la importancia de implementar medidas que garanticen que cada registro de Orden de Trabajo de Acueducto (OTEA) esté debidamente diligenciado, en donde se incluya la firma del usuario y la validación de su número de cédula. Esta práctica es fundamental para minimizar riesgos legales y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. La ausencia de estos elementos puede generar un vacío probatorio que, en caso de reclamaciones por parte del usuario especialmente por cobros indebidos o inoportunos. Es importante recordar que los documentos firmados no solo constituyen evidencia del consentimiento informado del usuario respecto a la ejecución de actividades o intervenciones en el servicio, sino que también representan un respaldo legal para la empresa frente a eventuales controversias.

| **HALLAZGOS** | |
|---|---|
| **Resumen de hallazgos:**<br>No conformidades: 3 | |
| **No** | **Descripción del Hallazgo** |
| **1.** | Persiste un volumen significativo de reportes generados por el Call Center, correspondientes a las actividades del proceso de Gestión de Acueducto como lo son visitas técnicas de acueducto, baja presión, fugas domiciliarias, independización de acometida, entre otros para la vigencia 2025 y lo corrido de 2026, permanecen informados, sin solución parcial o finalización de los mismos en el sistema. Esta situación afecta negativamente la trazabilidad de los casos, la eficiencia operativa del área y el cumplimiento de las solicitudes realizadas por los usuarios. |
| **2** | Incumplimiento en la planificación y ejecución del Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes<br><br>Durante la auditoria se evidenció que, para las vigencias 2024, 2025 y el período trascurrido de 2026, no se formuló ni ejecutó formalmente el Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes, en contravía de lo establecido en el procedimiento PA-P-GA-002 "Mantenimiento preventivo y reposición de Hidrantes del Sistema". Asimismo, no se evidenciaron soportes suficientes que permitan demostrar la planeación, ejecución y seguimiento de estas actividades, situación que refleja debilidades en la gestión operativa y genera riesgos asociados al deterioro de la infraestructura hidráulica, la acumulación de sedimentos en las redes de distribución y la atención de emergencias.<br><br>Se identificó que la ultima actualización del estado operativo de los hidrantes fue realizada en agosto de 2023, sin que existan registros posteriores que permitan conocer su condición actual. Esta situación genera incertidumbre sobre el estado de funcionamiento y conservación de estos dispositivos, evidenciándose debilidades en los mecanismos de control, seguimiento y mantenimiento preventivo de la infraestructura administrada por la empresa. |

| | |
|---|---|
| **3** | Durante la auditoría se evidenció que, durante las vigencias 2024, 2025 y el período comprendido entre enero y mayo de 2026, no se ejecutaron las actividades de lavado y desinfección con la periodicidad mínima exigida en nueve (9) de los trece (13) tanques de almacenamiento que hacen parte de la infraestructura del sistema de acueducto del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL. Lo anterior contraviene lo establecido en el articulo 9 del Decreto 1575 de 2007, el cual dispone que los tanques de almacenamiento de agua tratada deben ser lavados y desinfectados como mínimo de dos (2) veces al año, con el fin de garantizar la protección y control de la calidad del agua para consumo humano.<br><br>De acuerdo con la información suministrada por el proceso de acueducto, únicamente se realizaron actividades de lavado en mayo de 2025 en los tanques de Piedra Pintada, Mirolindo, Picaleña y Ambalá. Esta situación evidencia debilidades en la planeación, ejecución y seguimiento del programa de mantenimiento sanitario de los tanques de almacenamiento, generando riesgos asociados al aseguramiento de la calidad del agua y al cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables al servicio de acueducto. |

## DESARROLLO DE AUDITORIA INTERNA

La metodología utilizada en el desarrollo de la auditoría interna se toma como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del proceso de Gestión de Acueducto. A continuación, se lista las actividades requeridas para el desarrollo de la auditoria, con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

| CICLO PHVA | ACTIVIDADES |
|---|---|
| **PLANEAR** | **1.**Plan de Acción del proceso de Gestión de Acueducto 2025<br>**2.**Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes<br>- Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Reposición de Hidrantes del Sistema<br>- Procedimiento permanente de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas<br>- Procedimiento Distribución de Agua Potable<br>**3.**Programa de Lavado de tanques de almacenamiento 2025 y 2026 |
| **HACER** | **4.**Contratos<br>**5.**Reportes Call Center y Actualización ArcGIS – CECOI<br>- Actividades por Autorización Construcción<br>- Actividades de OTEA<br>**6.**Estado Reportes de Daños y Afectaciones en la Red de Acueducto – Call Center<br>- Seguimiento reporte de daños vigencias 2025 y 2026<br>**7.**Actividades por Concepto de Venta de Agua en Provisiona 2025 y 2026.<br>**8.**Ordenes de Trabajo de Acueducto – OTEA (seguimiento, reporte, control y cobros) |
| **VERIFICAR Y ACTUAR** | **9.**Medición y análisis de indicadores de gestión.<br>**10.**Mapa de Riesgos de Corrupción<br>**11.**Planes de mejoramiento. |

### 1. PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE ACUEDUCTO 2025

Durante la auditoría interna realizada al proceso de Gestión Acueducto, se revisó el cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el Plan de Acción correspondiente a dicha área. A partir del análisis de la documentación y de las evidencias recopiladas, se evaluó el progreso alcanzado en relación con los objetivos definidos para el periodo del mes de enero a diciembre de 2025. A continuación, se presentan los avances identificados durante la revisión, los cuales respaldan este análisis:

**VIGENCIA 2025**

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | AVANCE |
|---|---|---|
| Optimización y/o mejoramiento de las redes del sistema de acueducto | **1.** Optimización y/o mejoramiento de las redes de acueducto dentro del perímetro hidráulico de la empresa. | Se observa adjudicación del **contrato 046 de 2025**, el cual tiene por objeto "*Construcción y reposición de redes de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias de recuperaciones de las vías intervenidas para la zona urbana de la ciudad de Ibagué*". |
| Fabricación suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad dentro del perímetro hidráulico, bocatomas y plantas de tratamiento. | **1.** Fabricación de accesorios en HD en deflexiones no comerciales.<br>**2.** Mantenimiento de equipos mecánicos y/o electromecánicos de las plantas de tratamiento<br>**3.** Mantenimiento de válvulas<br>**4.** Fabricación de compuertas<br>**5.** Mantenimiento de hidrantes | Se observa adjudicación del contrato 024 del 2024 y **contrato 080 del 2025** el cual tiene por objeto "*Fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL*" |
| Obras de sectorización hidráulica | **1.** Establecer límites de subsectores en los distritos<br>**2.** Revisar presiones de servicio<br>**3.** Implementar acciones para la consolidación de caudales y presiones. | No se evidencian avances significativos para la ejecución de esta actividad. |
| Suministro de elementos y accesorios en hierro dúctil para la reposición de válvulas e hidrantes, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto de propiedad del IBAL | **1.** Suministro de elementos y accesorios en hierro dúctil para la reposición de válvulas e hidrantes, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto. | Se observa adjudicación del contrato 33 del 2025 el cual tiene por objeto "*Suministro de tuberías y accesorios en PVC y demás materiales, accesorios, herramientas y equipos necesarios para la ejecución de los trabajos por parte del área de operativa*". |
| Suministro de accesorios tipo abrazadera, para la reparación de fuga en la red | **1.** Suministro de accesorios tipo abrazadera para la | Se observa adjudicación del contrato 29 del 2025 el cual tiene por objeto "*Suministro de* |

| | | |
|---|---|---|
| de acueducto de la empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P Oficial. | reparación de fugas en la red de acueducto | *accesorios tipo abrazadera para la reparación de fugas en la red de acueducto de la Empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P Oficial*". |

De acuerdo con la información analizada, se evidenció que durante la vigencia 2025 se presentó una gestión más dinámica en materia contractual en comparación con la vigencia 2024, observándose la ejecución de procesos orientados al fortalecimiento y sostenibilidad del sistema de acueducto, entre los cuales se destacan:

- ✓ Reposición y optimización de redes.
- ✓ Suministro de materiales y accesorios.
- ✓ Reparación de fugas mediante accesorios especializados.
- ✓ Continuidad en el mantenimiento de infraestructura hidráulica, incluyendo válvulas, hidrantes y equipos mecánicos.

Lo anterior evidencia un mayor nivel de gestión y planeación institucional, enfocado en garantizar la continuidad, eficiencia y confiabilidad de la prestación del servicio de acueducto.

No obstante, pese a los avances contractuales identificados durante la vigencia 2025, se observaron algunas actividades estratégicas que no registraron avances significativos, como es el caso de las obras de sectorización hidráulica. Esta situación podría limitar el cumplimiento de objetivos asociados al control de presiones en la red, mejoramiento de la eficiencia operacional del sistema, y aspectos fundamentales para una adecuada gestión del recurso hídrico.

En términos generales, la vigencia 2025 presentó un comportamiento más favorable respecto a la vigencia 2024, toda vez que se evidenciaron mayores avances en la ejecución de acciones estratégicas y en la gestión contractual requerida para el fortalecimiento de la infraestructura y operación contractual del sistema de acueducto. En contraste, durante la vigencia 2024 se identificaron actividades con bajos niveles de cumplimiento e incumplimientos totales, como el lavado y desinfección de tanques de almacenamiento, así como actividades que no evidenciaron avances significativos en su ejecución.

Por su parte, en la vigencia 2025 se observó una mayor articulación entre la planeación institucional y la ejecución de las actividades programadas, reflejando un mejor desempeño en la gestión del proceso y una mayor capacidad para impulsar acciones orientadas al mejoramiento del servicio. Sin embargo, resulta necesario fortalecer los mecanismos de

seguimiento, monitoreo y control sobre aquellas actividades que presentan rezagos en su ejecución, especialmente las relacionadas con la sectorización hidráulica, con el fin de asegurar el cumplimiento integral de los objetivos establecidos en el Plan de Acción y maximizar el impacto de las intervenciones realizadas por la Empresa.

## 2. PROGRAMA ANUAL DE LAVADO DE REDES Y MANTENIMIENTO DE HIDRANTES 2025 y 2026

En relación con el Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes establecido en la Matriz de Caracterización del Proceso de producción agua potable - subproceso Gestión Acueducto (PA-C-GA-001, Versión 10), se solicitó la evidencia documental que demostrara la ejecución de las actividades programadas para la vigencia 2025 y lo transcurrido de 2026.

No obstante, durante el desarrollo de la auditoría, el proceso de Gestión de Acueducto informó que dicho programa no se encuentra en ejecución, debido a que actualmente sigue siendo objeto de análisis técnico para evaluar posibles modificaciones en su periodicidad, alcance y actividades asociadas. Esta situación, según lo manifestado por el proceso, viene presentándose desde la vigencia 2024.

Se evidencia una desviación frente a lo establecido en el procedimiento PA-P-GA-002 "*Mantenimiento preventivo y reposición de hidrantes del sistema*", cuyo objetivo define expresamente la necesidad de "*realizar de manera permanente el mantenimiento preventivo y la reposición de hidrantes de propiedad de la empresa*". En consecuencia, la ausencia de un programa formalmente ejecutado durante varias vigencias consecutivas genera incertidumbre respecto al estado operativo, funcional y de conservación de la infraestructura de hidrantes administrada por la empresa.

Asimismo, se observa una debilidad en los mecanismos de planificación, seguimiento y control de las actividades asociadas al mantenimiento preventivo de hidrantes, toda vez que no se evidenciaron soportes suficientes que se evidencie la ejecución del programa durante las vigencias evaluadas, ni documentos actualizados que formalicen las actividades definidas en el procedimiento vigente.

El procedimiento establece que la empresa administra un total de 533 hidrantes distribuidos en diez distritos hidráulicos. En este contexto, la ausencia de actividades periódicas de inspección, mantenimiento preventivo, pruebas de funcionamiento y actualización de inventarios podría incrementar significativamente los siguientes riesgos operacionales:

- ❖ Fallas en la operación de hidrantes durante la atención de emergencias o eventos de incendios.
- ❖ Deterioro prematuro de los elementos mecánicos de los hidrantes.
- ❖ Pérdida de capacidad de respuesta ante requerimientos de los organismos de socorro.
- ❖ Desactualización del estado real de la infraestructura operada por la Empresa.

De igual manera, se identifica una posible desarticulación entre la operación actual del proceso y la documentación vigente del Sistema Integrado de Gestión, dado que el procedimiento continúa estableciendo la ejecución permanente de actividades de mantenimiento preventivo, mientras que en la práctica estas no se encuentran desarrollándose de manera integral ni conforme a los lineamientos documentados. Esta situación puede afectar aspectos relevantes de la gestión institucional, entre ellos.

- ❖ El cumplimiento de los lineamientos internos del Sistema de Gestión
- ❖ La trazabilidad evidencias de las actividades de control operacional.
- ❖ La confiabilidad de la información registrada y reportada sobre el estado operativo de los hidrantes.

Por lo anterior, se considera pertinente evaluar la actualización del procedimiento vigente o, en su defecto, fortalecer la implementación de las actividades contempladas en el mismo, de manera que exista correspondencia entre lo documentado y lo ejecutado, garantizando la trazabilidad de las acciones realizadas, la adecuada gestión de los activos y el cumplimiento de los objetivos operacionales y de control establecidos por la organización.

