
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 31

FECHA:	Abril 2023	LUGAR:	C.A.P. Calle 15 , CAP. F-25
PROCESO AUDITADO	Gestión Comercial Subproceso Facturación y Recaudo -ARQUEO – CAP AV.15 Y CAP EDIFICIO F-25 CII 41 Cra 5		
AUDITADOS	Profesional Especializado III , Coordinador del P.A.S y Cajeros		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa - Apoyo Katherine Torres Méndez		
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 26 y 27 de Abril de 2023 , análisis de recaudo de los meses de Enero a Marzo de 2023 tanto por los CAP como por SEAPTO y demás entidades bancarias, , Revisión al instructivo de recaudo y aplicación de pagos.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
), Circular 011 del 10/02/2020 Recomendaciones para la contención de la epidemia por el nuevo Coronavirus COVID 19 en los sitios y eventos de alta influencia de personas., Circular 017 del 24/02/2020 Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID-19, Resolución 655 de 26 de junio de 2018 (Establece el reglamento del comité institucional de planeación y gestión MIPG), Constitución Política de 1991 (Artículos 15, 23, 25, 29, 39, 43, 48, 53, 55, 56, 78, 123, 125, 130, 313, 365 al 370, Decreto 302 del 2000 (Titulo I. Capítulo I: Disposiciones generales. Artículo 2) , Resolución 750 de 2016 , Resolución 413 de 2006 (Art.12 Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones), Ley 87 de 1993, Decreto 2913 de 2007, Decreto 1599 de 2005. Decreto 4485 de 2009 (actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de calidad), Norma NTCGP1000;2009 (norma técnica de Calidad Gestión Publica), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma OHSAS 18001:2007 (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 usuario) y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.			
FORTALEZAS:			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 31

- ✓ Se observo el mantenimiento realizado a los billeteros de los CAP y el encapsulado de los cables del CAP Av.15 y de la Oficina del Coordinador de los CAP
- ✓ Se da buena atención al usuario por parte de las funcionarias
- ✓ 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 (\$3.000.000.00) M/CTE, dando cumplimiento al Instructivo RECAUDO CENTRO DE ATENCION PERSONALIZADA – CAP
- ✓ Se da cumplimiento a la realización del Plan de mejoramiento

OPORTUNIDADES DE MEJORA


- ✓ En el CAP F-25 caja 1 : falta encapsular los cables, silla en regular estado tiene el espaldar suelto y las ruedas en mal estado. Caja 2 : Silla en mal estado cojinería desgastada y el espaldar dañado, el escritorio los cajones en regular estado, los cables están sin encapsular, el cable del lector de código se encuentra en mal estado, la chapa de entrada al cubículo se esta molestando falta mantenimiento, descansa pies en regular estado, la ventanilla de pagos demasiado alta la cual le viene ocasionando dolor en el hombro derecho , la funcionaria informo a la ARL verbalmente lo cual le enviaron ejercicios pero igualmente si no se soluciona la altura de la ventanilla no tendrá mejoría de salud. Se evidencio oficio del 19 de Abril de 2023 enviado a la profesional de Salud ocupacional con copia a la profesional de gestión humana.
- ✓ CAP Calle 15 : el cubículo de la cajera Margarita Oyola caja No. 3 el vidrio esta suelto y no cuenta con chapa de seguridad este cubículo.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: __

No	Descripción del Hallazgo

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 31


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 26 de Abril de 2023 con la Profesional del Subproceso Facturación y Recaudo y se desarrolla dicha auditoria con el coordinador C.A.P, cajeros y demás funcionarios .

Para el desarrollo de dicha auditoria se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades. A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:


Ciclo PHVA	Tema	Requisito a verificar	REGISTROS EVIDENCIAS	O
PLANEAR	Planeación del Proceso	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso 2022	Evidencias del cumplimiento	
		Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso 2023	Avance plan de acción a marzo de 2023 y evidencias.	
HACER	Aplicación de pagos	Actualización del recaudo	GC-I-FR-001 Instructivo Recaudo CAP	
		Contabilización de recaudo	GC-R-FR-038 Control de pagos wompi GC-R-FR-039 Control de pagos seapto	
	Arqueos de Caja	CAP 15 Y F-25	Verificar cuadro de caja	
VERIFICAR Y ACTUAR	Seguimiento y Verificación del Proceso	Planes de mejoramiento	Plan de mejoramiento auditoria control interno (julio 2022) – Evidencias de cumplimiento.	
		Medición y análisis de indicadores de Gestión	Ficha del indicador de gestión del proceso (eficiencia del	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 31


Ciclo PHVA	Tema	Requisito a verificar	REGISTROS EVIDENCIAS	O
			recaudo mes presente - diciembre 2022 y avance a marzo 2023)	
Cumplimiento al Sistema de Control Interno	Matriz de requisitos Legales	Ley 142 Art. 147 y 148		
	Riesgos del proceso	Robo y atraco	Manual para la prevención y el seguimiento ante un atraco – GC-M-FR-001	

➤ PLAN DE ACCION 2022


MEJORAR LA EFICIENCIA DEL RECAUDO	<p>1. Gestionar con el área Tecnológica la implementación de WEBSERVICE con SEAPTO.</p> <p>2. Gestionar la implementación con entidades bancarias los pagos referenciados para que sean reportados por formato ASOBANCARIA 2001.</p> <p>3. Gestionar ante las entidades financieras la prestación de servicios adicionales en sus canales de domiciliación, pagos en línea, entre otros, para el pago de las facturas de servicios públicos.</p> <p>4. Gestionar la implementación de otros medios de recaudo, en los eventos comunitarios que realice la prestadora en los diferentes barrios del</p>	<p>Oficios de Gestión</p> <p>1. A partir de agosto de 2022 inició el WebService con SEAPTO.</p> <p>2. Oficio 410-537 de 26/08/2022 solicitando el envío de pagos en el formato sugerido.</p> <p>3. Oficio 410-538 de 26/08/2022 solicitando apoyo en la gestión y mediación.</p> <p>4. Oficio 410-539 de 26/08/2022 solicitando incluir en las campañas comunitarias la información de los canales adicionales de pago de la factura IBAL.</p>	<p>CUMPLIMIENTO</p> <p>100%</p>
-----------------------------------	--	---	---

