FECHA:	***Diciembre 2022***	**LUGAR:**	presencial
PROCESO AUDITADO	Gestión Comercial Subproceso Facturación y Recaudo - ARQUEO – CAP AV.15 Y CAP EDIFICIO F-25 Cll 41 Cra 5		
AUDITADOS	Profesional Especializado III , Coordinador del P.A.S y Cajeros		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa - Katterine Torres Méndez - Apoyo Auditoria		

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar arqueo de caja a los Centros de Atención Personalizado (CAP), ubicados en la Avenida 15 No.6-48, y Edificio F-25 Calle 41 Cra 5 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué IBAL S.A. E. S. P. Oficial, revisión al instructivo de recaudo y aplicación de Pago, verificar el cumplimiento en la utilización de los formatos de calidad, como también el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar la existencia del efectivo en caja en los CAP Avenida 15 No.6-48 Y Edificio F-25 calle 41 Cra 5, de acuerdo a lo recaudado los días 21 y 22 de Diciembre de 2022, análisis de recaudo de los meses de Enero a Noviembre de 2022 tanto por los CAP como por SEAPTO y demás entidades bancarias, , Revisión al instructivo de recaudo y aplicación de pagos.

CRITERIOS DE AUDITORIA

Ley 142 de 1994 Articulos 146...150 (Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios) Guia Version 04 de Octubre 2018 Funcion Publica (para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital), Decreto 1082 de 2015 depto Nacional de Planeacion(Establece el Plan Anual de Adquisiciones que debe ser establecido en toda entidad pública), Resolución 248 del 12 de Abril de 2014 (Por medio del cual se crea el Comité del Plan de Adquisiciones), Decreto 302 de 2000 (Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado), Resolución 500 de 2020 (Contrato de Condiciones Uniformes), Resolución 20151300054575 de 2015 (superintendência de servicios públicos), Resoluciòn 44 de 2021 (Por medio de la cual se establecen los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares en cumplimiento del artìculo 146 de la ley 142 de 1994), OHSAS 45001:2018 (Sistema de Gestión en Seguridad y salud ocupacional), Norma 19011:2011 (auditoria sistemas de Gestión), Resolución 533 de 2016 (direccionamiento estratégico de la Empresa), Resolución 534 de 2016 (Sistema Integrado de Gestión), Resolución 0214 del 31 Marzo de 2016(Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano), Resolucion 720 deL 27/10/2016 (manual de cordialidad y Calidad en la atencion al usuário) y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa

.

FORTALEZAS:

- ✓ *Se observó la buena atención que se le da al usuario por parte de las funcionarias*
- ✓ *A partir del 26 de Septiembre de 2022 se empezó a recaudar el servicio de CELSIA Y ALCANOS en los C.A.P*
- ✓ *Se elimina el formato GC-R-FR-004 Recaudo Bancario para más organización y*

claridad en las actividades del proceso

- ✓ *Se evidencio la instalación de datafono en todas las cajas tanto del CAP F-25 como en el del CAP.Av.15*
- ✓ *Se actualiza al pasar las políticas institucionales para la facturación y recaudo de la salida de la planeación del proceso, como entrada de la misma, incorporándola en la tercera actividad así: Políticas Institucionales, planes de acción e indicativo. Lo cual permite mayor claridad en la información del proceso.*
- ✓ *Se actualiza al crear los siguientes documentos: GC-R-FR-038 Control de Pagos Wompi , GC-R-FR-039 Control de Pagos Seapto lo cual fortalece el seguimiento y control de la aplicación correcta y oportuna de los pagos en el sistema comercial .*
- ✓ *Se evidencia cumplimiento por parte de las cajeras en el tema de no mantener en caja suma de dinero superior a TRES MILLONES DE PESOS ($3.000.000.oo) M/CTE, dando cumplimiento al Instructivo Recaudo Centro de Atención personalizada – C.A.P.*
- ✓ *Se realizó la actualización de los registros dejados en la Auditoria anterior*
- ✓ *se cuenta con personal idóneo para el recaudo de los dineros y la atención de los usuarios en los C.A.P.*

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Dotar a las funcionarias del C.A.P F-25 caja 2 de una buena silla ya que esta se encuentran en mal estado (el espaldar esta suelto y le está ocasionando dolor de espalda), el soporte para recibir el efectivo se encuentra demasiado alto el cual le viene presentando dolor en el hombre (ya le comento al personal de la ARL),el levanta pies se encuentra dañado., caja. No.4 la silla se encuentra en mal estado tiene una rueda dañada lo cual le puede ocasionar una caída, y poner en riesgo la vida de nuestras funcionarias.
- ✓ Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le competa el cambio o renovación de los billeteros ya que se encuentran en mal estado de conservación (cambiarlos o pintarlos) .
- ✓ Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le competa instalar chapa de seguridad en el cubículo de la caja No. 3 C.A.P calle 15 ya que allí se maneja dinero
- ✓ Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le competa encapsular los cables del computador de las funcionarias de los CAP (Av.15 y F-25) como también los cables del computador de la oficina del Coordinador de los C.A.P. lo cual puede ocasionar accidente a nuestros funcionarios.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: 0__

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La Auditoria se realiza al Subproceso Facturación y Recaudo a los CAP ubicados en la Av.15 # 6-48 y Edificio F-25 Calle 41 Cra 5.
Se realiza la apertura de la Auditoria el día 20 de diciembre de 2022 con la Profesional del Subproceso Facturación y Recaudo y se desarrolla dicha auditoria con los coordinadores C.A.P, cajeros y demás funcionarios de acuerdo a la matriz de caracterización del subproceso se realiza la lista de chequeo para el desarrollo de la auditoria.