**RECOMENDACIONES RELEVANTES**

- ✓ Mientras se formalizan los cambios documentales, implementar actividades mínimas de inspección y verificación operativa que permitan garantizar la funcionalidad básica de los hidrantes existentes.
- ✓ Realizar de manera prioritaria la actualización del procedimiento PA-P-GA-002, incorporando los resultados del análisis técnico adelantado por el proceso, definiendo claramente las nuevas frecuencias, metodologías, responsables.
- ✓ Actualizar el inventario de hidrantes operados por la entidad, validando su estado actual, ubicación, operatividad y necesidad de reposición o mantenimiento.
- ✓ Fortalecer la gestión documental asegurando que cualquier modificación o cambio en los programas operativos se encuentre debidamente soportado, aprobado y alineado con la documentación vigente del Sistema Integrado de Gestión.

- **Mantenimiento Preventivo y Reposición de Válvulas**

Se observó el procedimiento de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas de sistema PA-P-GA-003. No obstante, la oficina de Control Interno se permite realizar las siguientes observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de las actividades de control y seguimiento.

De acuerdo con el objeto establecido en el procedimiento, el cual contempla la ejecución permanente de actividades de mantenimiento preventivo y reposición de válvulas perteneciente a la empresa IBAL S.A. E.S.P Oficial, se considera conveniente establecer un cronograma de intervención que defina de manera clara la periodicidad, cobertura y programación de las actividades de mantenimiento preventivo, inspección y reposición de válvulas. Lo anterior permitirá fortalecer la planeación operativa, optimizar la asignación de recursos y garantizar una mayor trazabilidad sobre las intervenciones realizadas.

Adicionalmente, se recomienda implementar un mecanismo formal de reporte por parte del personal operativo valvulero, mediante formatos o informes periódicos estandarizados, en los cuales se registre el estado operativo de las válvulas inspeccionadas, las actividades ejecutadas, las novelas identificadas, las anomalías detectadas y las acciones correctivas o preventivas requeridas. Esta información contribuiría a la consolidación de un historial técnico de los activos, facilita la toma de decisiones basada en evidencia y fortalecería los procesos de seguimiento, control y gestión del riesgo asociados a la infraestructura hidráulica operada por la Empresa.

- **Procedimiento Distribución de Agua Potable**

En relación con el Procedimiento de Distribución de Agua Potable PA-P-GA-001, específicamente en lo referente a las actividades de operación y mantenimiento de redes, la oficina de Control Interno recomienda fortalecer y documentar de manera más detallada las actividades asociadas a la ***limpieza, lavado y purga*** de las redes de distribución de agua potable, considerando que estas constituyen una práctica fundamental para preservar la calidad del agua suministrada a los usuarios y garantizar el adecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica.

La ejecución periódica de estas actividades como parte del mantenimiento preventivo permite remover sedimentos, materiales particulados, incrustaciones y otros elementos que pueden acumularse en las tuberías con el paso del tiempo, generando afectaciones en la calidad del agua, disminución de la capacidad hidráulica de la red, variaciones en la presión del servicio e incremento en la probabilidad de daños operacionales.

Asimismo, para contribuir a la estabilización del sistema de distribución y optimizar las condiciones de prestación del servicio, resulta indispensable identificar oportunamente los sectores o zonas que presenten afectaciones relacionadas con baja presión, presencia de aire en las tuberías, alteraciones en la calidad del agua o deficiencias en el flujo. En estos casos, se recomienda efectuar la operación controlada del hidrante, válvulas de purga y válvula de aire, con el fin de facilitar la expulsión de sedimentos y bolsas de aire acumuladas en la red, permitiendo restablecer las condiciones normales de operación.

portadas mediante cronogramas de ejecución, registros de intervención e informes de seguimiento que permitan evidenciar la periodicidad de los lavados y purgas realizados, los sectores intervenidos, los resultados obtenidos y las acciones correctivas implementadas.

- **Procedimiento Operación de las Redes de Distribución**

Se recomienda elaborar un procedimiento y/o instructivo de operación de las redes de distribución de Gestión de Acueducto, en donde se tenga en cuenta los siguientes lineamientos y criterios:

- ✓ La información debe de contener una estructura técnica.
- ✓ Se debe identificar con claridad la/las válvula/s que se operan, con información tal como: ubicación de la válvula, diámetro de la válvula, tipo de válvula, estado de la válvula, grado de operación de la válvula (el movimiento es de apertura total, regulación (en dado regular con qué magnitud queda), cierre total), quien realiza la operación rutinaria (móvil 30, 5, etc.).
- ✓ Identificación que ventosas e hidrantes se deben manipular (información de ubicación, diámetro, etc.) criterios o variables que definan la culminación de esta actividad.
- ✓ Describir cómo se efectúa la actividad de abrir distrito y las válvulas involucradas

Es necesario recordar y hacer claridad que el procedimiento y/o instructivo de operación de la red de distribución debe ser un documento formal que cumpla con las expectativas de rigor técnico que se espera de un área operativa como lo es gestión de acueducto, que permita de manera sistemática y técnica definir el cómo se debe de realizar desde actividades periódicas (inicio y finalización de operación diaria red de acueducto), como la documentación de que válvulas afectan las diferentes partes de la red de acueducto. Al ser un documento técnico se debe incluir información específica del *qué, cómo, cuándo, por qué, quién,* etc. Esta documentación debe de estructurarse de tal manera que utilice herramientas que actualmente están implementadas dentro de la empresa tales como catastro de redes, captura de información a través del call center, plataforma CECOI entre otras. Esto con el propósito de no ser un engranaje aislado en el sistema.

Acorde al Sistema Integrado de Gestión SIG los procedimientos y/o instructivos deben tener la claridad suficiente para no necesitar de un tercero que explique la información documentada en el mismo, lo anterior con el fin de desligar las actividades respecto a personas o individuos específicos y se convierta en información de libre, fácil, y claro absceso para la entidad.

## 3. PROGRAMA DE LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO DEL IBAL S.A. E.S.P OFICIAL 2025 y 2026

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1575 del 2007, cuyo objeto es *"... establecer el sistema para la protección y control de la calidad del agua, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo..."*. particularmente, el **artículo 9**, numeral 2, del citado decreto establece como responsabilidad de las personas prestadoras del servicio *"Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año los tanques de almacenamiento de aguas tratadas".* Asimismo, el numeral 1 del mismo artículo dispone la obligación de garantizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua en todos los componentes del sistema de suministro, como medida fundamental para preservar la calidad del agua destinada al consumo humano.

En concordancia con esta disposición normativa, resulta indispensable ejecutar de manera periódica las actividades de lavado y desinfección de los trece (13) tanques de almacenamiento que conforman la infraestructura del sistema de acueducto de la ciudad, así como del tanque de agua filtrada de salida de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) la pola No.1. Dichos tanques corresponden a los sectores de la pola No.1 (agua filtrada), Belén Aurora, Belén, Ciudad, Cerrogordo, Calle 15, Interlaken, Calle 29, Calle 30, Mirolindo, Picaleña, Ambalá, Alsacia y Piedra Pintada.

La ejecución de estas actividades constituye un mecanismo esencial de control operacional y sanitario, toda vez que permite remover sedimentos, materiales particulados, lodos, incrustaciones y demás residuos que pueden acumularse progresivamente en las estructuras de almacenamiento como consecuencia de los procesos de tratamiento, transporte y distribución del agua potable. Su adecuada ejecución contribuye a preservar las condiciones de calidad del agua, reducir riesgos de contaminación secundaria, minimizar afectaciones microbiológicas y mantener la integridad operativa de la infraestructura asociada al sistema de abastecimiento.

No obstante, durante el desarrollo de la presente auditoría se evidenció que durante las vigencias 2024, 2025 y el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026 no se ejecutaron las actividades de lavado y desinfección en nuevo (9) de los trece (13) tanques de almacenamiento propiedad del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, incumpliendo a la periodicidad

mínima establecido en el Decreto 1575 de 2007. De acuerdo con la información suministrada por el proceso auditado, únicamente se realizaron actividades de lavado durante el mes de mayo de 2025 en los tanques de Piedra Pintada, Mirolindo, Picaleña y Ambalá.

La situación evidenciada genera falta de ejecución y seguimiento de estas actividades limita la capacidad para demostrar el cumplimiento de las obligaciones normativas asociadas a la gestión de la calidad del agua para consumo humano, generando posibles riesgos reputacionales y normativos derivados de eventuales afectaciones en la prestación del servicio.

Por lo anterior, se considera necesario que el Proceso de Gestión de Acueducto adopte de manera inmediata las acciones correctivas y preventivas necesarias para garantizar el cumplimiento de la frecuencia mínima de lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. En consecuencia, se recomienda fortalecer el programa de mantenimiento de tanques mediante la formulación e implementación de un plan anual de intervenciones que incluya cronogramas definidos, la asignación de recursos necesarios y metas de cumplimiento claramente establecidas.

Asimismo, resulta fundamental implementar mecanismos efectivos de seguimiento, control y trazabilidad que permitan verificar oportunamente la ejecución de las actividades programadas. Para ello, dichas acciones deberán estar soportadas mediante registros técnicos de ejecución, actas de intervención y demás evidencias documentales que faciliten la evaluación periódica de su cumplimiento, contribuyendo al fortalecimiento del control operativo, la adecuada gestión de la infraestructura y el aseguramiento de la calidad del agua suministrada a los usuarios.

## 4. CONTRATOS

En el marco de la presente auditoría, el Proceso de Gestión de Acueducto suministro la información relacionada con los contratos suscritos y ejecutados durante las vigencias 2025 y lo corrido del 2026, con el propósito de evidenciar las acciones contractuales adelantadas para garantizar la operación, mantenimiento y sostenibilidad de la infraestructura asociada al sistema de acueducto. La revisión de estos contratos permitió verificar la gestión de los recursos destinados a la atención de las necesidades operativas relacionadas con válvulas, hidrantes, accesorios especiales y demás equipos requeridos para asegurar la continuidad y estabilidad en la prestación del servicio.

Para la vigencia 2025, se evidenció la celebración del contrato de suministro y servicio No. 080 de 2025, cuyo objeto corresponde a la "*Fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos*

*necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL SAESP OFICIAL*", El contrato inició el 27 de junio de 2025 y tuvo como fecha de terminación el 26 de febrero de 2026, por un valor de trescientos millones de pesos ($300.000.000). Durante la revisión documental se observó el Acta Final de entrega y recibo a satisfacción suscrita el 12 de febrero de 2026, así como dos actas de modificación de cantidades, fijación de precios e inclusión de ítems no previstos, suscritas el 7 de octubre de 2025 y el 9 de diciembre de 2025, respectivamente, evidenciando la necesidad de realizar ajustes técnicos y operativos para atender los requerimientos surgidos durante la ejecución contractual.

De igual manera, para la vigencia 2026 se evidenció la suscripción del Contrato de suministro y servicio No. 014 de 2026 cuyo objeto es: "*Fabricación y suministro y/o montaje de accesorios especiales de acueducto y mantenimiento de válvulas, hidrantes y equipos mecánicos necesarios para garantizar la estabilidad del servicio dentro del perímetro hidráulico de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL SAESP OFICIAL*". Este contrato fue suscrito por un valor de cuatrocientos millones de pesos ($400.000.000), cuenta con Acta de inicio del 28 de febrero de 2026 y tiene prevista su terminación el 27 de enero de 2027.

Finalmente, se verificó que la documentación correspondiente a las etapas precontractual, contractual y de ejecución se encuentra publicada y actualizada en la plataforma del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), permitiendo la consulta de la información por parte de los organismos de control y la ciudadanía en general. Lo anterior evidencia el cargue de información, así como la disponibilidad de soportes documentales que permiten realizar el seguimiento de la gestión contractual adelantada por la Empresa.