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 31


	municipio de Ibagué.		
Optimizar los procesos de cobro, a través del cargue de información al sistema SOLIN por los servicios prestados, según el proceso que corresponda	1. Gestionar la implementación del pago directo de otros servicios prestados por la entidad, los cuales serán canalizados por el sistema SOLIN, y de los que se genera facturación electrónica, para que a través de los puntos CAP, se reciba el respectivo pago por estos servicios. 2. Gestionar la implementación de los cargues en el sistema SOLIN, por concepto de cobros reflejados en la factura de los servicios de la empresa (otemas, instalaciones de micro medidores, entre otros), por parte de los subprocesos quienes son los generadores del servicio, buscando la efectividad en el reporte de la información de todos los procesos involucrados.	Oficios de gestión 1. Oficio 410-540 de 26/08/2022 Solicitando a sistemas. 2. Oficio 410-556 del 31/08/2022 solicitando activación de módulos a sistemas	80%
Optimizar la ejecución de las actividades del área operativa	"1. Gestionar el suministro de 50 mini impresoras, para que en sincronización con las TPL, se realice en terreno las actividades de entrega de avisos y revisiones internas	Se evidencio el estudio de necesidades Oficios de gestión Se envió por correo la solicitud para dar inicio a la programación por parte del desarrollador SOLIN.	55%
Robustecer la ejecución de actividades con los procesos inherentes, que propendan mejorar la toma	1. Gestionar ante el proceso de Control Pérdidas visitas de control y mantenimiento a los macromedidores. 2. Provisionar de personal operativo de facturación, para que de manera específica realice las actividades de	Personal operativo de Facturación en préstamo a Control Pérdidas para capacitar operarios en MACROS. Se envió un operario en calidad de préstamo, desde el semestre anterior, con destino	70%

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 31

de lecturas en las Totalizadoras	<p>lectura de macro medidores, notificación por aviso y revisiones internas, a fin de fortalecer el seguimiento y análisis de consumos.</p> <p>3. Realizar de manera periódica mesas de trabajo con los procesos competentes, a fin de determinar las actividades de seguimiento, control y evaluación de los consumos de los macro medidores.</p>	<p>al Grupo de Gestión control Pérdidas para la actividad específica de lectura de macro y capacitar o entrenar al personal de dicho proceso para cumplir con la actividad. Se destinó un operario exclusivamente para realizar las notificaciones y revisiones internas desde el interior del proceso.</p>	
“Aumentar el número de suscriptores facturados por micro medición.	<p>“Aumentar el número de suscriptores facturados por micro medición.</p> <p>1. Realizar jornadas de recuperación de lecturas por anomalías que imposibiliten la toma de lecturas (estados como ilegible, obstáculos para leer, zona peligrosa, predio fuera de ruta, dirección no existe, entre otros). 2. Implementar actividades que permitan un tratamiento especial a los ciclo 1, 6 y 7, los cuales son los que generan la mayor cantidad de promedios, a fin de recuperar la lectura real. 3. Gestionar campaña de medios direccionada a la mitigación de cobros promedio, invitando a los usuarios a disponer de instrumentos de medida y permitir a este proceso la toma de lectura mensual. 4 Gestionar jornada interdisciplinarias para lograr la normalización de las</p>	<p>Evidencia Fotográfica de avanzada de mayo de 2022, para recuperar lecturas. Oficio 410-539 de agosto de 2022 a responsabilidad social.</p>	70%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 31

	acometidas, redes y medidores que se encuentren en mal estado a fin de mejorar la toma de lecturas.		
Aumentar el ingreso por la prestación de otros servicios.	1. Gestionar ante la oficina de Secretaría General, la inclusión de entrega de documentos como volantes, adjuntos a la facturación de los servicios públicos.	Oficio de gestión 410-550 consulta a secretaría general	100%
Fortalecer la ejecución de las actividades operativas planteadas en el cronograma.	1. Capacitar al personal operativo para el mejoramiento en la ejecución de las actividades operativas, tales como toma de lecturas, notificación por aviso, entrega de facturas y revisiones internas. 2. Capacitar al personal operativo en calidad de la atención al cliente, servicios públicos, como de los temas que resulten relevantes para el proceso. 3. Fortalecimiento en la ejecución de las tareas relacionadas con el seguimiento y control por parte del personal supervisor 05, como del técnico 03, para con el personal operativo 01, utilizando para ello las mejoras o implementaciones de las herramientas tecnológicas o en sitio.	Circulares Internas Circulares N° 410-025_Capacitación 410-26_Recomendaciones_Operarios 410-027_Desarrollo_actividades 410-028_Planes_operarios 410-033_Reunion_Operarios	80%
Mejorar la satisfacción al cliente.	1. Gestionar con Servicios Generales para que en la sede CAP del la avenida 15, se aprovisione de sillas para usuarios de trato especial como adultos mayores, gestantes, etc., que se	Oficio de Gestión Oficio 410-543_Serv_Grales	50%


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 31

	<p>acercan a hacer pago. 2. Aprovechamiento de los usuarios de SOLIN para el personal de los puntos CAP con el fin de que se puedan hacer consultas generales en cuanto al pago de facturas y expedición de facturas, entre otros servicios básicos, así mismo como actividad complementaria el suministro de una impresora para estos CAP.</p>		
--	---	--	--


ANÁLISIS: Se dio cumplimiento al Plan de Acción en un 76% de sus actividades propuestas para el año 2022