Ciclo PHVA	Tema	Requisito a verificar	REGISTROS O EVIDENCIAS
PLANEAR	Plan de Acción 2022	Lineamientos para la operación de Recaudo en los CAP.	Evidencias del cumplimiento
HACER	Aplicación de pagos	Actualización del recaudo	
		Contabilización de recaudo	
	ARQUEOS CAP.Av.15 y F-25	Verificar cuadre de caja	
VERIFICAR Y ACTUAR	Plan de Mejoramiento	Plan de Mejoramiento 2022	**Plan de mejoramiento**
	Normatividad	Ley 142 art.147 y 148	
		Ficha de indicadores de gestión del Proceso del periodo a auditar	**Ficha de indicadores diligenciada**
	Revisión Riesgos del Proceso	Robo y Atraco	

- LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE RECAUDO EN LOS C.AP.

Se cuenta con un INSTRUCTIVO RECAUDO CENTRO DE ATENCION PERSONALIZADA – CAP CÓDIGO: GC-I-FR-001, FECHA VIGENCIA:2022-02-14, VERSIÓN: 06 donde se evidencia el procedimiento del recaudo ,se determina los parámetros y responsabilidades para el recaudo a través de los Centros de Atención Personalizada – CAP, cuyo alcance comprende la actividad del recaudo de dinero cancelado por los usuarios por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado hasta su entrega a la empresa transportadora de valores de acuerdo con el Convenio Suscrito, la descripción de actividades durante el recaudo y el arqueo de efectivo. .

A partir del 01 de Diciembre de 2022 todos los pagos recibidos por la Empresa incluyendo el de los C.A.P. se pueden registrar y visualizar en línea.

- ACTUALIZACION DEL RECAUDO (MAYNE)

RECAUDO ENERO A NOVIEMBRE DE 2022 C.A.P , P Y G y SEAPTO

MES	TOTAL RECAUDO C.A.P	NUMERO DE CUPONES IBAL	TOTAL RECAUDO SEAPTO	NUMERO DE CUPONES SEAPTO	TOTAL PAS, PYG Y SEAPTO	CUPONES PAS, PYG Y SEAPTO
ENERO	$ 617,021,200.00	6749	$ 3,574,912,600.00	89064	$ 4,238,727,200.00	96755
FEBRERO	$ 670,275,300.00	7341	$ 3,787,003,050.00	94045	$ 4,510,235,750.00	102484
MARZO	$ 670,568,100.00	7629	$ 4,038,129,128.00	104194	$ 4,775,469,428.00	112999
ABRIL	$ 494,735,500.00	5564	$ 3,603,476,599.00	92471	$ 4,170,779,599.00	99463
MAYO	$ 594,663,200.00	6613	$ 3,870,136,500.00	97942	$ 4,519,408,000.00	105812
JUNIO	$ 476,416,100.00	5447	$ 3,450,709,400.00	85348	$ 3,991,609,400.00	92148
JULIO	$ 526,802,700.00	6247	$ 4,147,897,500.00	104118	$ 4,751,669,800.00	111979
AGOSTO	$ 573,382,300.00	7572	$ 4,183,005,200.00	102242	$ 4,831,181,300.00	111448
SEPTIEMBRE	$ 538,949,300.00	7204	$ 3,904,792,200.00	93701	$ 4,512,882,500.00	102420
OCTUBRE	$ 592,740,500.00	7083	$ 4,145,343,802.00	98366	$ 4,813,946,902.00	107014
NOVIEMBRE	$ 592,362,820.00	7478	$ 4,040,898,500.00	96678	$ 4,709,656,320.00	105492
TOTAL	**$ 6,347,917,020.00**	**74,927.00**	**$ 42,746,304,479.00**	**1,058,169.00**	**$ 49,825,566,199.00**	**1,148,014.00**

COMPARATIVO RECAUDO ENERO A NOVIEMBRE DE 2021 y ENERO A NOVIEMBRE 2022 POR LOS CAP. Y SEAPTO

AÑO	TOTAL RECAUDO C.A.P	TOTAL RECAUDO SEAPTO
2022	**$ 6.347.917.020.00**	**$ 42.746.304.479,00**
2021	**$ 6.140.915.000,00**	**$ 38.904.973.000,00**
Diferencia	**$ 207.002.020,00**	**$ 3.841.331.479,00**

ANALISIS: Se puede observar según el siguiente cuadro que el recaudo en el año 2022 se incrementó en los CAP como también en lo recaudado por SEAPTO.

La aplicación de los pagos es realizada a diario por parte de la oficina de facturación y Recaudo, mediante archivo plano de los clientes que efectuaron pagos enviado por el coordinador de los CAP (Centro de Atención Personalizado) y demás convenios pactados

La empresa cuenta con puntos de recaudo como : los C.A.P de la AV. 15 Y F-25 los cuales son propios, puntos físicos : gana gana, vía baloto, efecty , medios electrónicos: www.ibal.gov.co, PSE, Colpatria , Entidades Bancaria : Davivienda, Av.Villas ,Comeva, Banco Agrario, prosperando

- CONTABILIZACION DEL RECAUDO

Se realiza antes del cierre del recaudo con el fin que quede actualizada la información y se pueda contabilizar. Lo anterior se puede evidenciar en el sistema SOLIN tanto lo pendiente como lo contabilizado.

