



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 77

FECHA:	Febrero de 2023	LUGAR:	Presencial, Medios informáticos
PROCESO AUDITADO	Comercial – Subproceso Facturación y Recaudo		
AUDITADOS	Profesional del Proceso y Funcionarios		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa-		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Evaluar la gestión y el cumplimiento a una muestra de actividades según la matriz de caracterización y manual de funciones de dicho subproceso de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. Oficial, verificar que el Sistema Integrado de Gestión SIG que se ha implementado es conforme con los requisitos de las normas, ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001 :2018, legales y los establecidos por la entidad para identificar oportunidades de mejora en el sistema			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
Verificar las actividades realizadas en el área de facturación durante el periodo de Marzo 2022 a Enero 2023 , desde la toma de lecturas hasta la entrega de la factura al usuario, revisión al plan de acción, cronograma de facturación establecido por dicha área, revisión a un selectivo de matrículas para revisar la liquidación de factura de acuerdo a la tabla de tarifas, revisión a un selectivo de usuarios para verificar su uso y estrato, revisión del indicador, revisión al plan de mejoramiento de la auditoría interna, revisión en terreno a cambio de uso, revisión a selectivo de relecturas .			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Ley 142 del 1994 Artículo 146, 147,148, 149, 150, Ley 594 DEL 2000 (ley de archivo), Ley 1755 de 2015 (derecho de petición), Decreto 302 de 2000 (prestación servicios públicos), Resolución 750/2016 (liquidación consumos de facturación), Resolución 720 de 2016 (manual de cordialidad y Calidad en la atención al usuario), Resolución 20151300054575 del 2015 (reporte al SUI), Resolución 443 del 06 de julio de 2017 (se modifican los promedios de Consumo a Usuarios y/o Suscriptores similares), Resolución 413 de 2006 (Derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico en caso de revisiones.), Resolución CRA 151/2001 (Proc. Liquidación factura y entrega Capítulo II algunos conceptos, numerales 1.2.1, anexo 3 1.2, 1.16, 1.20 y anexo 9 numeral 2.21), Resolución 20171300039945 del 28 de marzo de 2017(reporte de usuarios discriminados por servicios), Resolución 44 de 2021 (consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares para ser aplicado en la facturación de los meses de julio a diciembre de 2020), Resolución 02/2003 Contrato condiciones Uniformes, CCU (expedida por el IBAL Clausulas 10, 17 y 18), ,), Resolución 413/2006 Art.12 (visita técnica), Resolución 136 de 2021 (se establecen los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias similares en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994), Resolución 443/2017 (Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de calidad), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma ISO 45001:2018 (Sistema de			



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 2 de 77

Gestión en Seguridad y salud en el trabajo), 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), y demás normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Se da cumplimiento a las fechas establecidas para la realización de las actividades descritas en el cronograma de facturación el cual se realiza mes a mes
- A partir de agosto de 2022 inició el WebService con SEAPTO
- Se recauda el servicio de CELSIA y ALCANOS a partir del mes de Septiembre de 2022
- Se da cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna
- La Auditoria se realizó con buena disposición por parte de los auditados
- Se realizo capacitación, inducción y re inducción al personal operativo y administrativo.
- Se evidencio la eliminación de formatos los cuales generaban demora en las actividades.
- Se evidencio la creación de nuevos formatos para agilizar y dar mayor claridad a la información y mejorar el proceso
- Se realizo modificación a la Matriz de caracterización del proceso
- Se implementaron registro de calidad para el control de pagos WOMPI y control de pagos SEAPTO

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda generar mes a mes el valor total por concepto de refacturación para saber el valor real de lo facturado y en que partes del proceso se están presentando más inconsistencias.
- Continuar capacitando al personal tanto administrativo como operativo en los temas relacionados con sus actividades

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos: 2

No conformidades:

1.* Según visita efectuada en terreno a un selectivo de matrículas para realizar visita de relectura del ciclo 2 por el operativo de control interno y comparada dicha lectura en el software SOLIN, se encontraron las siguientes inconsistencias.