## 5. REPORTE CALL CENTER Y ACTUALIZACIÓN ArcGIS – CECOI

Se llevó a cabo una revisión aleatoria de las actividades ejecutadas en terreno por el personal operativo adscrito al Proceso de Gestión Acueducto, con el propósito de realizar seguimiento al cargue, ejecución y actualización de la información en las plataformas digitales del Call Center, así como la captura de datos a través de la herramienta Collector for ArcGIS del área CECOI de la Empresa. Esta verificación es fundamental para garantizar la calidad, confiabilidad y oportuno registro de la información operativa en terreno, aspectos esenciales para la toma de decisiones y la gestión eficiente del servicio de acueducto. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Ordenes de Trabajo de Acueducto (OTEA)**

| PERIODO | NÚMERO DE OFICIO | OTEA - ESTADO REPORTE CALL CENTER | ESTADO REPORTE ArcGIS |
|---|---|---|---|
| **Julio y agosto 2025** | 310-1746 del 27/08/2025 | 242477 – Reporte Finalizado | Al verificar la información registrada en ArcGIS, se evidenció que la ubicación georreferenciada no coincide con la dirección o punto reportado en la OTEA, presentándose inconsistencias entre la localización registrada en el sistema y la señalan en la orden de trabajo |
| | | 243221 – Reporte Finalizado | |
| | | 243199– Reporte Finalizado | |
| | | 243176– Reporte Finalizado | |
| | | 243307– Reporte Finalizado | |
| | | 243147– Reporte Finalizado | |
| | | 243397– Reporte Finalizado | |
| | | 243092– Reporte Finalizado | |
| | | 243434– Reporte Finalizado | |
| **Agosto y septiembre de 2025** | 310-1975 del 30/09/2025 | 244011- Reporte Finalizado | Al verificar la información registrada en ArcGIS, se evidenció que la ubicación georreferenciada no coincide con la dirección o punto reportado en la OTEA, presentándose inconsistencias entre la localización registrada en el sistema y la señalan en la orden de trabajo |
| | | 244017- Reporte Finalizado | |
| | | 244060- Reporte Finalizado | |
| | | 243969- Reporte Finalizado | |
| | | 244156- Reporte Finalizado | |
| | | 243983- Reporte Finalizado | |
| | | 244174- Reporte Finalizado | |
| | | 244305- Reporte Finalizado | |
| | | 244085- Reporte Finalizado | |
| | | 244357- Reporte Finalizado | |
| | | 244286- Reporte Finalizado | |
| | | 244363- Reporte Finalizado | |
| | | 244560 – Reporte Finalizado | |
| **Septiembre y Octubre de 2025** | 310-2192 del 27/10/2025 | 244659- Reporte Finalizado | Al verificar la información registrada en ArcGIS, se evidenció que la ubicación georreferenciada no coincide con la dirección o punto reportado en la OTEA, presentándose inconsistencias |
| | | 244730- Reporte Finalizado | |
| | | 244786- Reporte Finalizado | |
| | | 244823- Reporte Finalizado | |
| | | 244838- Reporte Finalizado | |
| | | 244863- Reporte Finalizado | |

seguimiento, registro y cargue de información tanto en la plataforma de Call Center como en la herramienta Collector for ArcGIS, utilizada por el área del CECOI para la georreferenciación y trazabilidad de los reportes atendidos.

Como resultado de dicha verificación, se identificaron las inconsistencias relacionadas en el cuadro anterior, evidenciándose diferencias entre la información registrada en las órdenes de trabajo y la información georreferenciada en la plataforma ArcGIS. En particular, se observó que algunos casos la ubicación registrada mediante puntos geográficos no coincide con la dirección o lugar reportado inicialmente en la respectiva OTEA.

Esta situación evidencia debilidades en la calidad, consistencia y validación de la información registrada durante el proceso de atención de los reportes, afectando la confiabilidad de los datos utilizados para el seguimiento y control de las actividades ejecutadas. Asimismo, dichas inconsistencias pueden generar dificultades en la trazabilidad de los eventos reportados, la verificación de las intervenciones realizadas en terreno, los análisis geoespaciales y la toma de decisiones basada en información precisa y oportuna.

Es fundamental destacar que una de las principales funciones y finalidades del programa ArcGIS es la captura de información en tiempo real, precisa y georreferenciada, lo cual permite registrar la ubicación exacta donde se ejecutan las actividades. Esta precisión es crucial no solo para mantener la confiabilidad de la base de datos, sino también para facilitar la toma de decisiones en la gestión de las redes de acueducto.

El correcto uso de la plataforma ArcGIS contribuye a un mapeo detallado que refleja la influencia y extensión de los daños tanto en la red matriz como en las conexiones domiciliarias en zonas específicas. Esta visualización espacial permite identificar patrones, priorizar intervenciones y optimizar recursos, definiendo las incidencias en el sistema de acueducto.

Por lo anterior, resulta necesario fortalecer los mecanismos de validación y control de la información registrada en las diferentes plataformas utilizadas por la Empresa, garantizando la coherencia entre los datos consignados en las órdenes de trabajo y la georreferenciación capturada en campo, con el fin de mejorar la calidad de la información, optimizar los procesos de seguimiento y asegurar una adecuada gestión de los reportes atendidos.

**Nota**: Es importante recordar que la **Gerencia General** mediante **oficio 100-438 del 30 de mayo de 2023**, solicitó a la oficina de Gestión de Acueducto y demás grupos operativos realizar la actualización y cargue de manera permanente de todas las actividades que se llevan a cabo en terreno a la plataforma ArcGIS.

En el mismo sentido para la **vigencia 2024** la **Gerencia General** mediante **oficio 100-486 del 08 de abril de 2024 REITERA** que todas las actividades que se llevan a cabo en terreno,

deben de ser cargadas de manera permanente en la plataforma ArcGIS así mimo, es indispensable que se suministre al CECOI toda la información donde se presente intervenciones de las redes de acueducto, cambio de hidrantes, reparaciones de redes, etc.

Con base en la información previamente expuesta, se recomienda implementar medidas y procedimientos administrativos que garanticen que el personal operativo responsable realice la captura de la información de las actividades en terreno en tiempo real, utilizando la plataforma Collector For ArcGIS del área de CECOI. Esta práctica es esencial para optimizar la eficiencia y la precisión en la gestión de datos operativos, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio y en la toma de decisiones operativas en la red de acueducto.

Para lograr este objetivo, se recomienda las siguientes acciones:

- **Uso de Tecnología Móvil**: Requerir al área de CECOI y Grupo Tecnológico y de Sistemas la renovación de los equipos (Tablet) los cuales deben de cumplir con las especificaciones técnicas necesarias, en donde aseguran que el personal tenga la conectividad necesaria para utilizar el Collector For ArcGIS en el momento que estén realizando la actividad en campo, lo que permitirá una captura de datos más rápida y eficiente.

- **Capacitación Continua**: Es fundamental brindar capacitaciones conjuntas con el área CECOI para fortalecer las competencias del personal operativo en el uso efectivo de Collector for ArcGIS. Esto incluye enseñar los procedimientos correctos para la captura y actualización de datos en tiempo real, lo que contribuirá a reducir errores y mejorar la calidad de la información registrada.

- **Supervisión y Control Permanente**: Se recomienda implementar un sistema riguroso de supervisión y seguimiento que garantice el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Esto puede incluir revisiones periódicas de los registros, análisis de la información capturada y retroalimentación oportuna sobre cualquier inconsistencia o problema detectado. De esta manera, se asegura la integridad y oportunidad de los datos.

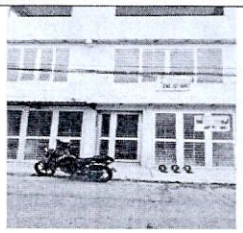
La implementación de estas acciones fortalecerá significativamente la calidad, disponibilidad y confiabilidad de los datos operativos, lo que facilitará una gestión más efectiva y la toma de decisiones informadas que beneficien la operación del sistema de Acueducto.

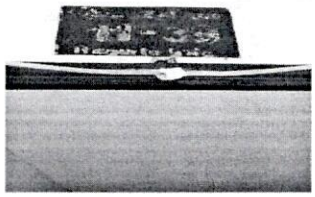
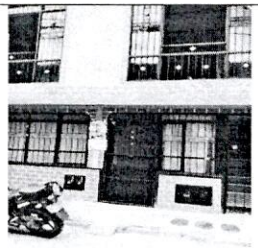
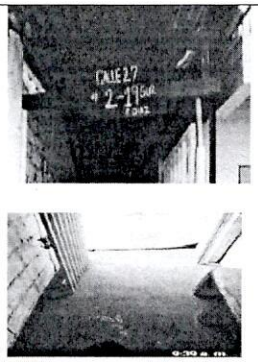
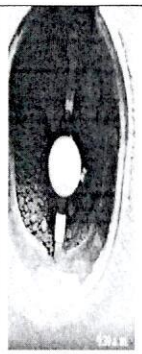
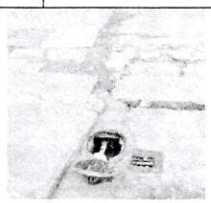
**Inspección y verificación de nuevas acometidas en terreno**

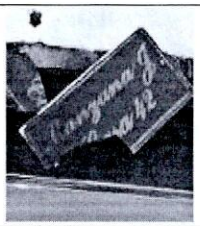
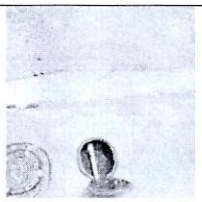
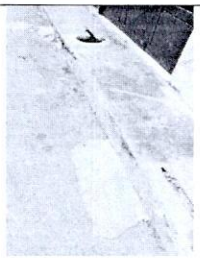
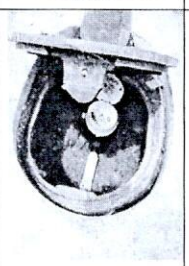
Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos por el área de Gestión de acueducto para la construcción de nuevas acometidas domiciliarias, se selección una muestra de las autorizaciones otorgadas durante el periodo objeto de evaluación, las cuales fueron sometidas a inspección y verificación en terreno.

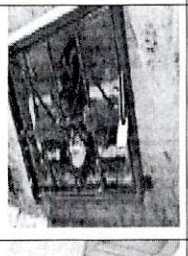
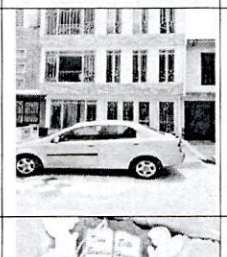
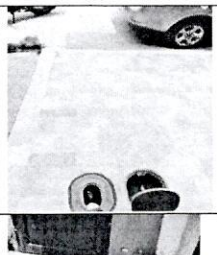
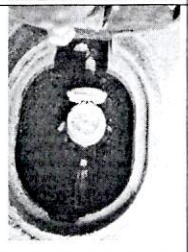
Durante las visitas efectuadas, se verificó la ubicación de las acometidas, las características de la instalación y el cumplimiento de los lineamientos definidos en las respectivas autorizaciones, con el fin de determinar la correcta ejecución de la actividad y garantizar que estas no generen afectaciones a la infraestructura existente.

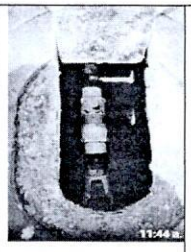
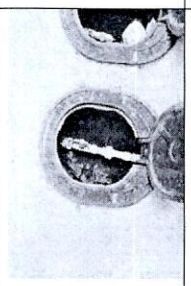
Esta actividad permitió evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos, así como identificar posibles desviaciones, incumplimientos o aspectos susceptibles de mejora, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento relacionados a los procesos de conexión de nuevos usuarios al sistema de acueducto. A continuación, se relaciona lo evidenciado.

| DIRECCIÓN | NOMBRE Y TELEFONO | REGISTRO FOTOGRAFICO | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|
| Calle 11ª 36-51 Barrio San Diego | 3102132840 |   | Acometida instalada se deja tapado con cemento sin ninguna novedad |
| Av 13 #12ª-52 Barrio 202 De Julio | Adriana del Pilar 3115029042 |    | Acometida instalada y tapada con cemento medidor instalado por parte del usuario sin novedad |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Calle 24 Sur # 11-39 Barrio Ricaurte Parte Baja | José fidel 3133344118 |  |  | | usuario informa que no ha hecho la instalación de la acometida por que se venció el tiempo que tiene que volver hacer papeles |
| Mz H Cs 16 Barrio La Pradera | |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento medidor no se ha instalado por parte del usuario |
| Mz B Cs 21 Barrio Rodríguez Andrade | María marlene Diaz 3203101641 |  |  |  | la acometida fue instalada en la dirección cll 27 #2-19 sur ferias y dieron la dirección mz b cs 21 Rodríguez Andrade para que llegaran los recibos informa usuaria del predio |
| Cr 3 # 36-51 Barrio Martires | María Elizabeth 3008773177 |  |  |  | acometida fue instalada y tapada con recebo no se ha hecho reposición de concreto medidor fue instalado por parte del usuario |
| Cr 4b #32ª-19 Apt 202 Barrio Francia | 3004956300 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento usuario no a instalado medidor |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Mz K Cs 123 Barrio Oasis | pablo 312461314 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento medidor instalado por el usuario |
| Mz J Cs 42 Et 9 Barrio Jordán | julio cesar reyes 3118658497 |  |  |  | acometida instalada y tapada con concretos escombros encima de la caja |
| Mz 50cs 5 Piso 2 Barrio Jordán Segunda Etapa | 3152325318 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento usuario no ha puesto medidor |
| Cr 2 Mz R Cs 1 Barrio Jardin | luz marina Gonzales 3013612788 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento medidor instalado sin novedad |
| Mz J Cs 3b Barrio Jardin Atolsure Reloteo | 3143960670 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento no se ha instalado medidor |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Mz 46b Cs 12 Barrio Topacio | José Omar viña 3132428650 |  |  |  | acometida instalada y tapada con concreto medidor instalado sin novedad |
| Mz 51 Cs 22 Barrio Topacio | 3104676803 |  |  |  | acometida instalada y tapada medidor instalado sin novedad |
| Mz D Cs 12 Barrio Terrazas De Santa Ana | 3204807607 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento y baldosa medidor instalado sin novedad |
| Mz K Cs 1 Barrio La Cima | 3107732222 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento medidor instalado por usuario |
| Mz K Cs 3 Barrio La Cima | luz nelly 3118861780 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento y baldosa medidor instalado por usuario |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Mz A Cs 8 Brisas De Vasconia | Olga Cecilia molina 313819501 |  |  |  | acometida instalada y tapada con cemento medidor no se ha instalado |
| Mz K Cs 2 Barrio Pacande | Martha Cecilia 3186609116 |  |  |  | acometida instalada tapada con cemento medidor no se ha instalado |
| Mz H Cs 20 Piso-2 Barrio La Esmeralda | luz Mery Oviedo 3173416016 |  |  |  | acometida instalada tapada con cemento medidor no se ha instalado |

Tras revisión en campo, se evidencia que, en términos generales, las obras autorizadas por el área fueron ejecutadas y se encuentran instaladas físicamente en los predios visitados. En la mayoría de los casos se constató que las acometidas fueron construidas y posteriormente tapadas con cemento, concreto o baldosa, sin evidenciar afectaciones visibles sobre la infraestructura intervenida. Asimismo, se verificó que varios usuarios ya cuentan con el respectivo medidor instalado y en funcionamiento.