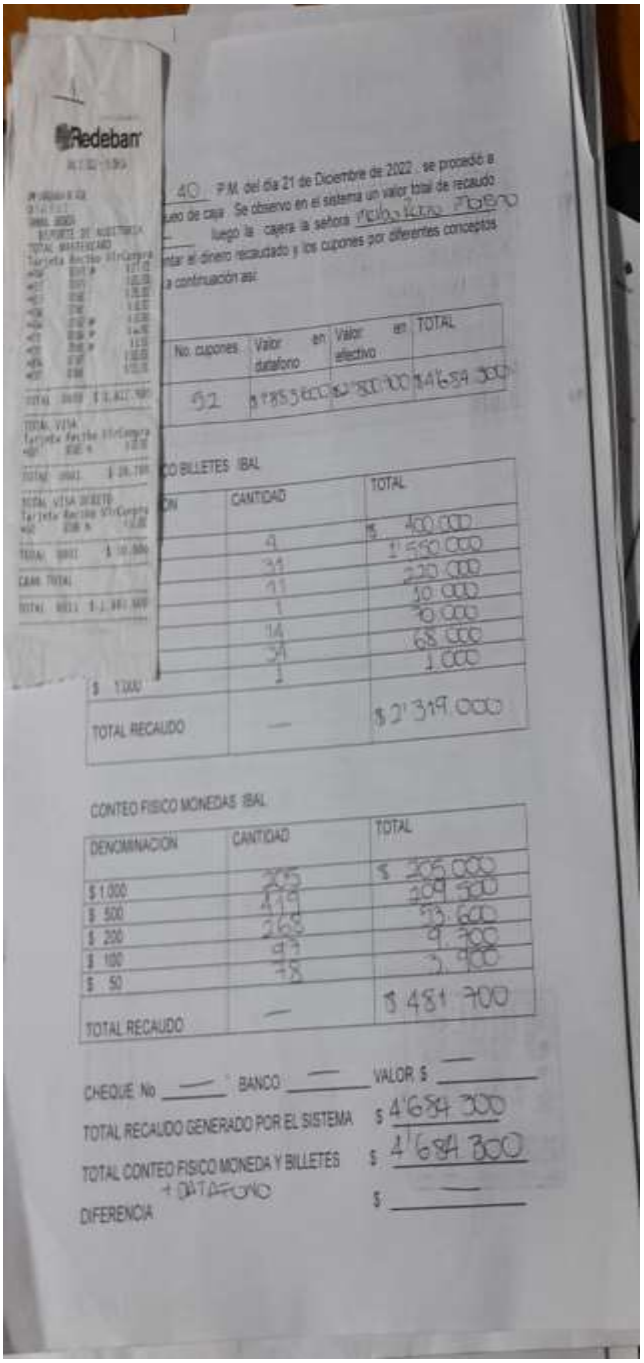
- Revisión Normatividad : Ley 142 art.147 y 148 : Se da cumplimiento al cronograma de facturación en cuanto a la impresión y entrega de la factura a partir del corte de facturación por periodo facturado , se garantiza la entrega oportuna de la factura dentro del término de 5 días hábiles a partir del corte de facturación el cual varia de 28 a 32 días.

- ARQUEOS DE CAJA EFECTUADOS DURANTE LOS DIAS 20 y 21 DE DICIEMBRE DE 2022

Se realizó arqueos de Caja los día 20 y 21 del mes de Diciembre de 2022 en los dos Centros de Atención Personalizada (C.A.P) Avenida 15 y F-25, evidenciándose lo siguiente

El Coordinador del C.A.P realiza mínimo un arqueo de caja en la semana por cada cajero.

C.A.P. F-25 CAJA No.2



Redeban

40 P.M. del día 21 de Diciembre de 2022 , se procedió a ...ueo de caja Se observo en el sistema un valor total de recaudo ... luego la cajera la señora ... ntar el dinero recaudado y los cupones por diferentes conceptos a continuación así:

No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
52	$ 1'853.600	$ 830.700	$ 4'684.300

CONTEO FISICO BILLETES IBAL

DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
	4	$ 400.000
	31	1.550.000
	22	220.000
	1	10.000
	14	70.000
	34	68.000
$ 1000	1	1.000
TOTAL RECAUDO	—	$ 2'319.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

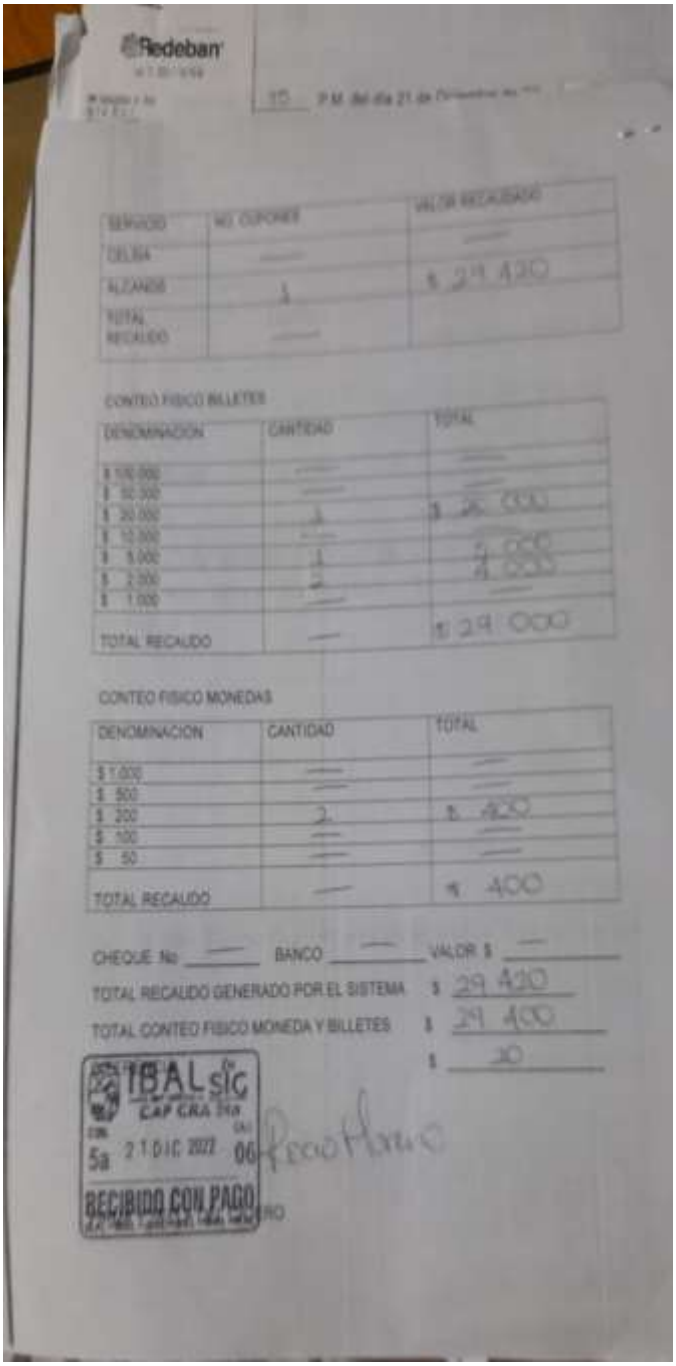
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	205	$ 205.000
$ 500	419	209.500
$ 200	268	53.600
$ 100	97	9.700
$ 50	78	3.900
TOTAL RECAUDO	—	$ 481.700