➤ REVISION PLAN DE ACCION AÑO 2023

OBJETIVO	ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE CANAL DE RECAUDO	gestionar con gestión tecnológica la implementación de webservice canal de recaudo Efecty		
MEJORAR LAS POLITICAS DE MODIFICACION DE FACTURA DE PRESTACION DE SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DEL IBAL	elaborar y socializar procedimiento para realizar liquidaciones y modificaciones a la factura generada como cuenta cobro por concepto de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado brindado por la empresa a través del sistema comercial solin	Se anexa el instructivo para la liquidación y modificación de facturas del servicio público de acueducto y alcantarillado.	80 %
FORTALECER LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES	"1. capacitar al grupo de supervisores en el análisis de la efectividad de las	"1. Circular No. 410-101 del 27/02/2023 - Capacitación y reinducción al SIG, Revisiones	100%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 31


<p>ASOCIADAS A LA GESTIÓN DE FACTURACION Y LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS A LAS NOVEDADES REGISTRADAS.</p>	<p>actividades de gestión de facturación realizadas por el grupo de operarios designados.</p> <p>2. GESTIONAR CON gestión tecnológica el suministro de computadores para el total de supervisores del proceso para el desarrollo del análisis, seguimiento y control que permita medir la efectividad de las actividades de la gestión de facturación y toma de acciones correctivas a las novedades registradas.</p> <p>3. gestionar con talento humano capacitación con entidades certificadas para el manejo de herramientas ofimáticas (excel, word y power point)</p> <p>4. capacitar al grupo de supervisores en la labor de codificación de rutas que presenten inconsistencias en el orden de enrutamiento.</p>	<p>Internas y Rutas de Lectura.</p> <p>2. Oficio No. 410-216 del 4 de abril de 2023 a Talento Humano solicitando gestión ante el SENA para la realización de un curso virtual en herramientas ofimáticas.</p> <p>3. Oficio No. 410-215 del 4 de abril de 2023 a Gestión Tecnológica y a Almacén solicitando tres (3) computadores para las actividades de los supervisores.</p> <p>4. Acta No. XXX del 10 de abril de 2023 - Capacitación "</p>	
<p>DISMINUIR LAS NOVEDADES REGISTRADAS EN EL SPOOL DE FACTURACION POR CICLO Y PERIODO</p>	<p>1. identificar las anomalías registradas en la revisión del spool de facturación.</p> <p>2. reportar al área competente para que se adopten las medidas necesarias para disminuir las novedades (congelados con facturación mes presente y algunos con deuda, matriculas congeladas con diferencia de consumo, activos sin servicio asociado en solin, suscriptores activos con consumo = 0 y valor presente > 0, suscriptores con consumo > 1000 m3,</p>	<p>1. Por periodo, luego de liquidar cada ciclo se genera una informe en excel el cual contiene las siguientes novedades: Congelados con facturación mes presente y algunos con deuda, matriculas congeladas con diferencia de consumo, activos sin servicio asociado en SOLIN, suscriptores activos con consumo = 0 y valor presente > 0, suscriptores con consumo > 1000 m3, suscriptores cortados con consumo > 0, suscriptores activos valor a facturar = 0 y consumo = 0. Con este informe se generan</p>	<p>0%</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 31

	<p>suscriptores cortados con consumo > 0, suscriptores activos valor a facturar = 0 y consumo = 0,)</p>	<p>visitas, correcciones, ajustes y se remite información a las áreas competentes. EVIDENCIAS. Oficio 410-175 de 21/03/2023 / Revisión medición Bosques de Fonderella. Oficio 410-180 22/03/2023 / Reporte medidores PF. Oficios 410-178 del 23/03/2023, 410-183 y 410-184 del 27/03/2023, solicitud mantenimiento medidores.</p>	
<p>REDUCIR DEL 15% LA FACTURACION POR PROMEDIO A UN 3%</p>	<p>1. IDENTIFICAR Y reportar a las áreas competentes las anomalías encontradas en terreno que imposibilita la toma de lectura.</p> <p>2. realizar seguimiento de las acciones correctivas determinadas por las áreas competentes para disminuir las anomalías reportadas.</p> <p>3. realizar análisis de resultado de la efectividad de las acciones correctivas por parte del profesional universitario grado 1. adscrito al área de facturación</p> <p>4. generar informes para la toma de decisiones de la dirección comercial y gerencia general</p>	<p>1. Del listado de CRITICA se genera el informe del estado de los medidores y se envía al área de Control Pérdidas. Evidencia: Oficio No. 410-XXXX del XX de XXX de 2023.</p> <p>2. Actualmente la Empresa adelanta un proceso contractual para el suministro de medidores. Invitación No. 031 de 2023 en el SECOP II. Evidencia: Impr Pant Proceso Adjudicado a MACROSERVICIOS SAS.</p>	<p>100%</p>
<p>OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASOCIADAS A LA GESTIÓN DE FACTURACIÓN</p>	<p>1. gestionar con ambiente físico y servicios generales, la reposición de los dispositivos de lecturas, que hayan cumplido su vida útil o que se encuentren defectuosos.</p> <p>2. medir la infectividad de las lecturas de predios con medición frente a las matriculas que generen pqrs</p>	<p>1. Se realizó la reposición de diez (10) dispositivos para la toma de lectura. Se recibieron de almacén el día 16/03/2023, según registro de SOLICITUD DE MATERIALES Y ENTREGA DE MATERIALES - SALIDA DE ALMACEN.</p>	<p>50%</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 31