No obstante, durante las visitas se identificaron algunas situaciones que requieren de seguimiento por parte del proceso. Entre estas se encuentra un caso en el que el usuario manifestó no haber ejecutado la acometida debido al vencimiento de la autorización otorgada. Asimismo, se evidenciaron varios predios en los que la acometida fue construida, pero el medidor aún no ha sido instalado por parte del usuario, situación que impide la formalización completa de la conexión y el inicio del proceso de medición real del servicio.

Adicionalmente, se observó una acometida cuya excavación fue tapada con recebo y a la fecha no se había realizado la reposición definitiva del concreto.

De acuerdo con la muestra verificado en terreno, se concluye que el proceso de Gestión de Acueducto presenta un adecuado nivel de cumplimiento en la ejecución de las acometidas domiciliarias autorizadas, toda vez que la mayoría de las conexiones inspeccionadas se encuentran construidas conforme a lo autorizado y sin novedades técnicas relevantes.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control posterior a la expedición de las autorizaciones para construcción de acometidas domiciliarias, mediante verificaciones periódicas que permitan confirmar la instalación de los medidores, la actualización de la información de los predios y el registro oportuno de la información georreferenciada en la plataforma Collector for ArcGIS del área de CECOI, con el fin de garantizar la trazabilidad, confiabilidad y consistencia de la información reportada.

## 6. ESTADO REPORTES DE DAÑOS Y AFECTACIONES EN LA RED DE ACUEDUCTO - CALL CENTER

Con el fin de evaluar la gestión realizada por el proceso de Gestión de Acueducto, se revisó el estado de los reportes de daños y afectaciones registrados a través del Call Center durante las vigencias 2024 Vs 2025. Para ello, se seleccionó una muestra de reportes relacionadas con baja presión, daño en red matriz, fuga domiciliaria, compresor, geófono externo, instalación de tapa válvula y visita técnica del sistema acueducto y demás actividades propias de la oficina de Gestión de Acueducto, verificando su estado de atención, seguimiento y avance en la gestión de solicitudes.

### Vigencia 2025

| ACTIVIDAD | CONFIRMADO | FINALIZADO | INFORMADO | PENDIENTE | SOLUCIONADO PARCIALMENTE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO | | 2 | | | | 2 |
| ACOMETIDA NUEVA ALCANTARILLADO | 1 | | | | | 1 |
| BAJA PRESION | | 1 | 68 | | | 69 |
| BRIGADA LIMPIEZA CAJA INSPECCIÓN ALC. VACTOR | 1 | | 1 | | | 2 |
| BRIGADA LIMPIEZA DE POZO VACTOR | | | 1 | | | 1 |
| BRIGADA LIMPIEZA PASACALLE VACTOR | 1 | | | | | 1 |
| BRIGADA LIMPIEZA SUMIDERO VACTOR | 1 | | | | | 1 |
| CALIDAD DEL AGUA | | | 2 | | | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO | | 2 | | | | 2 |
| CAMBIO DE RED MATRIZ | | | 2 | | | 2 |
| CAMBIO DE VALVULA | | 3 | 1 | | | 4 |
| COMPRESOR | | 284 | 1 | | | 285 |
| CONEXION TOMA DE AGUA | | 1 | | | | 1 |
| DAÑO EN LLAVE DE PASO | | 2 | 1 | | | 3 |
| DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO | 1 | 359 | 79 | | 3 | 443 |
| DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO | | 6 | | | | 6 |
| DAÑO RED MATRIZ 10" ACUEDUCTO | | 2 | | | | 2 |
| DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO | | 5 | 2 | | | 7 |
| DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO | | 1 | | | | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ 16" ACUEDUCTO | | 1 | | | | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO | | 12 | 11 | | | 23 |
| DAÑO RED MATRIZ 20 ACUEDUCTO | | 1 | | | | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO | | 89 | 17 | 1 | | 107 |
| DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO | | 17 | 5 | | | 22 |
| DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO | | 11 | 2 | | | 13 |
| DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO | | 7 | 2 | | | 9 |
| DAÑO RED MATRIZ ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 | 2 |
| DESTAPONAMIENTO RED DE ALCANTARILLADO | 25 | 5 | 5 | | 5 | 40 |
| EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES | | 18 | 3 | | 1 | 22 |
| EXCAVASION DE ACUEDUCTO | | 1 | | | | 1 |
| FRAUDE ACUEDUCTO | | | 4 | | | 4 |
| FRAUDE CONTROL PERDIDAS | | | 1 | | | 1 |
| FUGA DE MEDIDOR | | 31 | 192 | | | 223 |
| FUGA DE MEDIDOR CONTROL PERDIDAS | | | 2 | | | 2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO | 3 | 1203 | 1131 | | 19 | 2360 |
| FUGA DOMICILIARIA ALCANTARILLADO | 15 | 2 | 6 | | | 23 |
| FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO | | 246 | 510 | | 6 | 763 |
| FUGA EN LA CALLE ALCANTARILLADO | 30 | 3 | 6 | | | 39 |
| GEOFONO - BARRIDO | | 1 | 6 | | | 7 |
| GEOFONO EXTERNO | | 15 | 26 | | | 41 |
| GEOFONO INTERNO | | | 4 | | | 4 |
| GEOFONO MARCADO | | 1 | 1 | | | 2 |
| HUNDIMIENTO DE VIA ALCANTARILLADO | 28 | 1 | 26 | | 2 | 57 |
| INST. TUBERIA 3" INSP. REDES | | 1 | | | | 1 |
| INST.ARO TAPA FIBROCONCRETO | | 1 | 1 | | | 2 |
| INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO | | 2 | 1 | | | 3 |
| INSTALACION BEBEDERO | | | 1 | | | 1 |
| INSTALACION DE HIDRANTE | | 1 | 1 | | | 2 |
| INSTALACION DE MEDIDOR | | | 1 | | | 1 |
| INSTALACION DE TAPA VÁLVULA | | 5 | | | | 5 |
| INSTALACION DE VÁLVULA | | 4 | | | | 4 |
| INSTALACION DE VÁLVULAS INSP. REDES | | 1 | 1 | | | 2 |
| INSTALACION DE VENTOSAS INSP. REDES | | 1 | | | | 1 |
| INSTALACION DOMICILIARIA | | 5 | | | | 5 |
| INSTALACION LLAVES DE PASO | | 2 | | | | 2 |
| INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3" | | | 2 | | | 2 |
| INSTALACIÓN REJILLA | 5 | | 7 | | 1 | 13 |
| INSTALACION TAPA POZO | 14 | 2 | 20 | | 1 | 37 |
| INSTALACION VENTOSA | | 2 | 2 | | | 4 |
| INUNDACION | 3 | 1 | 5 | | | 9 |
| LIMPIEZA DE PASACALLE | 2 | | 3 | | | 5 |
| LIMPIEZA DE POZO | 1 | | | | | 1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| LIMPIEZA DE SUMIDERO | 7 | 5 | 24 | | 1 | 37 |
| LIMPIEZA Y SONDEO BOX COULVER | | | 1 | | | 1 |
| LIMPIEZA Y SONDEO DE SUMIDEROS | 5 | | 6 | | | 11 |
| LIMPIEZA Y SONDEO POZOS DE INSPECCIÓN | 3 | | 2 | | | 5 |
| MANTENIMIENTO DE VÁLVULA | | | 3 | | | 3 |
| MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE | | 2 | 1 | | | 3 |
| MANTENIMIENTO HIDRANTE | | | 2 | | | 2 |
| MEDIDOR FRENADO | | | 4 | | | 4 |
| POZO COLAPSADO | 3 | 3 | | | | 6 |
| POZO REBOSADO | 9 | 3 | 8 | | | 20 |
| POZO TAPADO | 1 | 1 | 1 | | | 3 |
| RECONEXIÓN (Cartera) | | | 1 | | | 1 |
| RECONSTRUCCIÓN PASACALLE | 2 | | 1 | | 1 | 4 |
| RECONSTRUCCIÓN POZO DE INSPECCIÓN | 1 | | | | | 1 |
| RECUPERACION DE ANDEN ACUEDUCTO | | | 1 | | | 1 |
| RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO | | | 3 | | | 3 |
| RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO | | | 5 | | | 5 |
| RED COLAPSADA | 1 | | | | | 1 |
| REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO | | 41 | 1 | | | 42 |
| REPOSICION RED PRINCIPAL ALCANTARILLADO | 3 | | | | | 3 |
| RETIRO DE ESCOMBROS | | | 1 | | | 1 |
| REVISIÓN DE MEDIDOR | | | 21 | | | 21 |
| REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO | | | 8 | | | 8 |
| ROBO DE MEDIDOR | | 38 | 49 | | | 87 |
| SERVICIO DE COMPRESOR TALADRO | | | 1 | | | 1 |
| SIN SERVICIO ACUEDUCTO | | 6 | 391 | | 1 | 398 |
| SONDEO Y LIMPIEZA RED MATRIZ ALCANTARILLADO | 5 | | 4 | | | 9 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SUMIDERO COLAPSADO | 1 | | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO DOMICILIARIA | | 46 | 10 | | | 56 |
| TAPONAMIENTO DOMICILIARIA ALCANTARILLADO | 10 | 2 | 1 | | 1 | 14 |
| TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO | | 9 | 4 | | | 13 |
| VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO | | 52 | 58 | | | 110 |
| VISITA TECNICA ALCANTARILLADO | 82 | 22 | 98 | | 6 | 209 |
| **TOTAL** | **265** | **2591** | **2873** | **1** | **49** | **5786** |

## Vigencia 2026

| ACTIVIDAD | CONFIRMADO | FINALIZADO | INFORMADO | SOLUCIONADO PARCIALMENTE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO | | 3 | 1 | | 4 |
| BAJA PRESION | | 1 | 4 | | 5 |
| CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO | | 24 | 6 | | 30 |
| CAMBIO DE VALVULA | | 1 | 2 | | 3 |
| COMPRESOR | | 80 | 11 | | 91 |
| DAÑO EN LLAVE DE PASO | | 1 | | | 1 |
| DAÑO EN RED MATRIZ ACUEDUCTO | | 14 | | | 14 |
| DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO | | 5 | | | 5 |
| DAÑO RED MATRIZ 10" ACUEDUCTO | | 1 | | | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ 12" ACUEDUCTO | | 7 | | | 7 |
| DAÑO RED MATRIZ 14" ACUEDUCTO | | | | 1 | 1 |
| DAÑO RED MATRIZ 2" ACUEDUCTO | | 17 | 2 | | 19 |
| DAÑO RED MATRIZ 3" ACUEDUCTO | | 114 | 11 | | 126 |
| DAÑO RED MATRIZ 4" ACUEDUCTO | | 8 | | | 8 |
| DAÑO RED MATRIZ 6" ACUEDUCTO | | 13 | 2 | | 15 |
| DAÑO RED MATRIZ 8" ACUEDUCTO | | 9 | | | 9 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES | | 3 | | | 3 |
| FRAUDE ACUEDUCTO | | | 4 | | 4 |
| FUGA DE MEDIDOR | | 6 | 32 | | 38 |
| FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO | | 238 | 295 | 1 | 534 |
| FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO | 1 | 117 | 279 | 1 | 398 |
| GEOFONO - BARRIDO | | | 1 | | 1 |
| GEOFONO EXTERNO | | 1 | 2 | | 3 |
| INST. TUBERIA 3" INSP. REDES | | 1 | | | 1 |
| INSTALACION ACCESORIO ACUEDUCTO | | 1 | 1 | | 2 |
| INSTALACION CAPTADOR | | 1 | | | 1 |
| INSTALACION DE HIDRANTE | | | 1 | | 1 |
| INSTALACION DE RED MATRIZ | | 1 | | | 1 |
| INSTALACION DOMICILIARIA | | 19 | 3 | | 22 |
| INSTALACION RED MATRIZ NUEVA DE 3" | | 4 | | | 4 |
| INSTALACION VENTOSA | | 1 | | | 1 |
| MANTENIMIENTO DE BEBEDERO | | 1 | | | 1 |
| MANTENIMIENTO DE VÁLVULA | | 1 | | | 1 |
| MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE | | | 2 | | 2 |
| MANTENIMIENTO HIDRANTE | | | 1 | | 1 |
| REPOSICIÓN DOMICILIARIA ACUEDUCTO | | 39 | 17 | | 56 |
| RETIRO DE VÁLVULA | | 1 | | | 1 |
| REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO | | | 1 | | 1 |
| ROBO DE MEDIDOR | | 1 | 7 | | 8 |
| SIN SERVICIO ACUEDUCTO | | 1 | 55 | | 56 |
| TAPONAMIENTO DOMICILIARIA | | 18 | 5 | | 23 |
| TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO | | 2 | | | 2 |
| VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO | | | 10 | | 10 |
| **TOTAL** | **1** | **755** | **755** | **3** | **1515** |

Conforme a la revisión efectuada a los reportes registrados a través del Call Center durante las vigencias 2024, 2025 y el periodo comprendido entre enero y abril de 2026, se analizó el comportamiento operativo y el nivel de gestión frente a las solicitudes relacionadas con daños y afectaciones en la red de acueducto. Lo anterior, con el propósito de evaluar la capacidad de

respuesta, seguimiento y cierre efectivo de los requerimientos reportados por los usuarios, teniendo en cuenta que el objetivo institucional debe orientarse a garantizar que la mayor cantidad de solicitudes culminen en estado "*finalizado*", asegurando así oportunidad, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.