CHEQUE No — BANCO — VALOR $ —

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 4'684.300

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES + DATAFONO $ 4'684.300

DIFERENCIA $ —



Redeban

15 P.M. del día 21 de Diciembre de 2022

SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
DELIVA	—	—
ALIZANDE	1	$ 29.420
TOTAL RECAUDO	—	

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 100.000	—	—
$ 50.000	—	—
$ 20.000	1	$ 20.000
$ 10.000	—	—
$ 5.000	1	5.000
$ 2.000	2	4.000
$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 29.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	—	—
$ 500	—	—
$ 200	2	$ 400
$ 100	—	—
$ 50	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 400

CHEQUE No — BANCO — VALOR $ —

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 29.420

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES $ 29.400

$ 20

IBAL SIG CAP CRA 2do 5a 21 DIC 2022 06

RECIBIDO CON PAGO

C.A.P. F-25 CAJA No. 01

Redeban

15 P.M. del día 21 de Diciembre de 2022, se procedió a ... de caja. Se observa en el sistema un valor total de recaudo ... luego la cajera la señora ... ...tar el dinero recaudado y los cupones por diferentes conceptos ... continuación así:

No cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
75	306.900	6'640.400	$ 9'432.500

...CO BILLETES IBAL

...ON	CANTIDAD	TOTAL
$ 100.000	5	$ 500.000
$ 50.000	109	5'450.000
$ 20.000	21	420.000
$ 10.000	2	20.000
$ 5.000	—	—
$ 2.000	1	2.000
$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$6'392.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

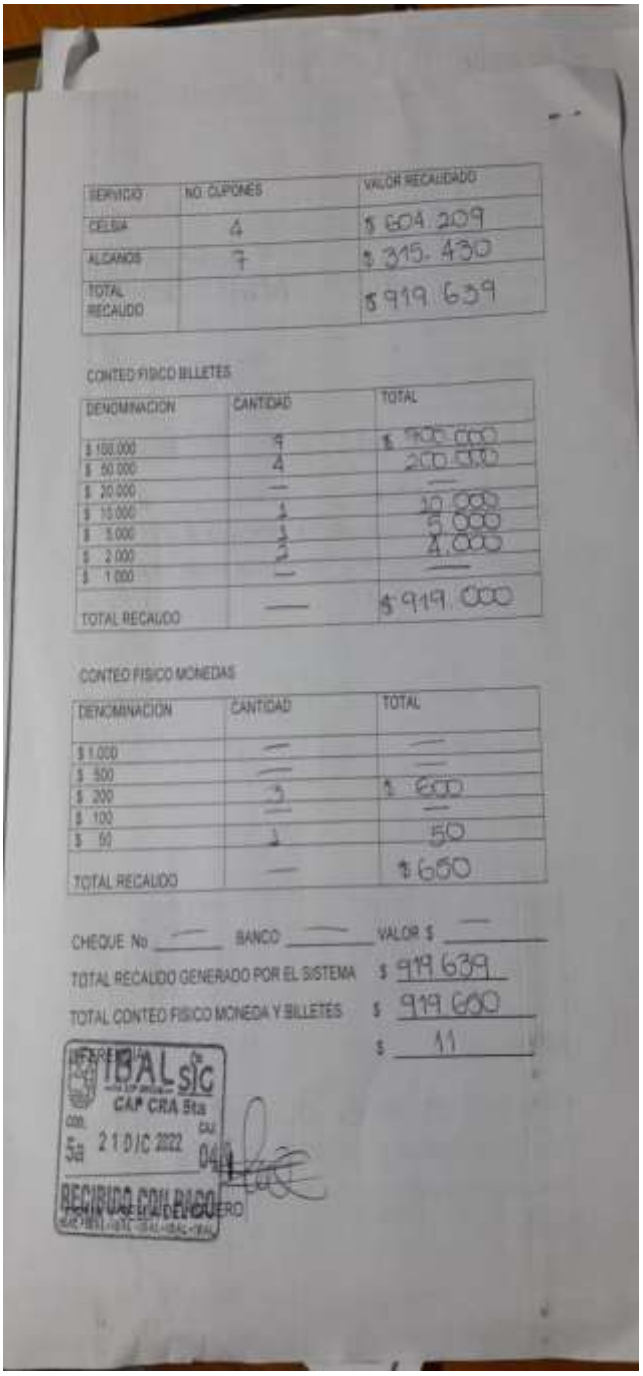
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	61	$ 61.000
$ 500	300	150.000
$ 200	185	37.000
$ 100	4	400
$ 50	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 248.400