	<p>por inconformidad en los consumos facturados.</p> <p>3. realizar seguimiento a las anomalías reiterativas que generan reclamación a la misma matrícula.</p> <p>4. tomar acciones correctivas frente a las novedades reportadas por el grupo de supervisores en relación a las efectividad de las actividades ejecutadas en terreno asociadas a la gestión de facturación</p>		
REDUCIR COSTOS EN LA IMPRESIÓN MASIVA DE LA FACTURACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	<p>1. diseñar arte y aprobar la reducción del tamaño de la facturas.</p>	<p>Se documenta el avance en la implementación de la factura tamaño 1/2 carta. EVIDENCIAS: Contrato No. 021 de 2023 suscrito con DISPAPALES SAS, prediseño de factura tamaño 1/2 carta.</p>	<p>100%</p>
AUMENTAR LA EFECTIVIDAD EN EL RECAUDO	<p>1. gestionar con gestión tecnológica la implementación de la notificación a los suscriptores por mensaje de texto al celular o correo electrónico con el envío del url para facilidad y pago oportuno de la factura.</p> <p>2. gestionar con gestión tecnológica para la parametrización del código qr con el fin de ser incluido en LA factura para mayor facilidad de pago</p>	<p>1. Oficio 410-219 convocando al líder de gestión tecnológica a una mesa de trabajo para avanzar en el desarrollo del envío de URL de descarga de factura y pago electrónico a través de mensaje de texto y correo electrónico generado desde el software comercial SOLIN.</p> <p>2. A partir del mes de junio de 2023, se implementará en la factura de servicios públicos un código QR para redireccionar a la URL de pago por PSE. Evidencia. Arte de la factura que circulará a partir de junio de 2023 y el QR.</p>	<p>50%</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 31

➤ APLICACIÓN DE PAGOS


MES	C.A.P.	NUM CUP	SEAPTO	NUM CUP	PYG	NUM CUP
DICIEMBRE	492.775.600.00	6.028	4.095.311.600.00	96.186	65.808.700.00	1.226
ENERO	516.853.300.00	6.174	4.072.631.600.00	91.821	80.812.000.00	1.382
FEBRERO	488.941.600.00	5.814	3.903.402.200.00	89.143	69.765.000.00	1.351
MARZO	469.510.200.00	6.243	4.015.521.100.00	93.402	65.502.000.00	1260
TOTAL	1.968.080.700.00	24.259	16.086.866.500.00	370.552	281.887.700.00	5.219

ANALISIS : se puede evidenciar que el mayor recaudo efectuado por los CAP Se efectuó en el mes de Enero de 2023 por valor de \$ 516.853.300, por SEAPTO en el mes de Diciembre por valor de \$ 4.095.311.600. y Por PYG en el mes de Enero/2023 por un valor de \$ 80.812.000

➤ CONTABILIZACION DE RECAUDO

RECAUDO WOMPI PERIODO DICIEMBRE 2022 A MARZO 2023

Dias	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23
1	\$ 55,293,600	\$ 10,487,100	\$ 64,061,500	\$ 73,890,900
2	\$ 63,611,300	\$ 46,541,200	\$ 48,987,300	\$ 80,596,300
3	\$ 28,241,100	\$ 40,031,700	\$ 50,905,300	\$ 52,442,100
4	\$ 18,461,800	\$ 34,166,200	\$ 21,935,700	\$ 27,056,700
5	\$ 36,572,100	\$ 30,004,700	\$ 14,235,500	\$ 17,847,300
6	\$ 36,723,100	\$ 31,899,900	\$ 36,143,300	\$ 58,343,500
7	\$ 24,371,700	\$ 11,548,600	\$ 58,220,400	\$ 42,945,800
8	\$ 10,087,100	\$ 7,440,000	\$ 26,868,800	\$ 30,354,900

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 31

9	\$ 34,976,900	\$ 12,691,600	\$ 34,799,600	\$ 46,450,700
10	\$ 16,186,800	\$ 22,171,600	\$ 55,580,100	\$ 60,007,200
11	\$ 14,783,100	\$ 25,561,700	\$ 21,784,300	\$ 17,787,700
12	\$ 52,910,200	\$ 49,669,000	\$ 9,828,900	\$ 14,128,300
13	\$ 38,816,000	\$ 43,738,200	\$ 66,297,300	\$ 66,089,700
14	\$ 75,722,400	\$ 14,844,600	\$ 41,994,100	\$ 62,194,700
15	\$ 62,955,600	\$ 12,573,400	\$ 62,587,800	\$ 61,409,600
16	\$ 64,340,400	\$ 57,048,000	\$ 71,027,300	\$ 59,108,000
17	\$ 21,501,000	\$ 77,951,600	\$ 105,786,500	\$ 64,649,700
18	\$ 12,211,800	\$ 90,747,800	\$ 33,540,200	\$ 26,127,200
19	\$ 124,766,700	\$ 111,014,800	\$ 18,056,800	\$ 8,339,700
20	\$ 96,059,000	\$ 92,032,500	\$ 96,672,500	\$ 19,065,300
21	\$ 88,927,000	\$ 32,065,300	\$ 66,959,900	\$ 90,818,600
22	\$ 84,235,600	\$ 23,741,400	\$ 75,551,900	\$ 78,162,500
23	\$ 115,691,400	\$ 100,301,400	\$ 77,790,700	\$ 95,238,700
24	\$ 18,793,400	\$ 93,273,700	\$ 95,098,200	\$ 67,156,300
25	\$ 12,307,400	\$ 66,228,900	\$ 33,834,500	\$ 25,974,000
26	\$ 37,181,900	\$ 83,027,800	\$ 29,725,600	\$ 19,449,800
27	\$ 30,949,400	\$ 87,030,400	\$ 88,919,000	\$ 82,722,700
28	\$ 47,061,300	\$ 32,067,600	\$ 81,098,800	\$ 68,745,500
29	\$ 73,057,700	\$ 20,435,500	\$ -	\$ 73,087,300
30	\$ 39,833,800	\$ 68,656,700	\$ -	\$ 56,557,200
31	\$ 17,299,200	\$ 94,738,500	\$ -	\$ 67,574,700
Total	\$ 1,453,929,800	\$ 1,523,731,400	\$ 1,488,291,800	\$ 1,614,322,600

ANALISIS: se observa que el mayor recaudo se efectuó en el mes de Abril de 2023 por un valor de \$ 1.614.322.600.