Desde el análisis estadístico general, se evidenció que durante la **vigencia 2024** se registraron un total de **7.628 reportes**, de los cuales **4.921** corresponden al estado "***Finalizado***", equivalente aproximadamente al **64.5%** del total gestionado. Asimismo, se identificaron **2.538** reportes en estado "***Informado***", 24 *pendientes* y 112 *solucionados parcialmente*, lo cual refleja una carga operativa considerable y un volumen considerable de actividades que no alcanzaron cierre definitivo al término de la vigencia evaluada.

Para la **vigencia 2025**, se observó una disminución en el volumen total de reportes, pasando de **7.628 a 5.786 casos**, representando una reducción aproximada del **24,1%** respecto al año anterior. Adicionalmente, el número de reportes *finalizados* descendió a *2.591*, equivalente al 44,8% del total de solicitudes registradas. Aunque se redujo significativamente la cantidad de reportes pendientes, pasando de 24 a solo 1 caso, se **incrementó** considerablemente el número de reportes clasificados como "*Informados*", alcanzando **2.873** registros. Esta situación permite evidenciar que una proporción importante de las solicitudes no había culminado completamente su ciclo operativo al momento de la revisión, afectando el indicador de cierre efectivo y la trazabilidad integral de la gestión realizada.

En términos comparativos, entre las vigencias 2024 y 2025 se evidencia una desmejora en el indicador de cierre efectivo de reportes, dado que el porcentaje de finalización disminuyó cerca de 19,7% de (64,5% a 44,8%). Lo anterior permite inferir que, aunque se redujo el número total de solicitudes ingresadas, la capacidad operativa para lograr el cierre definitivo de los casos presentó una disminución relevante. Esta situación podría estar asociada a factores como tiempos prolongados de atención, represamiento de actividades operativas, debilidades en el seguimiento de órdenes de trabajo o represamiento de actividades o reclasificación de estados en el sistema.

Respecto a la **vigencia 2026 (enero a abril)**, se registra un total de 1.515 reportes, de los cuales **755** se encuentran ***finalizados***, representando aproximadamente el **49,9%** del total. Este comportamiento evidencia una leve recuperación frente al porcentaje obtenido en 2025; sin embargo, aún se mantiene por debajo del desempeño observado en 2024. De igual forma, se identifican **755** reportes en estado "***Informado***", lo cual representa un porcentaje equivalente al de los casos finalizados, situación que refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento, atención oportuna y cierre de dichos reportes.

En relación con las actividades críticas y de mayor recurrencia, se identificaron comportamientos relevantes que impactan directamente la operación del sistema de acueducto y la atención de usuarios:

- "Fuga Domiciliaria acueducto" presentó 2.735 reportes entre 2024, 2.360 en 2025 y 534 en 2026 (enero a abril), manteniéndose como la tipología de mayor recurrencia dentro de los reportes gestionados por call center.

- "Daño en red matriz acueducto" registró 353 casos en 2024, incrementándose a 443 en 2025, lo que evidencia un aumento aproximado del 25,5% en este tipo de afectaciones. Para 2026 se reportan 14 casos generales adicionales a los daños discriminados por pulgadas de tubería.

- "Sin servicio acueducto" mostró un comportamiento favorable, disminuyendo de 1.170 reportes en 2024 a 398 en 2025, equivalente a una reducción cercana al 66%, lo cual podría asociarse a mejoras operativas en continuidad del servicio o tiempos de atención.

- "Visita técnica acueducto" disminuyó considerablemente de 1.677 reportes en 2024 a 110 en 2025 y 10 registros en 2026, lo cual podría indicar una mejor solución inicial de solicitudes o cambios en la clasificación de actividades.

En conclusión, el análisis realizado evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, trazabilidad, control y cierre definitivo de los reportes gestionados a través del Call Center, especialmente en aquellas actividades relacionadas con fugas domiciliarias, daños en red matriz y afectaciones asociadas a la continuidad del servicio de acueducto, dado que estas representan el mayor impacto operativo y ciudadano dentro del sistema de atención.

Asimismo, se considera pertinente implementar estrategias orientadas al monitoreo permanente de los estados de los reportes, depuración y actualización de la información registrada en el sistema, definición de tiempos máximos de atención y fortalecimiento de los controles sobre las actividades prioritarias, con el fin de reducir la permanencia de casos en estado "*informado*" y "*solucionado parcialmente*" y aumentar progresivamente el porcentaje de solicitudes finalizadas, contribuyendo así el mejoramiento continuo.

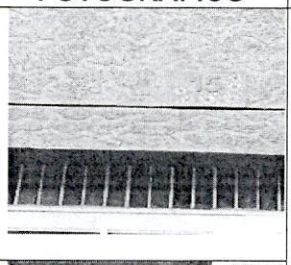
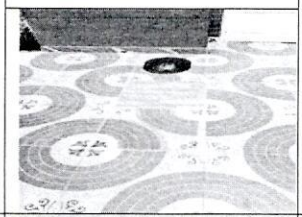
### ➢ ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN EN TERRENO - ESTADO DE REPORTES CALL CENTER

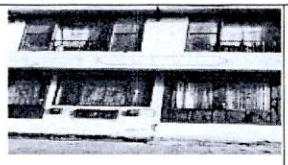
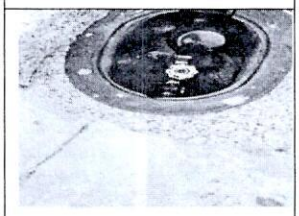
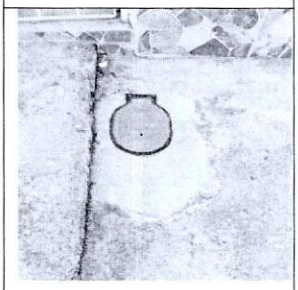
Durante la auditoría interna se realizó la verificación del estado de algunos reportes registrados en el sistema del Call Center, tomando como muestra casos clasificados en estado *Informado, Solucionado Parcialmente* y *Finalizado*. Lo anterior, con el propósito de validar en terreno la

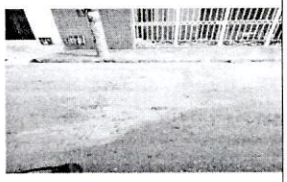
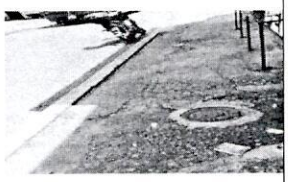
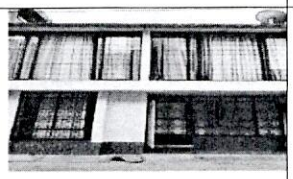
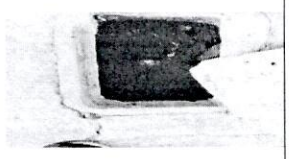
correspondencia entre el estado reportado en el sistema y la condición real evidenciada en campo, así como la efectividad de las actividades ejecutadas y registradas por el personal responsable.

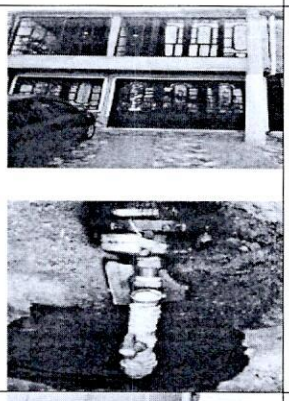
En desarrollo de esta actividad, se efectuaron visitas de inspección en terreno orientadas a comprobar la atención brindada, la trazabilidad de las actuaciones realizadas y el nivel de solución de novedades reportadas por los usuarios. Esta revisión permite identificar el grado de concordancia entre la información registrada en el sistema y las condiciones observadas durante la verificación física. A continuación, se detallan las situaciones evidenciadas y las observaciones identificadas durante las inspecciones realizadas en terreno:

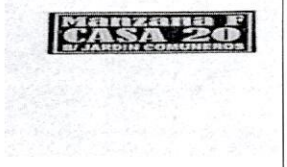
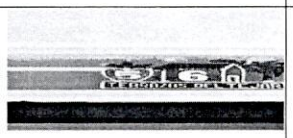
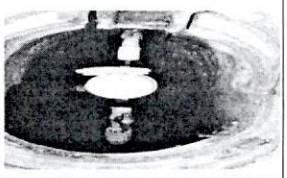
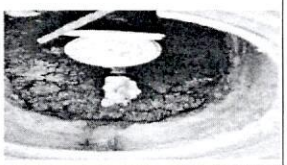
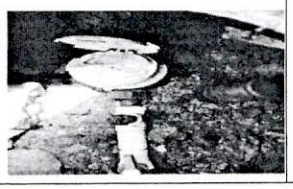
**Reportes en Estado Informado**

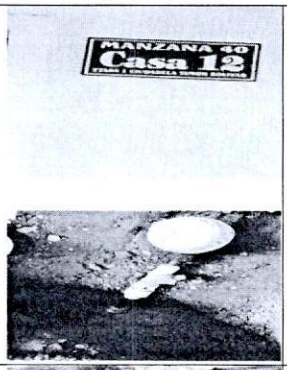
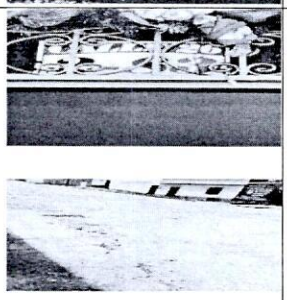
| REPORTE | DIRECCIÓN | DAÑO REPORTE | REGISTRO FOTOGRAFICO | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **Informado** 242387 3/6/2025 | Mz f Cs 15 conjunto girasol | Geófono Externo |  <br>  | Se evidenció que el reporte correspondía a una fuga domiciliara, la cual ya fue atendida y solucionada; adicional se encontraba sellada y cubierta con cemento y baldosa.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 242435 04/06/2025 | Mz 5 Cs 1 barrio villa pedro Ignacio villa Marín | Daño Red Matriz Acueducto |  | Se evidenció en terreno que la novedad corresponde a una fuga domiciliaria y no a un daño de red matriz. Adicionalmente, el usuario manifestó que el personal del IBAL no se ha presentado en el lugar para realizarla respectiva revisión y verificación del punto reportado.<br><br>**Reporte Informado** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Informado** 242484 06/06/2025 | Mz d Cs 10 barrio villa cindy | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga domiciliaria ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 242594 11/06/2025 | Mz a Cs 23 conjunto girasol | Sin Servicio Cueducto |  <br>  | Se evidenció que el reporte correspondía a una fuga domiciliaria, la cual ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 242992 07/07/2025 | Mz e Cs 4 barrio gualandayes | Fuga De Medidor |  <br><br>  | Se evidenció que el reporte correspondía a una fuga domiciliaria, la cual ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |

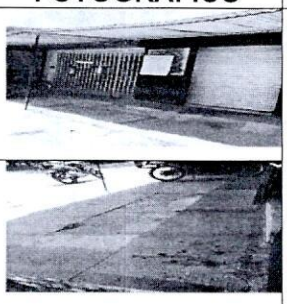
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Informado** 243015 08/07/2025 | Mz d Cs 8 barrio arkambuco | Fuga en la Calle Acueducto |  <br>  | La fuga domiciliaria, la cual ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 243172 15/07/2025 | Mz n Cs 1 barrio galán | Daño Red Matriz |  <br>  | La fuga domiciliaria ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 243368 24/07/2025 | Mz 3 Cs 3 etapa 3 barrio cañaveral | Fuga En Calle Acueducto |  <br>  | La fuga domiciliaria, ya fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |

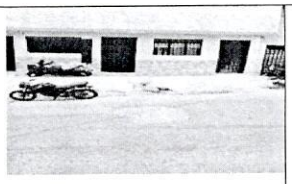
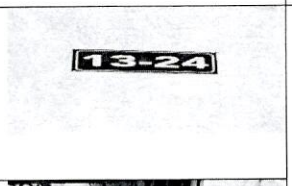
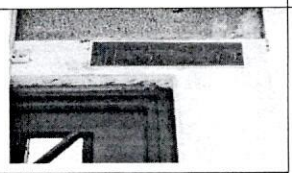
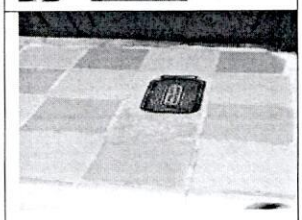
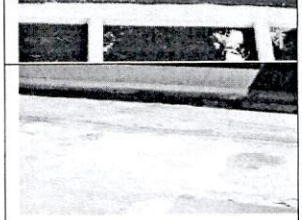
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Informado**<br>44062<br>27/08/2025 | Spm 4 Cs 2 Cs 6 bario nueva castilla | Fuga En Calle Acueducto |  | La usuaria Ana Leonide García manifestó que fue quien realizó el reporte; sin embargo, indicó que personal del IBAL no se ha presentado a efectuar la respectiva reparación. Asimismo, informó que el agua continúa filtrándose por debajo de las viviendas.<br><br>**Reporte Informado** |
| **Informado**<br>244242<br>05/09/2025 | Mz j Cs 19 barrio la cima 2 | Fuga De Medidor |  | Se evidenció que la fuga domiciliaria fue reparada directamente por el usuario Albeiro Rojas, sin presentarse novedades adicionales al momento de la inspección.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado**<br>244358<br>11/09/2025 | Mz d Cs 3 barrio san pablo salado | Fuga en la Calle Acueducto |  | Se evidenció que la fuga domiciliaria fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, no se ha realizado la reposición del asfalto, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte se encuentra Solucionado parcialmente; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Solucionado parcialmente** |

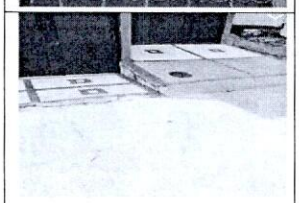
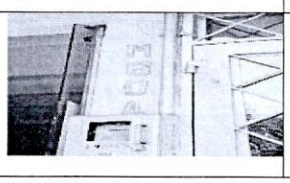
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Informado** 245103 24/10/2025 | Mz f Cs 20 barrio jardín comuneros | Daño Red Matriz |  <br>  | Se evidenció que el daño en la red matriz fue solucionado y el área intervenida se encuentra con concreto, sin presentarse novedades adicionales.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 243378 24/07/2025 | Mz 5 Cs 6 barrio terrazas del tejar | Robo De Medidor |  <br>  | Se evidenció que el medidor ya fue adquirido e instalado, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 247349 19/03/2026 | Mz i Cs 8 barrio Vasconia reservado | Fuga De Medidor |  <br>  | Se evidenció que la fuga ya fue solucionada, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 246817 10/02/2026 | Mz m Cs 13 barrio galán | Fuga De Medidor |  <br>  | El usuario manifiesta que el personal del IBAL no ha acudido a realizar la revisión de la fuga reportada. Asimismo, indica que, de manera provisional, controló la fuga utilizando un palo de escoba como medida de contención temporal.<br><br>**Reporte Informado** |

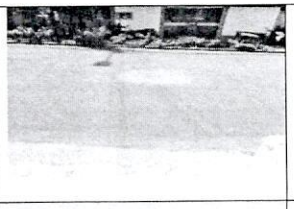
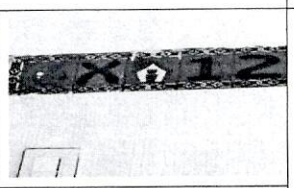
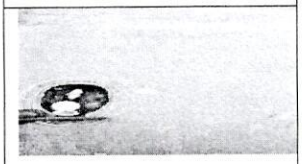
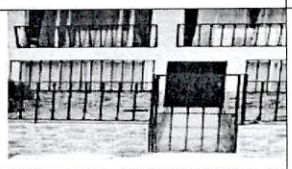
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Informado** 245991 17/12/2025 | Mz 40 Cs 12 etapa 1 barrio ciudadela simón bolívar | Fuga De Medidor |   | Se evidenció que la fuga ya fue solucionada, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Informado** 244262 08/09/2025 | calle 26 # 2-83 barrio Claret | Daño Red Matriz |  | Se evidenció que el daño en la red matriz fue solucionado y el área intervenida fue rellenada con recebo; sin embargo, la vía permanece en condición deteriorada.<br><br>**Reporte se encuentra Solucionado parcialmente; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Solucionado** |

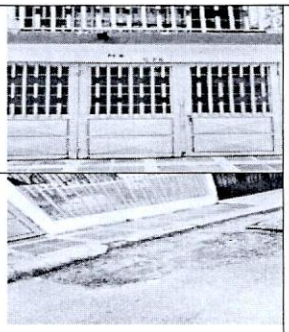
**Reportes en estado Solucionado Parcialmente**

| CODIGO | DIRECCIÓ | DAÑO REPORTE | REGISTRO FOTOGRAFICO | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| **Solucionado Parcial.** 244920 14/10/2025 | Mz 31 Cs 1 Barrio Ciudadela Simón Bolivar 2 Etapa | Fuga en la Calle Acueducto |  | Se evidenció que la fuga ya fue solucionada, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Solucionado Parcial** 244909 | Cr 8 # 23-10 Barrio El Carmen | Fuga Domiciliaria Acueducto |  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 14/10/2025 | | |  | sellada con cemento, solo falta la reposición en asfalto, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Solucionado Parcialmente** |
| **Solucionado Parcial** 244887 14/10/2025 | Cr 7 # 13-24 Barrio Pueblo Nuevo | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Solucionado Parcial** 244888 10/10/2025 | Cr 7 # 13-26 Barrio Pueblo Nuevo | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Solucionado Parcial** 244854 9/10/2025 | Mz 32 Cs 19 Barrio Ciudadela Simon Bolivar 2 Etapa | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Solucionado Parcial**<br>247245<br>12/03/2026 | Mz P Cs 5 Barrio Pacandé | Daño Red Matriz Acueducto |  <br>  <br>  | La usuaria Martha Lucía Vargas reporta la novedad, indicando que reside en la casa p – 5, mientras que el daño se ubica frente a la casa p- 7. Asimismo, se informa que la situación también ha sido reportada por Derly rivera y Deissy vera. A la fecha 19/05/2026, no se evidencia presenta de personal para la verificación del daño reportado.<br><br>**No se ha dado solución al reporte.** |
| **Solucionado Parcial**<br>245949<br>16/12/2025 | Cr 6 Calle 20 Barrio Carmen | Daño Red Matriz Acueducto |  <br>  | Se evidenció que el daño en la red matriz fue solucionado y el área intervenida fue rellenada con escombro; sin embargo, no se ha realizado la reposición de asfalto, por lo que la vía permanece en condición intervenida.<br><br>**Reporte Solucionado Parcialmente** |
| **Solucionado Parcial**<br>244977<br>17/10/2025 | Mz D Cs 12 Barrio Pablo Sexto | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Solucionado Parcial**<br>244975<br>16/10/2025 | Mz 6 Cs 4 Barrio La Campiña | Fuga Domiciliaria Acueducto |  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, no se ha realizado la reposición en |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | |  | asfalto, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte Solucionado Parcialmente.** |
| **Solucionado Parcialment e** 244947 10/15/2025 | Mz X Cs 132 Barrio Hacienda Piedra Pintada | Fuga Domiciliaria Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |
| **Solucionado Parcial** 244813 07/10/2025 | Mz C CS 5 barrio santa cruz de arkambuco | Fuga en la Calle Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte Solucionado Parcialmente.** |
| **Solucionado Parcial** 244783 4/10/2025 | Mz I Cs 5 Barrio Tulio Varón | Fuga En Calle Acueducto |  <br>  | Se evidenció que la fuga fue solucionada y el área intervenida se encuentra sellada con cemento, sin presentar novedades al momento de la verificación.<br><br>**Reporte ya fue Solucionado; sin embargo, a la fecha de la revisión aún no se encuentra en estado Finalizado** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Solucionado Parcial**<br>243118<br>14/07/2025 | Mz B Cs 26 Barrio Colinas Del Norte | Daño Red Matriz |  | Se evidenció que el daño en la red matriz fue solucionado y el área intervenida fue rellenada con escombro; sin embargo, no se ha realizado la reposición de asfalto, por lo que la vía permanece en condición intervenida.<br><br>**Reporte Solucionado parcialmente.** |

Como resultado de las verificaciones efectuadas, se evidenció que una parte importante de los reportes registrados en estado "*Informado*" ya habían sido intervenidos y solucionados físicamente en terreno; no obstante, dichos estados no habían sido actualizados oportunamente en el sistema del Call Center. En la muestra tomada se observó que las fugas domiciliarias, daños de medidor y daños en red matriz ya habían sido reparados, encontrándose las áreas intervenidas y selladas con cemento o concreto.

Respecto a los reportes registrados en estado "*Solucionados Parcialmente*", las visitas permitieron establecer que varios de ellos ya podían darse por finalizados, debido a que las fugas o daños habían sido completamente corregidos y no se evidenciaban novedades adicionales.

Las inspecciones también permitieron identificar que, en algunos eventos, los usuarios realizaron directamente reparaciones provisionales o definitivas ante la demora en la atención operativa, situación que evidencia posibles debilidades en los tiempos de respuesta y seguimiento de los reportes generados.

Las situaciones identificadas evidencian la necesidad de fortalecer los controles de seguimiento, supervisión y validación posterior a la ejecución de las reparaciones, garantizando que los estados registrados en el sistema reflejen de manera precisa la realidad operativa en terreno.

En consecuencia, se recomienda implementar mecanismos de verificación técnica antes del cierre definitivo de los reportes, mejorar la trazabilidad de las actuaciones ejecutadas y fortalecer la articulación entre el personal supervisor y el Call Center, con el fin de garantizar información confiable, mayor eficiencia en la atención y una adecuada satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 310-1014 del 10/06/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4747 17/03/2025<br>Soporte de consignación | Cll 60 No. 12-224 la estación C.C. | 10 m3 = $50.280 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1163 del 07/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4952 13/08/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4H No. 37-16 | 400 m3 = $2.011.200 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1182 del 11/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4885 17/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 Estadio No. 32-19 la Francia | 12 m3 = $60.000 | Se identificó una diferencia de $366 en el cobro realizado frente al valor que corresponde por el suministro de 12 m3. |
| 310-1183 del 11/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4889 21/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 Estadio No. 32-19 la Francia | 22 m3 = $110.000 | Se evidenció una diferencia de $616 entre el valor cobrado y el valor real correspondiente a 22 m3 suministrados. |
| 310-1193 del 21/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4902 28/07/2025<br>Soporte de consignación | Mz 1 Cs 11 Reservas de santa rita | 24 m3 = $120.000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1227 del 28/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4906 28/07/2025<br>Soporte de consignación | Cra 4 estadio No. 32-19 | 18m3 = $90.000 | Se identificó una inconsistencia en el valor facturado, evidenciándose una diferencia de $560 frente al valor real calculado. |
| 310-1228 del 29/07/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4907 30/07/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 20 m3 = $100.4000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1515 del 12/08/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4955 14/08/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 36 m3 = $181.050 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1516 del 12/08/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4954 14/08/2025 | Carrera 3 No. 1-04 | 200 m3 = $1.005.600 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Soporte de consignación | | | |
| 310-1702 del 22/08/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4989 09/08/2025<br>Soporte de consignación | Cll 95 No. 13-175 Sur con Wakari | 50 m3 = $251.400 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1905 del 30/09/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE5003 17/09/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 20 m3 = $100.000 | Se identificó una inconsistencia en el valor facturado, evidenciándose una diferencia de $560 al valor real calculado. |
| 310-1742 del 25/08/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 4990 09/08/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.150 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-1906 del 15/09/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5004 18/09/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.120 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-2029 del 07/10/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5035 09/10/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.120 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-2143 del 20/10/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5048 28/10/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-2144 del 20/10/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5049 28/10/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.120 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-2294 del 10/11/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5087 13/11/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.100 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-2347 del 31/11/2025 | Carrera 4 estadio No. 32- | 40 m3 = $201.000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Factura de Electrónica No. FE 5093 19/11/2025<br>Soporte de consignación | 19 barrio Francia | | **Cumple** |
| 310-2458 del 05/12/2025<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5116 11/12/2025<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 40 m3 = $201.000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-0201 del 29/01/2024<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5170 02/02/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32-19 barrio Francia | 50 m3 = $250.000 | Se evidenció una diferencia de $1.400 entre el valor facturado y el valor correspondiente al volumen suministrado |
| 310-0202 del 29/01/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5169 02/02/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32 – 19 barrio la Francia | 50 m3 = $251.400 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-0449 del 31/03/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5209 03/12/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32 – 19 barrio la Francia | 30 m3 = $151.00 | Se identificó inconsistencia entre el valor facturado y el volumen despachado, dado que se cobraron 30 m3 y en el formato PA-R-GA-010 se registró la entrega de 31 M3. |
| 310-0450 del 09/03/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5210 13/03/2026<br>Soporte de consignación | Cll 95 No. 15-175 | 21 m3 = $105.000 | Se evidenció una diferencia de $588 entre el valor cobrado y el valor real correspondiente a 21 m3 suministrado |
| 310-0562 del 19/03/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5226 25/03/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 Estadio No. 32-19 | 23 m3 = $115.700 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |
| 310-0563 del 19/03/2026<br><br>Factura de Electrónica No. FE 5227 25/03/2026<br>Soporte de consignación | Carrera 4 estadio No. 32 – 19 barrio la Francia | 50 m3 = $251.000 | Venta de Agua Provisional PA-R-GA-010<br><br>**Cumple** |

De acuerdo con la revisión de la información remitida por el área de Gestión de Acueducto, se evidenció que la mayoría de los registros evaluados cumplen con los soportes documentales requeridos para la actividad de venta de agua provisional, tales como solicitudes del servicio,

facturación electrónica, soportes de consignación y formatos establecidas. No obstante, durante la verificación documental se identificaron algunas inconsistencias relacionadas principalmente con diferencias en los valores facturados frente a los valores reales calculados conforme a la tarifa vigente por metro cúbico.