CHEQUE No 00144 BANCO Bancolombia VALOR $ 250.400

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 9'432.500

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES $ 9'432.500
+ CHEQUE

DIFERENCIA $ —



SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
CELSIA	4	$ 604.209
ALCANOS	7	$ 315.430
TOTAL RECAUDO		$ 919.639

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 100.000	9	$ 900.000
$ 50.000	4	200.000
$ 20.000	—	—
$ 10.000	1	10.000
$ 5.000	1	5.000
$ 2.000	2	4.000
$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 919.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	—	—
$ 500	—	—
$ 200	3	$ 600
$ 100	—	—
$ 50	1	50
TOTAL RECAUDO	—	$ 650

CHEQUE No — BANCO — VALOR $ —

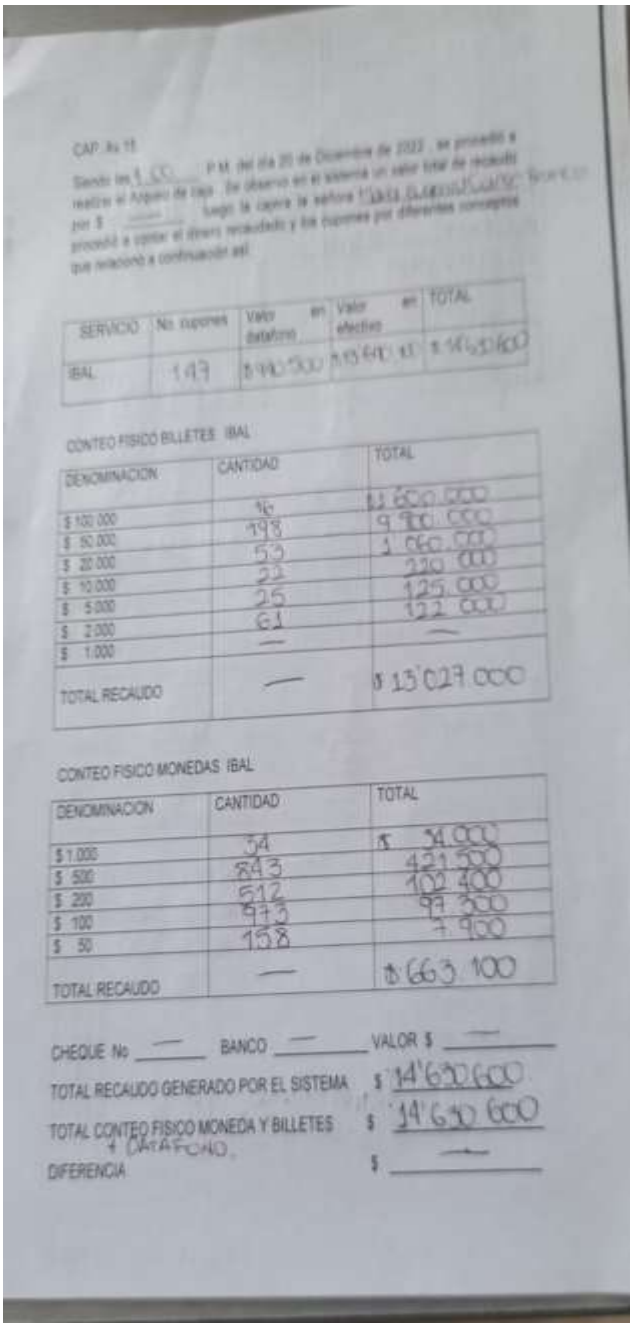
TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 919.639

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES $ 919.650

$ 11

IBAL SIG CAP CRA 5ta 21 DIC 2022 RECIBIDO CON PAGO

C.A.P. AV.15



CAP. Av 15

Siendo las 1.00 P.M. del día 20 de Diciembre de 2022, se procedió a realizar el Arqueo de caja. Se observa en el sistema un valor total de recaudo por $ ____ Luego la cajera la señora [illegible] procedió a contar el dinero recaudado y los cupones por diferentes conceptos que relaciono a continuación así:

SERVICIO	No cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	147	$ 980.500	$ 15.640.100	$ 16.620.600

CONTEO FISICO BILLETES IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 100.000	96	$ 9.600.000
$ 50.000	198	9.900.000
$ 20.000	53	1.060.000
$ 10.000	22	220.000
$ 5.000	25	125.000
$ 2.000	61	122.000
$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 13'027.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