- **ARQUEOS DE CAJA :** Se anexan en original los cuales fueron efectuados los días 26 de Abril de 2023 (CAP -F-25) , Abril 27 de 2023 (CAP. AV. 15) donde se observaron unos sobrantes poco significativos en el recaudo de Celsia y Alcanos.

El Coordinador de los CAP: Realiza mínimo un arqueo de caja en la semana por cada cajero.

ARQUEOS DE CAJA REALIZADOS DURANTE LOS DIAS 26 Y 27 DE ABRIL DE 2023



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 14 de 31

Redeban

2:13 P.M. del día 26 de abril de 2023, se procedió a realizar el conteo de caja. Se observó en el sistema un valor total de recaudo por \$ 9'604.000, luego la cajera la señora [] procedió a cancelar el monto recaudado y los cupones por diferentes conceptos que relaciono en así:

SERVICIO	No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	60	\$ 626.200	\$ 8'977.800	\$ 9'604.000

CONTEO FISICO BILLETES IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	8	\$ 800.000
\$ 50.000	138	\$ 6.900.000
\$ 20.000	52	\$ 1.040.000
\$ 10.000	10	\$ 100.000
\$ 5.000	1	\$ 5.000
\$ 2.000	30	\$ 60.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 8'905.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	28	\$ 28.000
\$ 500	48	\$ 24.000
\$ 200	—	—
\$ 100	139	\$ 13.900
\$ 50	138	\$ 6.900
TOTAL RECAUDO		\$ 72.800

CHEQUE No _____ BANCO _____ VALOR \$ _____

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 9'604.000

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 9'604.000

+ DATAFONO _____

DIFFERENCIA \$ _____

SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
CELSIA	3	\$ 1'039.577
ALCANOS	9	\$ 568.010
TOTAL RECAUDO	12	\$ 1'607.587

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	14	\$ 1'400.000
\$ 50.000	4	\$ 200.000
\$ 20.000	—	—
\$ 10.000	—	—
\$ 5.000	1	\$ 5.000
\$ 2.000	1	\$ 2.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 1'607.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	—	—
\$ 500	1	\$ 500
\$ 200	—	—
\$ 100	—	—
\$ 50	2	\$ 100
TOTAL RECAUDO		\$ 600

CHEQUE No _____ BANCO _____ VALOR \$ _____

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 1'607.587

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 1'607.600

\$ 13

IBAL SIG
CAP CRA 5ta
26 ABR 2023
REGISTRADO CON PAGO

Redeban
 REPORTE DE AUDITORIA
 TOTAL MASTERCARD
 Tarjeta Recibo v1rCompra
 02/2023 13.200

43 P.M. del día 26 de abril de 2023, se procedió a realizar caja. Se observo en el sistema un valor total de recaudo por \$ 2'178.200. Luego la cajera la señora Melba Caro Moreno procedió a recaudado y los cupones por diferentes conceptos que relaciono así:

Inuación así:	No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	35	\$13.200	\$2'165.000	\$2'178.200

CONTEO FISICO BILLETES IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	3	\$ 300.000
\$ 50.000	24	\$ 1'200.000
\$ 20.000	13	\$ 260.000
\$ 10.000	15	\$ 150.000
\$ 5.000	6	\$ 30.000
\$ 2.000	21	\$ 42.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 1'982.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	100	\$ 100.000
\$ 500	106	\$ 53.000
\$ 200	80	\$ 16.000
\$ 100	137	\$ 13.700
\$ 50	6	\$ 300
TOTAL RECAUDO		\$ 173.000

CHEQUE No _____ BANCO _____ VALOR \$ _____
 TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 2'178.200
 TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 2'178.200
 + DATAFONO _____
 DIFERENCIA \$ _____

SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
CELSIA	1	\$ 86.491
ALCANOS	3	\$ 84.930
TOTAL RECAUDO	4	\$ 171.421


CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	1	\$ 100.000
\$ 50.000	1	\$ 50.000
\$ 20.000	1	\$ 20.000
\$ 10.000	—	—
\$ 5.000	—	—
\$ 2.000	—	—
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 170.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	—	\$ —
\$ 500	2	\$ 1.000
\$ 200	2	\$ 400
\$ 100	—	\$ —
\$ 50	1	\$ 50
TOTAL RECAUDO		\$ 1.400

CHEQUE No _____ BANCO _____ VALOR \$ _____
 TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 171.421
 TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 171.450
 DIFERENCIA \$ 29

FIRMA Y SELLA DEL CAJERO




INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 16 de 31

Redeban
27/02/2023 - 15:25:36

SEJERARCA DE ALIC
C/BAJO 15 A 32 CENTRO
MÓVIL: 9222252
REPORTE DE AUDITORIA
DTAL-MASTERCARD
tarjeta Recibo VlrCompra
02074 \$ 1.200,00
02077 \$ 1.000,00
02078 \$ 1.000,00
02079 \$ 1.000,00
02080 \$ 1.000,00

El día 27 de abril de 2023, se procedió a realizar un conteo físico en la caja. Se observó en el sistema un valor total de recaudo por \$ 2.569.200, luego la cajera la señora Margarita Ojeda procedió a entregar el dinero recaudado y los cupones por diferentes conceptos que relaciono a continuación así:

No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
32	319.100	2.250.100	2.569.200

CONTEO FISICO BILLETES IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	1	\$ 100.000
\$ 50.000	31	\$ 1.550.000
\$ 20.000	21	\$ 420.000
\$ 10.000	18	\$ 180.000
\$ 5.000	—	—
\$ 2.000	—	—
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 2.250.000

CONTEO FISICO MONEDAS IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	—	—
\$ 500	—	—
\$ 200	—	—
\$ 100	1	\$ 100
\$ 50	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 100

CHEQUE No. _____ BANCO _____ VALOR \$ _____
 TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 2.569.200
 TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 2.569.200
 + DATAFONO _____
 DIFERENCIA \$ _____

SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
CÉLSIA	2	\$ 215.967
ALCANTAR	7	\$ 249.190
TOTAL RECAUDO	9	\$ 465.157

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	—	—
\$ 50.000	—	—
\$ 20.000	—	—
\$ 10.000	10	\$ 100.000
\$ 5.000	—	—
\$ 2.000	65	\$ 130.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 230.000

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	100	\$ 100.000
\$ 500	12	\$ 6.000
\$ 200	232	\$ 46.400
\$ 100	395	\$ 39.500
\$ 50	62	\$ 3.100
TOTAL RECAUDO		\$ 235.000

CHEQUE No. _____ BANCO _____ VALOR \$ _____
 TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 465.157
 TOTAL CONTEO FISICO MONEDA Y BILLETES \$ 465.000
 DIFERENCIA \$ 157

IBAL SIG
CAPACITACIÓN
Margarita Ojeda
RECIBIDO CON PROG



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 17 de 31

Redeban

52 P.M. del día 27 de abril de 2023, se procedió a realizar caja. Se observo en el sistema un valor total de recaudo por \$ luego la cajera la señorita Yvonne Guevara Contreras procedió a recaudado y los cupones por diferentes conceptos que relaciono así:

No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
66	228.900	6'726.800	6'955.700

CONTEO FÍSICO BILLETES

ACCION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	14	\$ 1'400.000
\$ 50.000	75	\$ 3'750.000
\$ 20.000	10	\$ 200.000
\$ 10.000	36	\$ 360.000
\$ 5.000	9	\$ 45.000
\$ 2.000	123	\$ 246.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 6'001.000

CONTEO FÍSICO MONEDAS IBAL

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	76	\$ 76.000
\$ 500	174	\$ 87.000
\$ 200	49	\$ 9.800
\$ 100	132	\$ 13.200
\$ 50	29	\$ 1.450
TOTAL RECAUDO		\$ 187.450

CHEQUE No 69710-4 BANCO Dominicano VALOR \$ 539.800

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 6'955.700

TOTAL CONTEO FÍSICO MONEDA Y BILLETES \$ 6'957.150

+ DATAFONO + Cheque

DIFERENCIA \$ 1.450

SERVICIO	NO. CUPONES	VALOR RECAUDADO
CELSIA	8	\$ 722.466
ALCANOS	28	\$ 2.861.210
TOTAL RECAUDO	36	\$ 3'583.676

CONTEO FÍSICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000	1	\$ 100.000
\$ 50.000	46	\$ 2'300.000
\$ 20.000	41	\$ 820.000
\$ 10.000	34	\$ 340.000
\$ 5.000	2	\$ 10.000
\$ 2.000	6	\$ 12.000
\$ 1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 3'582.000

CONTEO FÍSICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	—	—
\$ 500	3	\$ 1.500
\$ 200	1	\$ 200
\$ 100	—	—
\$ 50	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 1.700

CHEQUE No — BANCO — VALOR \$ —


TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 3'583.676

TOTAL CONTEO FÍSICO MONEDA Y BILLETES \$ 3'583.700

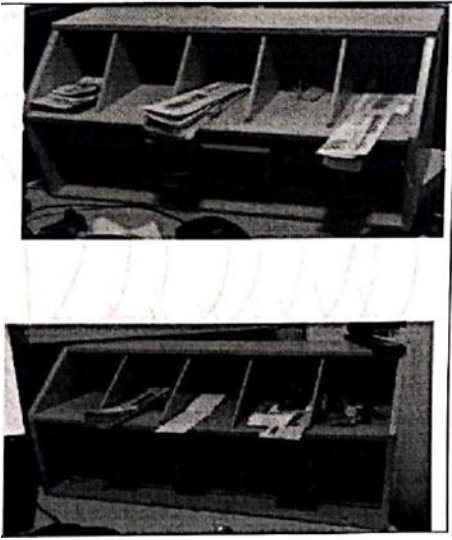
DIFERENCIA \$ 24


FIRMA Y SELLA DEL CAJERO


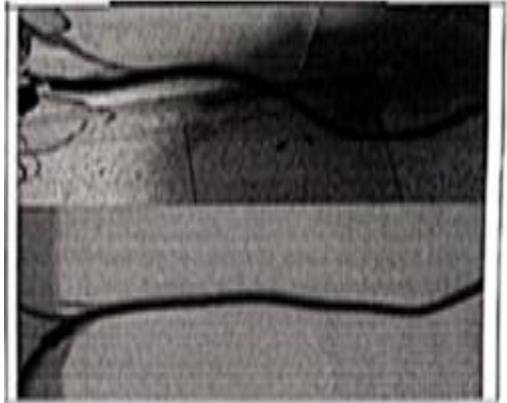
IBAL SIG
CAP AVDA 15
27 APR 2023
RECIBIDO CON PAGO


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 31

➤ **REVISION AL PLAN DE MEJORAMIENTO**

Descripción Oportunidad o Hallazgo	Plan de Mejora	Fotos
<p>Dotar a las funcionarias del C.A.P F-25 caja 2 de una buena silla ya que estas 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 hombro (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.</p>	<p>se envía oficios al área de almacén del IBAL. oficio no. oficio No. 0410-237 Ibagué, abril 18 de No. 2022 y oficio 410-118 del 09 de marzo 2022. reiterando la solicitud. de la dotación de muebles solicitados (sillas) para las funcionarias de las cajas sedes (f25 y calle 15).</p>	<p>No se ha dado cumplimiento a esta oportunidad de mejora por parte del área encargada (almacén)</p>
<p>Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le compete el cambio o renovación de las billeteras ya que se encuentran en mal estado de conservación (cambiarlos o pintarlos) .</p>	<p>se realiza las mejoras de los billeteras de las CAP de las sedes (f25 y calle 15), se ligan y se pintan quedando en buenas condiciones</p> <p>Nota: queda cerrada dicha oportunidad de mejora ya de dio cumplimiento</p>	