Estas situaciones evidencian debilidades en los mecanismos de validación y control previo a la emisión de la facturación, lo cual puede generar riesgos administrativos y financieros, lo cual puede afectar la trazabilidad de la información registrada dentro del proceso.

**Recomendaciones:**

Se recomienda establecer mecanismos de validación en el proceso de cobro que permitan calcular de manera exacta el valor correspondiente conforme a los metros cúbicos suministrados y la tarifa vigente, minimizando así posibles errores manuales en la liquidación del servicio.

Asimismo, es necesario fortalecer los controles previos a la emisión de la facturación electrónica, mediante la realización de verificaciones cruzadas entre los metros cúbicos autorizados, facturados y registrados en los soportes operativos, garantizando la coherencia y consistencia en la información del servicio prestado.

De igual manera, se considera pertinente definir y formalizar criterios de aproximación o redondeo aplicables en la liquidación de los cobros, con el propósito de evitar diferencias recurrentes en los valores facturados y asegurar uniformidad en el proceso de facturación.

En complemento a lo anterior, se recomienda implementar revisiones periódicas y controles de seguimiento que permitan identificar oportunamente inconsistencias o diferencias en los registros, facilitando la adopción de acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento y mejoramiento continuo del proceso.

## 7. REPARACIÓN POR SOLUCIÓN DE FUGA DOMICILIARIA (SEGUIMIENTO, REPORTE, CONTROL Y COBROS OPORTUNOS)

En el desarrollo de la Auditoría Interna, se llevó a cabo la revisión y seguimiento a las actividades relacionadas con la reparación de fugas domiciliarias y la construcción de nuevas acometidas del sistema de acueducto. Dichas solicitudes fueron gestionadas a través de los diferentes canales oficiales de atención dispuestos por la Empresa del IBAL, tales como derechos de petición, la línea 116 del Call Center y demás mecanismos institucionales habilitados para la atención al usuario.

Las actividades operativas fueron ejecutadas por el personal técnico adscrito al área de atención de daños, bajo la supervisión de la oficina de Gestión de Acueducto, dependencia responsable de la planificación, ejecución, seguimiento y validación de las respectivas ordenes de trabajo de acueducto (OTEA). Este proceso tiene como finalidad garantizar la adecuada trazabilidad operativa y financiera de las intervenciones realizadas, así como asegurar que los cobros efectuados correspondan de manera a los materiales suministrados y a la mano de obra empleada durante la ejecución de las actividades en campo.

Como parte del proceso de auditoría, se realizó la confrontación entre las OTEAS y los plazos estipulados por la normatividad vigente, específicamente lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, con el propósito de verificar la pertinencia, legalidad y oportunidad de los cobros realizados por concepto de los servicios prestados.

Para efectos del análisis y evaluación, se incluyeron dentro del muestreo selectivo los siguientes periodos objeto de revisión:

| | | |
|---|---|---|
| IBAL SIG | REGISTRO APLICATIVO MUESTREO<br><br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | CÓDIGO: EI-R-004<br>FECHA VIGENCIA: 2020-06-16<br>VERSIÓN: 00<br>Pagina 1 de 1 |

| AUDITORÍA: Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población | |
|---|---|
| **Proceso:** | Gestión Acueducto |
| **Cálculo de la muestra para:** | Reparación por solución de Fuga domiciliaria y/o construcción de nuevas |
| **Período Evaluado:** | Abril a Diciembre 2025 y Enero a Febrero 2026 |
| **Preparado por:** | Personal Auditor |
| **Fecha:** | Mayo de 2026 |

| INGRESO DE PARÁMETROS | |
|---|---|
| Tamaño de la Población (N) | 556 |
| Error Muestral (E) | 10% |
| Proporción de la Muestra (P) | 50% |
| Nivel de Confianza | 90% |
| Nivel de Confianza (Z) | 1.645 |

| TAMAÑO DE LA MUESTRA | |
|---|---|
| Poblacion Infinita | 68 |
| Poblacion Finita | 60 |

| PERIODO | NÚMERO DE OFICIO | CANTIDAD | OTEA - REPORTE CALL CENTER | MATRICULA | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| Julio y agosto | 310-1746 del 27/08/2025 | 230 | 242477 – Reporte Finalizado | 31548 | OTEA sin firma del usuario y C.C correspondiente |
| | | | 243221 – Reporte Finalizado | 28547 | |
| | | | 243199– Reporte Finalizado | 10454 | |
| | | | 243197– Reporte Finalizado | 9232 | |
| | | | 243176– Reporte Finalizado | 10483 | |
| | | | 243307– Reporte Finalizado | 29878 | |
| | | | 243147– Reporte Finalizado | 58248 | |
| | | | 243210– Reporte Finalizado | 39761 | |
| | | | 243278– Reporte Finalizado | 54765 | |
| | | | 243397– Reporte Finalizado | 41993 | |
| | | | 243376– Reporte Finalizado | 33272 | |
| | | | 243092– Reporte Finalizado | 69434 | |
| | | | 243248– Reporte Finalizado | 11691 | |
| | | | 243434– Reporte Finalizado | 139950 | |
| Agosto y septiembre de 2025 | 310-1975 del 30/09/2025 | 97 | 244023- Reporte Finalizado | 26773 | OTEA sin firma del usuario y C.C correspondiente |
| | | | 244011- Reporte Finalizado | 88307 | |
| | | | 244017- Reporte Finalizado | 69861 | |
| | | | 244060- Reporte Finalizado | 32462 | |
| | | | 244086- Reporte Finalizado | 83487 | |
| | | | 243969- Reporte Finalizado | 62375 | |
| | | | 244156- Reporte Finalizado | 64604 | |
| | | | 244076- Reporte Finalizado | 46033 | |
| | | | 243983- Reporte Finalizado | 106184 | |
| | | | 244243- Reporte Finalizado | 50718 | |
| | | | 244174- Reporte Finalizado | 25687 | |
| | | | 244305- Reporte Finalizado | 127465 | |
| | | | 244085- Reporte Finalizado | 29084 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 243914- Reporte Finalizado | 72800 | |
| | | | 244357- Reporte Finalizado | 66615 | |
| | | | 244286- Reporte Finalizado | 30752 | |
| | | | 244363- Reporte Finalizado | 9349 | |
| | | | 244542- Reporte Finalizado | 134068 | |
| | | | 244560 – Reporte Finalizado | 44884 | |
| **Septiembre y Octubre de 2025** | 310-2192 del 27/10/2025 | 70 | 244659- Reporte Finalizado | 31891 | OTEA sin firma del usuario y C.C correspondiente |
| | | | 244730- Reporte Finalizado | 12455 | |
| | | | 244726- Reporte Finalizado | 84496 | |
| | | | 244786- Reporte Finalizado | 10483 | |
| | | | 244823- Reporte Finalizado | 40283 | |
| | | | 244838- Reporte Finalizado | 42764 | |
| | | | 244863- Reporte Finalizado | 50954 | |
| | | | 244830- Reporte Finalizado | 22159 | |
| | | | 244804- Reporte Finalizado | 296 | |
| | | | 244629- Reporte Finalizado | 53692 | |
| | | | 244821- Reporte Finalizado | 77851 | |
| | | | 244822- Reporte Finalizado | 40283 | |
| | | | 244820- Reporte Finalizado | 86985 | |
| | | | 244818- Reporte Finalizado | 126010 | |
| | | | 244627- Reporte Finalizado | 55482 | |
| | | | 244852- Reporte Finalizado | 83560 | |
| | | | 244801- Reporte Finalizado | 111574 | |
| | | | 244859- Reporte Finalizado | 58622 | |
| | | | 244846- Reporte Finalizado | 34624 | |
| | | | 244799- Reporte Finalizado | 74302 | |
| **Noviembre de 2025** | 310-001 del 05/01/2026 | 71 | 244581- Reporte Finalizado | 71676 | OTEA sin firma del usuario y C.C correspondiente |
| | | | 244612- Reporte Informado | 2464 | |
| | | | 244606 - Reporte Finalizado | 158327 | |
| | | | 244631- Reporte Finalizado | 9509 | |
| | | | 245208- Reporte Finalizado | 14944 | |
| | | | 245241- Reporte Finalizado | 66588 | |
| | | | 245271- Reporte Finalizado | 127476 | |
| | | | 244978- Reporte Finalizado | 69028 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 245300- Reporte Finalizado | 80528 | |
| | | | 245180- Reporte Finalizado | 41535 | |
| | | | 245382- Reporte Finalizado | 38163 | |
| | | | 245437- Reporte Finalizado | 41484 | |
| | | | 245454- Reporte Finalizado | 31036 | |
| | | | 245494- Reporte Finalizado | 98362 | |
| | | | 245525- Reporte Finalizado | 81369 | |
| | | | 245532- Reporte Finalizado | 38431 | |
| | | | 245568- Reporte Finalizado | 19503 | |
| **Enero y Febrero de 2026** | 310-0410 del 02/03/2026 | 88 | 246064- Reporte Finalizado | 20104 | OTEA sin firma del usuario y C.C correspondiente |
| | | | 246379- Reporte Finalizado | 78050 | |
| | | | 246393- Reporte Finalizado | 43776 | |
| | | | 246381- Reporte Finalizado | 92268 | |
| | | | 246408- Reporte Finalizado | 141952 | |
| | | | 246493- Reporte Finalizado | 72189 | |
| | | | 246513- Reporte Finalizado | 90673 | |
| | | | 246528- Reporte Finalizado | 90395 | |
| | | | 246546- Reporte Finalizado | 53209 | |
| | | | 246563- Reporte Finalizado | 4003 | |
| | | | 246617- Reporte Finalizado | 106727 | |
| | | | 246629- Reporte Finalizado | 76982 | |
| | | | 246657- Reporte Finalizado | 110451 | |
| | | | 246664- Reporte Finalizado | 60752 | |
| | | | 245712- Reporte Finalizado | 124719 | |
| | | | 246733- Reporte Finalizado | 81639 | |
| | | | 245452- Reporte Finalizado | 145917 | |
| | | | 246729- Reporte Finalizado | 68185 | |
| | | | 246679- Reporte Finalizado | 75896 | |
| | | | 246669- Reporte Finalizado | 1412 | |

**Fuente:** OTEA, Call Center, cuadro control Excel y oficio por concepto de cobros

- Se revisó el estado del reporte en el sistema de Call Center, verificando el correcto cargue de la información y la trazabilidad de la solicitud.

- Se sugiere incluir información de la OTEA en el reporte del Call Center, para que el personal interesado pueda visualizar la actividad desarrollada, materiales y demás información relevante. que es de suma importancia aportar información clara y detallada en el centro de información del Call Center (reportes) dado que este es insumo fundamental para dar respuesta clara y veraz por parte del personal del Call Center y equipo de trabajo analistas para la debida contestación a los PQR´s y demás funcionarios que lo requiera.

La oficina de Control Interno resalta la importancia de tomar las medidas necesarias para asegurar que cada registro de la Orden de Trabajo de Acueducto esté completo, con la firma del usuario y la correspondiente validación de su número de cédula, con el fin de minimizar riesgos legales y garantizar el cumplimiento adecuado a las normativas vigentes, dado que la ausencia de la firma correspondiente podría generar un vacío probatorio ante posibilidades reclamaciones de los usuarios por cobros indebidos o inoportunos, lo que, además, contravendría lo dispuesto por la Ley 142 de 1994. Esto no solo fortalecerá la transparencia y reducirá la posibilidad de disputas y reclamos por parte de los usuarios.

## 8. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

### Índice Continuidad - IC

El objetivo del indicador (IC) tiene como objetivo medir la permanencia en el suministro del servicio de acueducto, expresado en una unidad de medida basada en un máximo de 24 horas diarias de servicio. Este indicador se evalúa mensualmente y cuenta con una meta establecida de 23,1 horas diarias, en concordancia con lo estipulado en la resolución 2115 de 2007.

Durante los meses de enero a diciembre de 2025 y enero y febrero de 2026, se evidenció un nivel de cumplimiento del 100% frente a la meta establecida, lo cual indica que el servicio fue presentado de manera prácticamente continua durante dichos periodos.

### Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC

Este indicador mide la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de ésta, en relación con la longitud total de la red. Su unidad de medida corresponde al número de fallas por Kilómetro de red, y se calcula con una periodicidad anual, lo que permite evaluar la integridad estructural y el estado operativo del sistema a lo largo del tiempo.

Durante la vigencia 2025 se observó un nivel de cumplimiento del 100% con respecto a la meta y los rangos definidos para este indicador. Este resultado indica que, durante dicho periodo,

no se presentaron fallas significativas en la red o que las registradas se mantuvieron dentro de los límites aceptables por la normativa.

Dado que este indicador tiene una periodicidad anual, es importante realizar un seguimiento constante durante el resto del año para confirmar la tendencia positiva y tomar acciones oportunas ante cualquier anomalía que pueda surgir en el mediano o largo plazo.

**Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC IDAD**

El indicador RAHC-IDAD evalúa el grado de vulnerabilidad del sistema hídrico ante condiciones climáticas extremas o atípicas, midiendo su capacidad para mantener una oferta adecuada de agua potable durante dichos eventos. Este indicador se expresa en horas sin servicio por afectación hídrica en un periodo de 24 horas, y se calcula con una frecuencia mensual, permitiendo identificar la resiliencia del sistema frente a fenómenos como sequías, lluvias intensas o viabilidad climáticas asociadas al cambio climático.

Según lo reportado en la ficha técnica del indicador, se evidenció un cumplimiento del 100% durante de los meses de enero a diciembre de 2025 y enero a marzo de 2026, de acuerdo con las metas y rangos establecidos. Esto significa que durante dichos meses no se presentaron interrupciones del servicio atribuibles a fenómenos climáticos, o que las afectaciones fueron mínimas y manejadas eficientemente dentro de los parámetros aceptables.

**Índice de Macromedición Efectiva**

El índice de Macromedición Efectiva mide el porcentaje de macromedición a las salidas de los sistemas de potabilización, tanques de almacenamiento de agua potable y/o sistemas de bombeo. Este indicador permite evaluar la capacidad de control y seguimiento del volumen de agua distribuida en el sistema, lo cual es clave para una gestión eficiente del recurso hídrico.

El indicador tiene una periodicidad anual, para los periodos de enero a diciembre de 2025 y enero a marzo del 2026 el indicador cumplió con la meta y rango de evaluación establecida en la ficha técnica del indicador.

Se le recuerda al proceso de Gestión de Acueducto que los anteriores indicadores deben de ser incluidos en el seguimiento periódico del SIG al ser indicadores de Ley, esto con el fin de evaluar la eficiencia a la gestión y la generación de alertas tempranas al interior del proceso.

## 9. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda al proceso de Gestión de Acueducto establecer e implementar riesgos de corrupción, así como definir mecanismos de seguimiento y control sobre los mismos, teniendo en cuenta que dicho proceso desarrolla actividades relacionadas con la atención al público, manejo de solicitudes, trámites y demás actuaciones que pueden generar exposición a situaciones de riesgo. Lo anterior, con el propósito de fortalecer la transparencia, prevenir posibles actos de corrupción y garantizar el adecuado cumplimiento de los principios de la función administrativa y del control.

A continuación, se relacionan algunas situaciones identificadas que deben ser objeto de atención y prevención:

**Gestión de Acueducto**

- Posibles irregularidades en la prestación y comercialización del servicio de suministro de agua mediante carrotanques, especialmente en aquellos casos donde no se evidencian los respectivos soportes de pago, facturación o autorización, situación que podría generar desvío de recursos, omisión o uso indebido.

- Tramitación, aprobación o expedición de permisos, conexiones, autorizaciones o solicitudes sin el lleno de los requisitos establecidos en los procedimientos internos, lo cual podría propiciar tráfico de influencias.

En atención a lo anterior, se recomienda a la primera línea de defensa (Líder de proceso) actualizar el Mapa de Gestión del Riesgo de Corrupción código SG-R-007, dispuesto en el sitio OneDrive de Outlook establecido por la oficina del Sistema Integrado de Gestión – SIG, incorporando los riesgos identificados, sus respectivos controles, responsables y acciones de tratamiento. Así mismo, se recomienda efectuar y documentar los seguimientos periódicos exigidos por el instrumento, dejando evidencia objetiva de la ejecución y efectividad de los controles implementados, con el fin de fortalecer la gestión preventiva y el mejoramiento continuo del proceso.

## 10. PLANES DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA

| OPORTUNIDAD DE MEJORA | ACCIÓN CORRECTIVA | OBSERVACIONES |
|---|---|---|
| 1. Se recomienda implementar las medidas y procedimientos administrativos pertinentes para que el personal operativo responsable de | Realizar los trámites necesarios para que la oficina de Gestión Tecnológica suministre al | A través del oficio 310-0251 de 13 de febrero de 2025 se realizó al área de Gestión Tecnológica la solicitud de |

| | | |
|---|---|---|
| la oficina de Gestión de Acueducto realice la captura de información de las actividades operativas ejecutadas en terreno en tiempo realmente mediante la plataforma del Collector For ArcGIS del área de CECOI. Así mismo se determinen los lineamientos y/o parámetros para el cargue de esta información y el equipo tecnológico que se requiere por parte de la oficina CECOI. | personal adscrito al grupo Gestión Acueducto, los equipos necesarios para la captura de información de las actividades operativas ejecutadas en terreno en tiempo real. | suministro de equipos necesarios para la captura de información, así mismo en reuniones sostenidas con el área Tecnológica de manera verbal se realizó dicha solicitud, lo que permitió que para la vigencia 2025 quedará incluido dentro del PAA la adquisición de dichos equipos.<br><br>Porcentaje de cumplimiento parcialmente -Se reitera |
| **2**. Se recomienda al área efectuar revisión exhaustiva, análisis y actualización de los procedimientos (PA-P-GA-001, PA-P-GA-002 y PA-P-GA-003) establecidos por el Grupo de Gestión de Acueducto, esto debe de realizarse de acuerdo a los lineamientos, informes, responsables y actividades propias de la oficina de Gestión de Acueducto. Es fundamental incluir todas las actividades que forman parte del proceso, ya que la empresa tiene la responsabilidad en su Sistema Integrado de Gestión (SIG) de mantener la información correctamente documentada para respaldar la operación de sus procesos | Realizar la correspondiente revisión, análisis y actualización de todos los procedimientos establecidos por el Grupo de Gestión de Acueducto de acuerdo a los lineamientos y desarrollo de las actividades propias de la oficina del Grupo Gestión de Acueducto. | Porcentaje de cumplimiento 0% - Se Reitera |
| **3.** Se recomienda realizar monitoreo y control a las cantidades de los elementos que no se utilicen (entienda por cantidades excedentes) en las actividades de reparación de la infraestructura de acueducto (red matriz, acometidas domiciliarias, etc). Nota: El monitoreo y control que se | Implementación de los registros necesarios que permitan llevar un control adecuado de las cantidades de los elementos utilizados en las actividades a cargo del Grupo Gestión Acueducto. | Mediante oficio 310- 0196 de 19 de febrero de 2025, se realizó la entrega de material de material obsoleto retirado durante las intervenciones de la red del sistema de acueducto. |

| | | |
|---|---|---|
| establezca debe de permitir realizar trazabilidad documental mediante registros | Implementar registro necesario para dar seguimiento al material obsoleto retirado durante las intervenciones de la red del sistema de Acueducto | **Porcentaje de cumplimiento 100%** |
| **4.** En cuanto al Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes, es importante destacar que, aunque en la actualidad el Grupo de Gestión de Acueducto no emplea un programa de actividades planificadas (cronograma), es fundamental que este documento establezca criterios claros para determinar cuándo es necesaria dicha actividad. Además, debe detallar el procedimiento a seguir una vez que se haya decidido llevar a cabo la actividad, incluyendo aspectos como lavado de la red, sus generalidades, los elementos de la red involucrado y cualquier otra información relevante para realizar la actividad de manera efectiva, todo esto dentro del marco del SIG | Realizar la correspondiente revisión, análisis y actualización del Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes de acuerdo a los lineamientos y desarrollo de las actividades propias de la oficina del Grupo Gestión de Acueducto. | **Porcentaje de cumplimiento 0% - Se Reitera** |
| **5.** Se recomienda al proceso de Gestión de Acueducto adelantar un procedimiento para la operación de la redes de distribución, en donde se identifiquen los protocolos que se realizan en la red de distribución dado que se requiere de una información de estructura técnica, donde se identifiquen con claridad las válvulas que se operan, con información tal como: ubicación de la válvula, diámetro de la válvula, tipo de válvula, estado de la válvula, grado de operación de la válvula (el movimiento es de apertura total, regulación (en dado regular con que | Realizar un procedimiento para la operación de las redes de distribución de agua potable a cargo del Grupo Gestión Acueducto | **Porcentaje de cumplimiento 0% - Se Reitera** |

| | | |
|---|---|---|
| magnitud queda), cierre total), quien realiza la operación rutinaria (móvil 30, 5, etc.). | | |
| **6.**Se recomienda implementar controles y seguimientos más rigurosos en la actividad venta de servicio de agua provisional para asegurar que el registro PA-R-GA-010 se complete con precisión, manteniendo la coherencia entre los metros cúbicos cargados y saldos de los metros cúbicos despachos, esto de acuerdo a las observaciones establecidas en el desarrollo de la auditoria.<br><br>Además, se recomienda emitir un documento oficial, ya sea oficio y/o acto administrativo, que establezca el valor de $ 5.028 por metro cubico. | Implementación de un visto de revisión a cada una de las actividades de cargue de agua descritas dentro del registro PA-R-GA-010 con el propósito de mantener la coherencia entre los metros cúbicos cargados y saldos de los metros cúbicos despachados | Para el registro PA-R-GA-010 al momento del archivo del expediente, se ha implementado la revisión y respectivo visado de las operaciones del consumo<br><br>**Porcentaje de cumplimiento 100%** |
| **7.** Se recomienda de forma prioritaria realizar seguimiento, descargue de información y finalización de los reportes del Call Center correspondiente a las actividades propias del proceso de Gestión de Acueducto de la vigencia 2023 (visitas técnicas de acueducto, baja presión, fugas domiciliarias, independización de acometida, entre otros). | A partir de la suscripción del presente plan se adelantarán las acciones necesarias que permitan mantener los códigos de los reportes debidamente finalizados | **Porcentaje de cumplimiento 0% - Se Reitera** |
| **HALLAZGOS** | | |
| **1.** El Plan de Acción establecido para la vigencia 2023 no se cumplió satisfactoriamente, lo que resultó en un bajo porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas en él, en contraste con los objetivos propuestos. A pesar de los esfuerzos | Se adelantarán las gestiones técnicas, administrativas y financieras necesarias que permitan dar un mayor porcentaje de cumplimiento a las actividades establecidas | Se evidenciaron gestiones administrativas alineadas con el alcance del proceso; sin embargo, no se logró alcanzar el 100% de las actividades establecidas en el plan de acción de la vigencia 2023. |

| | | |
|---|---|---|
| administrativos realizados por el proceso de Gestión de Acueducto. | dentro del plan de acción de la presente vigencia | |
| **2.** Cumplimiento en la planificación y ejecución del Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes para la vigencia 2023. | Realizar la correspondiente revisión, análisis y actualización del Programa Anual de Lavado de Redes y Mantenimiento de Hidrantes acuerdo a los lineamientos y desarrollo de las actividades propias de la oficina del Grupo Gestión de Acueducto. | **Porcentaje de cumplimiento 0% - Se reitera** |
| **3.** Incumplimiento legal a lo establecido en el Decreto 1575 de 2017 articulo 9 "responsabilidad de las personas prestadoras" Numeral 2 "Lavar y desinfectar antes de la puesta en funcionamiento y como mínimo dos (2) veces al año, los tanques de almacenamiento de aguas tratadas". Dado que para la vigencia 2022 y 2023 NO se efectuó ninguna actividad de lavado y desinfección de los tanques trece (13) tanques de propiedad de la empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | Realizar el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable de propiedad del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL | **Porcentaje de cumplimiento 0% - Se Reitera** |

## RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un plan de mejoramiento que atienda las oportunidades de mejora y hallazgos identificados en la auditoría, este plan debe incluir un seguimiento riguroso, mediante mecanismos de autocontrol, a las acciones establecidas, con el fin de asegurar su ejecución oportuna y efectiva.

Para la vigencia 2026, se recomienda llevar a cabo nuevamente las gestiones administrativas y financieras necesarias con las áreas involucradas, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan de Acción establecido, así como de los indicadores de desempeño definidos.

Es indispensable establecer las medidas necesarias para lograr la ejecución completa (100%) del lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento, asegurando el cumplimiento de los parámetros técnicos y sanitarios establecidos en la normativa vigente.

Se considera de alta prioridad la revisión, atención y cierre de los reportes pendientes generados por el Call Center de la Empresa. Esto permitirá mejorar la percepción del usuario, optimizar la prestación del servicio y fortalecer el proceso de respuesta a PQR´S.

Se recomienda adelantar las gestiones administrativas necesarias para la emisión de un documento oficial, ya sea mediante oficio o acto administrativo que establezca de manera clara y formal el **valor por metro cúbico de agua**. Esta medida permitirá regular de forma legal el cobro por venta de agua provisional, garantizando así la trazabilidad del proceso.

**CONCLUSIONES:**

Como resultado de la Auditoría interna realizada al proceso de Gestión de Acueducto de la Empresa IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, se concluye que es fundamental revisar, actualizar y dar cumplimiento las actividades establecidas en los procedimientos internos del proceso. Estas acciones no solo para el logro de los objetivos institucionales, sino que también para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos, técnicos e institucionales que rigen el Sistema de Gestión de Calidad (SIG)

Asimismo, se identificó que el proceso de Acueducto no ejecutó las actividades de lavado y desinfección en 9 de los 13 tanques de almacenamiento de agua tratada, lo cual contraviene lo estipulado en el artículo 9, numeral 2, del Decreto 1575 de 2007. Esta omisión representa un riesgo alto, dado que se representa un incumplimiento normativo que debe de ser atendido con prioridad.

Juana Betancourth

Profesional Universitario
Control Interno IBAL