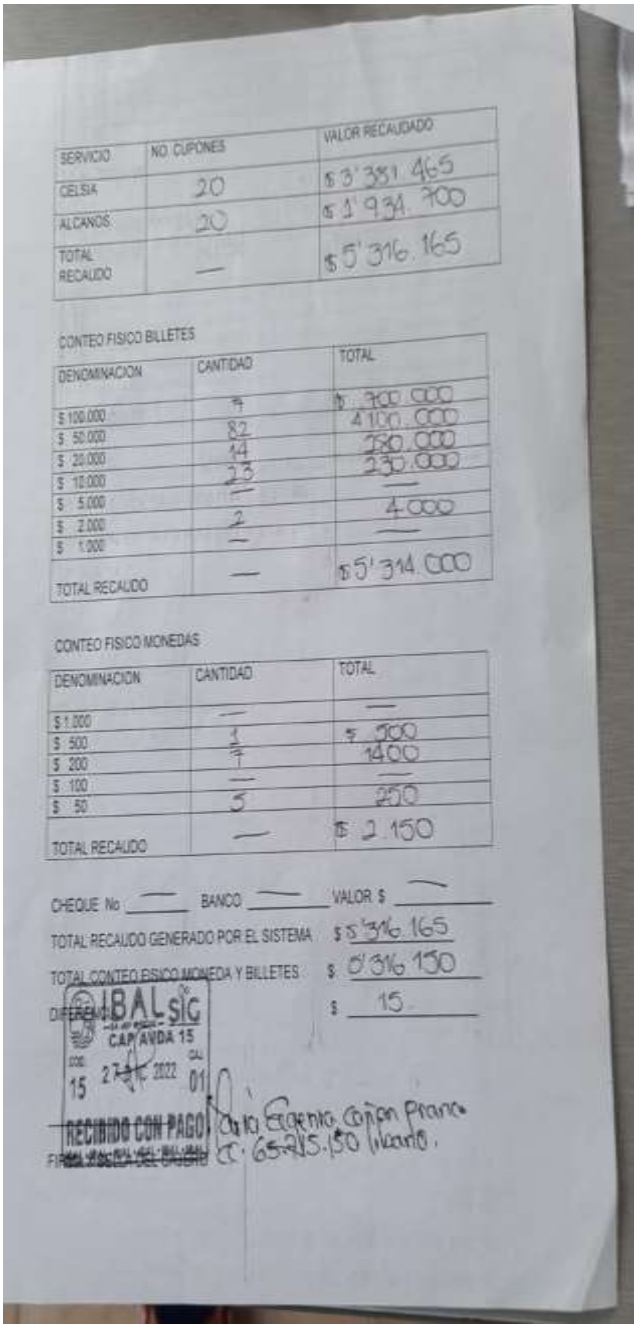
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	34	$ 34.000
$ 500	843	421.500
$ 200	512	102.400
$ 100	973	97.300
$ 50	158	7.900
TOTAL RECAUDO	—	$ 663.100

CHEQUE No ____ BANCO ____ VALOR $ ____

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 14'620.600

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES $ 14'620.600
+ DATAFONO.

DIFERENCIA $ ____



SERVICIO	NO CUPONES	VALOR RECAUDADO
CELSIA	20	$ 3'381.465
ALCANOS	20	$ 1'934.700
TOTAL RECAUDO	—	$ 5'316.165

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 100.000	7	$ 700.000
$ 50.000	82	4.100.000
$ 20.000	14	280.000
$ 10.000	23	230.000
$ 5.000	—	—
$ 2.000	2	4.000
$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO	—	$ 5'314.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
$ 1.000	—	—
$ 500	1	$ 500
$ 200	7	1400
$ 100	—	—
$ 50	5	250
TOTAL RECAUDO	—	$ 2.150

CHEQUE No ____ BANCO ____ VALOR $ ____

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA $ 5'316.165

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES $ 5'316.150

DIFERENCIA $ 15.

IBAL SIG CAP AVDA 15 COD 15 27 12 2022 CL 01 RECIBIDO CON PAGO

FIRMA FUNCIONARIO DEL BANCO

Ana Eugenia Carjon Franco CC. 65.815.150 Ibague.

- PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA REALIZADA EN EL MES DE ENERO DE 2022

DESCRIPCIÓN DE LA NC / OPORTUNIDAD DE MEJORA FORMULADA	**CORRECCIÓN**	**OBSERVACION -EVIDENCIA**
Actualizar el Instructivo Recaudo Centro de Atención personalizada – CAP, teniendo en cuenta que en la Descripción de Actividades se especifique el valor mínimo a consignar cuando se presente un sobrante.	Concertar con el coordinador CAP el valor mínimo a consignar con ocasión a los sobrantes, luego, solicitar al Grupo de Calidad mediante oficio la actualización del Instructivo de calidad "Recaudo Centro de Atención Personaliza - CAP" con énfasis en el valor mínimo a consignar cuando se presente sobrante.	Se evidencio en el Instructivo Recaudo Centro de Atención Personalizada "C.A.P." sistema integrado de gestión código: GC-I-FR-001 fecha vigencia: 2022-02-14 Versión 06 en la descripción de la actividad lo siguiente: "Cuando exista un faltante bajo la responsabilidad del cajero, este debe ser consignado al día siguiente en la cuenta correspondiente del IBAL S.A., así mismo todo sobrante será consignado en las mismas condiciones, cuando este sea mínimo de CINCO MIL PESOS ($5.000) MCTE."
Dotar a las funcionarias de los CAP de una buena silla ya que estas se encuentran en mal estado (el espaldar esta suelto y les esta ocasionando dolor de espalda)	Solicitar al proceso que corresponda dotar de sillas a nuestras funcionarias ya que estas se encuentran con el espaldar dañado y les viene causando dolor de espalda.	Se evidencio el oficio No. 410-068 de fecha febrero 04 de 2022 enviado al almacén. Se observo que todas las sillas del C.A.P. de la Av.15 fueron cambiadas, quedando pendiente por cambiar las sillas del C.AP. F-25
Arreglar los cajones del escritorio de la funcionaria Margarita Oyola ya que se encuentran en mal estado	Solicitar al proceso que corresponda, el arreglo de los cajones del escritorio de Margarita Oyola.	Se evidencio la Solicitud a Servicios Generales del arreglo de los cajones del escritorio de la funcionaria mediante el Oficio N°410-080 de febrero 09 de 2022, ya fue solucionado.
El registro GC-R-FR-004 "Recaudo Bancario" no lo utilizan actualmente, por lo cual se sugiere retirarlo o actualizar registros ante el SIG	Solicitar ante el SIG el retiro del registro de calidad GC-R-FR-004 "Recaudo Bancario" porque no se utiliza.	Solicitud enviada al Grupo de Calidad mediante Oficio N° 410-069 de febrero 04 de 2022. Se evidencio en la matriz de caracterización que dicho registro ya fue retirado