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 31

<p>Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le compete instalar chapa de seguridad en el cubículo de la caja No. 3 CAP calle 15 ya que alH se maneja dinero</p>	<p>se realiza la instalación de la chapa de la caja del CAP de la (sede 15) quedando en funcionamiento la seguridad de la respectiva puerta.</p> <p>NOTA: Se evidencio que dicha chapa fue colocada en la puerta de entrada a los CAP.</p> <p>El cubículo de la caja No. 3 no cuenta con la estructura adecuada para instalación de chapa de seguridad según la persona que realizo la visita</p>	
<p>Nuevamente se sugiere solicitar al proceso que le compete 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.</p>	<p>se realizar la instalación de los aspirales para los cables de los computadores de los funcionarios del C.A.P de las (sede f25 y calle 15) cajeras y coordinador, quedando en orden y sin peligro de caída los funcionarios.</p> <p>Nota: se evidencio el encapsulado de los CAP AV 15 y de la Oficina del Coordinador pero esta pendiente el encapsulado de la caja No.2 de F-25</p>	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 31

➤ **REVISION Y ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION**
INDICADOR EFICIENCIA RECAUDO MES PRESENTE

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO				CÓDIGO: SG-R-001
					Fecha vigencia 2017-08-17
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION				VERSIÓN: 05
					Página 1 de 2
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas
Diciembre 2022	85%	87%	102%	El porcentaje de recaudo aumento un 2% respecto al mes anterior, manteniendo el promedio dentro de la meta establecida.	No aplica
ENERO 2023	85%	86%	92%	para el presente mes de enero 2023 , el indicador se encuentra en un porcentaje "Bueno" cumpliendo con la meta establecida	No aplica
FEBRERO 2023	85%	87%	85%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su porcentaje disminuyo respecto al periodo anterior.	No aplica

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 31

ANALISIS:

- Cumplimiento al Sistema de Control Interno

Matriz de requisitos Legales: Ley 142 Art. 147 y 148 :


Artículo 147: Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico.

Artículo 148: vigente, señala que el prestador no puede cobrar servicios no prestados, ni tarifas o conceptos diferentes a los previstos en el contrato de servicios públicos, así como tampoco puede alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.

Se viene dando cumplimiento a dichos artículos por parte de la Empresa .

- Riesgos del proceso: Riesgo de hurto, atraco Y asalto a mano armada: Para mitigar este riesgo se encuentran instaladas 4 cámaras en el CAP AV.15 las cuales están ubicadas así: 1 a la entrada, 1 en la sala de espera y 2 que se encuentran instaladas en cada una de las cajas., también se cuenta con un botón de pánico el cual es manejado por el vigilante el cual llega al SECOP Empresa de Vigilancia el Trébol,. A las cajas se les da a conocer el Manual PARA LA PREVENCIÓN Y EL SEGUIMIENTO ANTE UN ATRACO Y/O HURTO EN LOS CENTROS DE ATENCION PERSONALIZADA CAP.) (MANUAL DE CORDIALIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO, el cual deben seguir las recomendaciones dadas, se les da copia tanto del manual como del instructivo .

CAP F-25 : Se encuentran instaladas 3 cámaras así : 1 cámara en la caja No.1, 1 cámara en la Caja No. 3 Y la 3 cámara en la sala de espera la cual enfoca toda la parte de la sala de espera y las cajas.

 IBAL SIG <small>SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 31


REGISTROS FOTOGRAFICOS

CAP AV. 15



El ventilador no funciona



 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 31



Se cuenta con Buzón y Urna de Transparencia





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 24 de 31





cajon del escritorio no cuenta



CAP F-25

Cuenta con punto ecológico





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

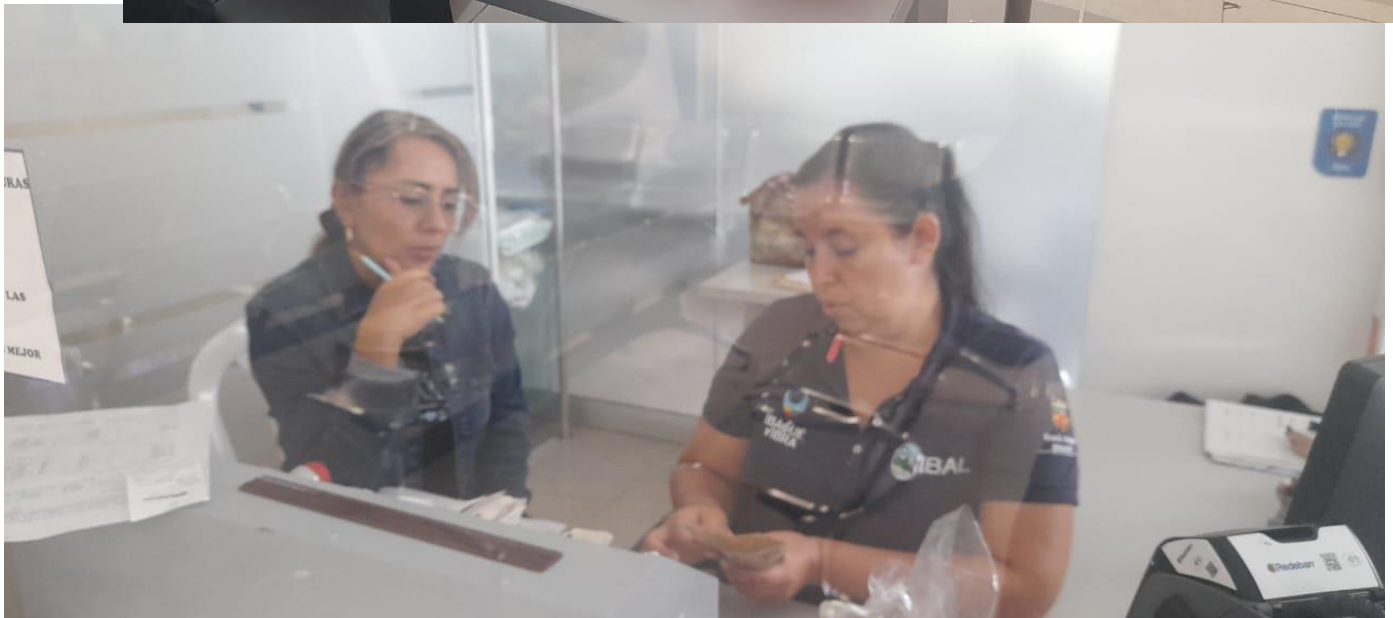
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026


FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 27 de 31



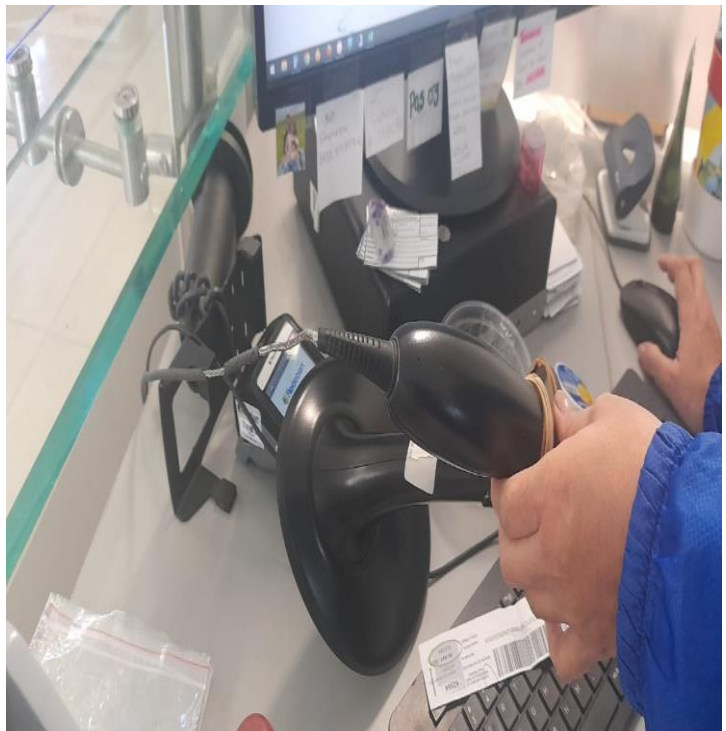
Cables sin encapsular

 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 31




Silla con el espaldar dañado

cable del lector de barras en mal estado



Escritorio en mal estado

 INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	VERSIÓN: 05
	Página 29 de 31


Ventanilla de pagos demasiado alta

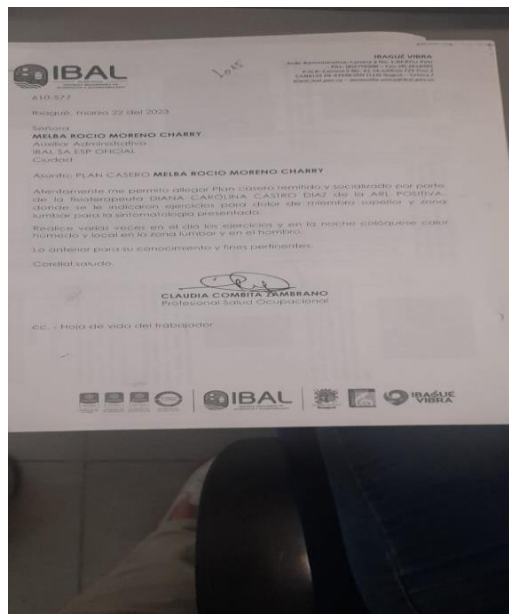
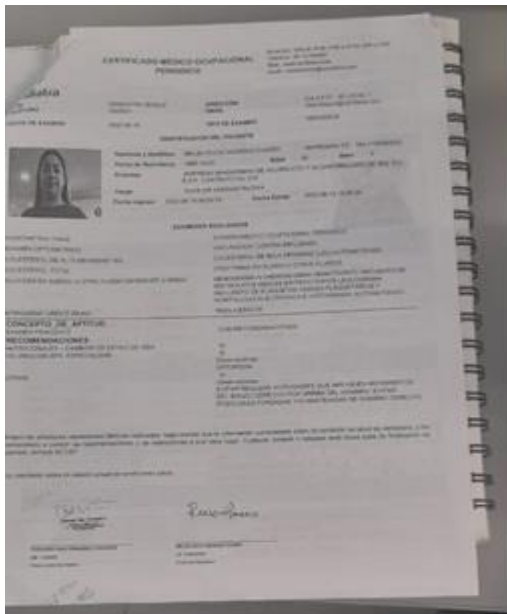


La chapa de seguridad se traba y ventanilla de pagos demasiado alta sufre dolor de brazo




Se debe nivelar la ventanilla de pagos No.2 a como está la caja No. 1 para evitar que nuestra funcionaria se siga enfermando

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 30 de 31



RECOMENDACIONES

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

- ✓ Oficiar nuevamente a la oficina competente solicitando el cambio de sillas para las funcionarias CAP F-25 , encapsulado de los cables Caja No. 2 F-25 , arreglo del descansa pies y dar solución a la ventanilla de pagos la cual se encuentra demasiado alta y viene afectando la salud de nuestra funcionaria.

CONCLUSIONES:

- ✓ Se observó la buena atención que se viene dando al usuario en los C.A.P por parte de las funcionarias.
- ✓ Se evidencia arreglo de los billetteros de los CAP y cableado deL CAP AV.15 y Oficina del Coordinador .
- ✓ Hubo buena disposición y colaboración en el desarrollo de la auditoria.
- ✓ Se observa el buen recaudo mes a mes tanto por los CAP , como por los diferentes medios de pago.

Cordialmente,



MARLY GIL BARBOSA
Auditor Líder



KATTERINE TORRES MENDEZ
Apoyo del Equipo Auditor