Se encuentra en mal estado de conservación el billetero de todas las cajeras	Se sugiere el cambio o arreglo de los billeteros de las cajeras ya que estos se encuentran en mal estado de presentación.	Se evidencio el oficio No. 410-080 de febrero 09 de 2022 Solicitud a Servicios Generales del debido mantenimiento de los billeteros .se evidencio que dichos billeteros todavía se encuentran en mal estado.
Falta chapa de seguridad en el cubículo de la caja No. 3 C.A.P calle 15	Colocar chapa de seguridad en el cubículo de la caja No. 3 del C.A.P calle 15 con lo que se mejora la seguridad o custodia de los dineros recaudados.	Se evidencio el oficio No. N°410-080 de febrero 09 de 2022. Enviado a Servicios Generales solicitando instalación de chapa de seguridad para el cubículo N°3 del CAP de la calle 15, Se evidencio que dicha chapa no ha sido instalada.
Encapsular los cables del computador ya que estos se encuentran sueltos en el piso y puede ocasionar accidente a nuestras funcionarias, como también los cables del computador de la oficina del Coordinador de los C.A.P.	Solicitar al proceso que corresponda el encapsulado de los cables tanto de los C.A.P de F.25 como de la Oficina del Coordinador ya que por estar sueltos pueden ocasionar un accidente a nuestros funcionarios; como Empresa nos encontramos certificados en Seguridad y Salud en el Trabajo debemos velar por la salud de nuestros empleados.	Se evidencio el oficio No. 410-080 de febrero 09 de 2022, enviado a Servicios Generales solicitando encapsular los cables sueltos y de la oficina del coordinador de los CAP, se pudo evidenciar que todavía no se ha dado solución a dicha petición.
Colocar puerta de seguridad y chapa de seguridad a la entrada de los puntos de pago de la Avenida 15 ya que la que se encuentra es de muy fácil acceso.	Colocar puerta de seguridad y chapa de seguridad a la entrada de los puntos de pago de la Avenida 15 ya que la que se encuentra es de muy fácil acceso y no brinda seguridad; se debe proteger los dineros que se tienen recaudados.	Solicitud a Servicios Generales mediante el Oficio N°410-080 de febrero 09 de 2022, en el sentido de instalar puerta y chapa de acceso al CAP de la avenida 15. Se evidencio la puerta de seguridad.

- **CUÁLES SON LOS RIESGOS QUE USTEDES TIENEN EN LA ACTIVIDAD DEL RECAUDO**

R/: Riesgo de hurto, atraco Y asalto a mano armada., para mitigar este riesgo se instalaron cámaras de seguridad y se realizó la contratación de vigilancia.

El subproceso cuenta con un manual llamado “ Manual para la prevención y el seguimiento ante un atraco o y/o hurto en los Centros de Atención Personalizada C.A.P “ el cual es socializado a los cajeros .

- **REVISION A LA UTILIZACION DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**:

FORMATO	**OBSERVACION**
GC-R-FR-002 Recaudos Total	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-005 Recaudos	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-007 Planilla de recaudo diario CAP	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-008 Registro Sello y Firma Cajero	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-009 Arqueo de Caja y Cupones	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-010 Planilla Remanente	Se evidencia formato actualizado y en uso.
GC-R-FR-038 Control de Pagos Wompi	Se evidencia formato actualizado y en uso
GC-R-FR-039 Control de Pagos Seapto	Se evidencia formato actualizado y en uso

REGISTROS FOTOGRAFICOS C.A.P. F-25

IBAL
SA ESP OFICIAL
EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAJA No.1

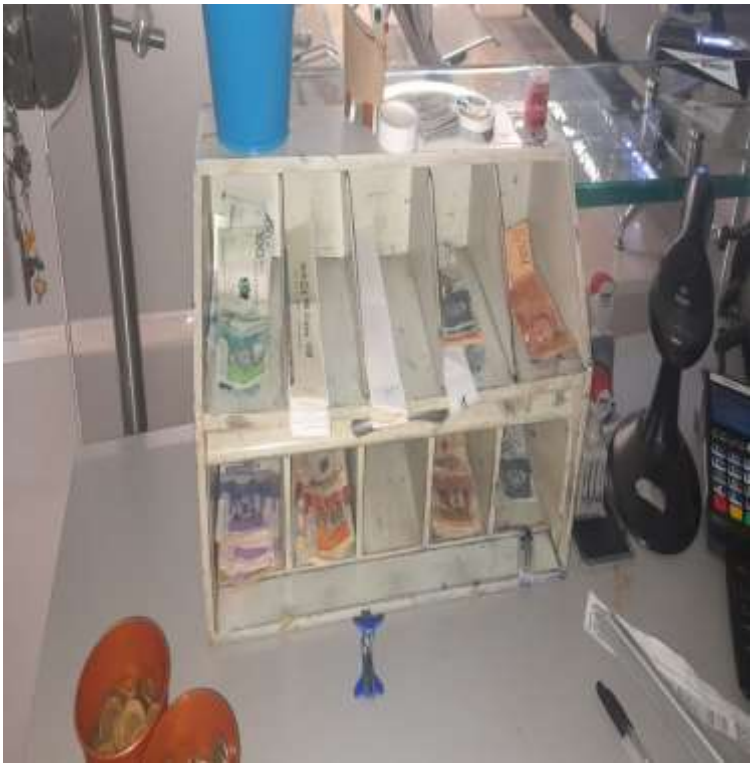
CAJILLA DE DINERO EN MAL ESTADO

CABLES SUELTOS

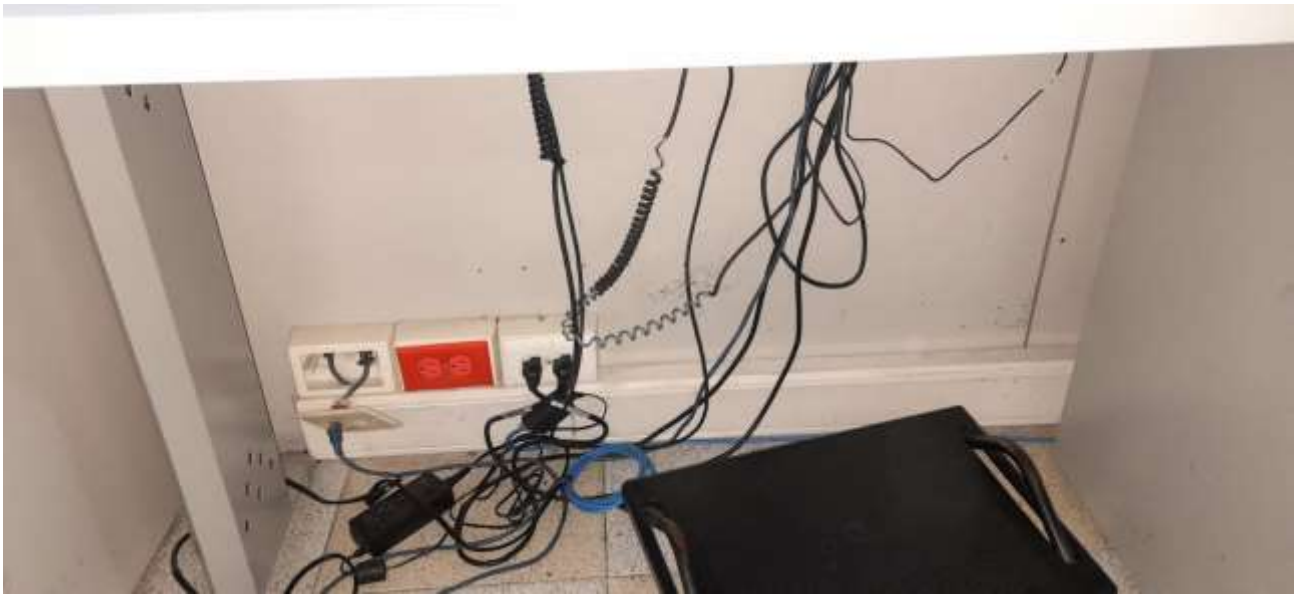
RUEDA DE LA SILLA DAÑADA

CAJA 2 : Soporte para recibo del efectivo se encuentra demasiado alto

SILLA CON ESPALDAR DAÑADO

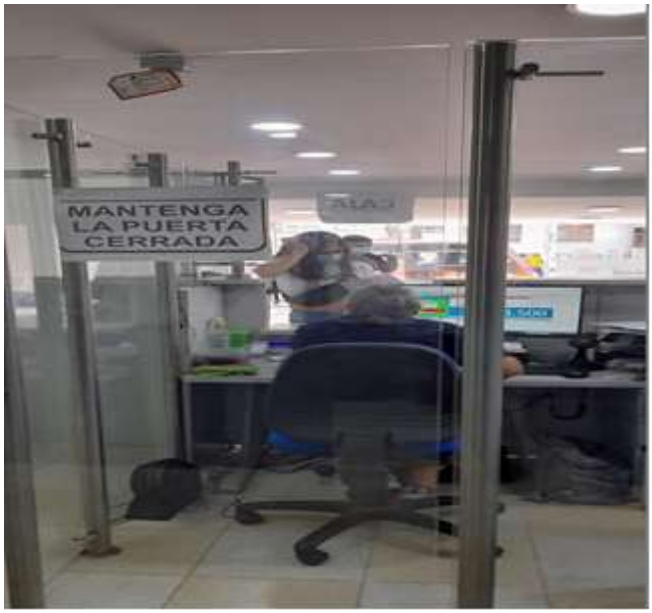


CAJILLA DE DINERO EN MAL ESTADO



Cables sin encapsular y descansa pies dañado

C.A.P. AV.15



No cuenta con chapa de seguridad la puerta de la cajera

Cables sueltos sin encapsular

Oficina del Coordinador con cables sueltos por el piso

RECOMENDACIONES

- ✓ Solicitar nuevamente al proceso que corresponda realizar los cambios de las sillas correspondientes a las funcionarias del C.AP. F-25 , el encapsulado de los cables tanto de los C.A.P de F.25 y C.A.P AV. 15 como también el de la oficina del coordinador ya que por estar sueltos pueden ocasionar un accidente a nuestros funcionarios, y como Empresa nos encontramos certificados en Seguridad y Salud en el Trabajo debemos velar por la salud de nuestros funcionarios, también se sugiere el arreglo o cambio de los billeteros, la chapa de seguridad en la caja de la Av.15 para proteger los dineros que allí se reciben.

- ✓ Solicitar al proceso que corresponda dar solución al Soporte para recibo del efectivo el cual se encuentra demasiado alto en la caja No.2 del C.A.P. F-25 y solucionar el problema de salud que padece nuestra funcionaria(dolor en el hombro).

CONCLUSIONES:

- ✓ Dicho subproceso tiene en cuenta las oportunidades de mejora y las recomendaciones que se realizan en la auditoría Interna de Gestión para la elaboración del Plan de Mejoramiento.

- ✓ La Auditoria se desarrolló con buena disposición y colaboración por parte de los auditados

- ✓ Se observó la buena atención que se viene dando al usuario en los C.A.P por parte de las funcionarias.

- ✓ Se observó que todas las cajas de los C.A.P. cuentan con Datafono lo cual ha sido de gran ayuda para los usuarios realizar el pago de sus facturas aportando un incremento en el recaudo .

Cordialmente,

•

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR

KATTERINE TORRES MENDEZ
APOYO DEL EQUIPO AUDITOR