Matricula	usuario	Lectura en terreno	Lectura en solin	Observación
10444	Inversiones Uro Cádiz CR 4D #31-49 barrio Cádiz residencial estrato 5	2255	4897	Según visita efectuada por la funcionaria operativa de control Interno evidenció que funciona oficina medica de Uro Cádiz, el número de medidor no coincide con el registrado en solin , verificado en el software solin se registra una lectura de 4897 frenado desde el mes de diciembre de 2022 se factura por promedio 7 mt3., el cual es un promedio bajo para la actividad que se ejerce y su uso es residencial estrato 5 lo cual debería ser uso comercial .
8806	Padilla de Díaz Bella Aurora, cl 25 # 6-24 , medidor 9852457		<u>50</u>	Según visita efectuada por la operativa de control interno evidencio 1 Local comercial (ferretería) predio con 2 medidores ningún medidor coincide con el numero reportado (ver registro fotográfico) en solin lectura 50.
108877	German Vitaliano vega y otros, Cra 5 no. 34-28 local # 2 medidor 11051791	<u>Conexión directa</u>	<u>1476</u>	La operativa de control interno evidencio Conexión directa.(ver registro fotográfico) En solin lectura 1476
<u>46509b</u>	<u>Arbeláez palacios Guillermo,</u> <u>cr 5 No. 31-110 l-3</u> <u>parqueadero con medidor</u>		<u>209</u>	La operativa de control interno evidencio parqueadero medidor bajo llave entre maleza no se 'puede tomar

	<u>No. 12213346</u>			lectura se evidencia dos medidores.(ver registro fotográfico) En solin lectura 209 seguimiento por consumo
48007	Elizabeth Salazar de Trujillo, cr 4 b #36 34 apto 201 edf. juliana con medidor 3033177	977	3117	La operativa de control interno evidencio no coincide número de medidor. En SOLIN lectura 3117 medidor dentro del inmueble

2. Revisión a usos y estratos

Matricula	usuario	Lectura en terreno	Lectura en solin	Observación
172604	Wilson Alberto zambrano y otra - casa 58 agosto e. medina - hogar geriátrico	Conexión directa		Según visita por la funcionaria operativa de control Interno se observó Conexión directa ya no funciona hogar geriátrico predio en construcción, en solin no se encuentra acometida
46126	Corporación Honorable Presbiterio de Colombia - cr 11a # 4-110 b/ belén, medidor 1806010506	066		se observó Lectura 0666 dirección en terreno Cra 11ª número 4-70 se deberá corregir la dirección en el sistema
412	ANCIZAR ANTONIO RODRIGUEZ - CL 9 # 7-90 medidor 00000251992	14275	14305	funciona colegio, No coincide número de medidor con el que se encuentra instalado en terreno, en solin con lectura 14305 (ver registro fotográfico) uso comercial
5866	Sánchez cárdenas Fabio - diag. 18 # 1-18 la estación / k 2s 18 26 medidor 17524289		790	Lectura ilegible no se puede verificar el número del medidor , empotrado en cemento (ver registro fotográfico) , en solin frenado en lectura 790 hace más de 4 meses uso industrial

150093	Fernando Ospina cll 17b #4sur -42/54 Apto 101 Yuldaima Mz I cs 9	6215		Funciona local de internet lectura 6215 medidor No.9861578 en solin suspendido y sin medidor se debe revisar el uso . ya que figura como uso industrial
139505	kelly Alexandra - cl 26 a # 8 a-47 casa 4 apto 2 / la reforma villa claudia medidor 17051304,	1046	0	se observó Lectura 1046, con medidor No. 16037817 Numero de medidor no coincide con el medidor reportado en solin , en solin lectura 0 hace más de 4 meses. Congelado uso industrial
154679	Inversiones Futuro seguro s.a. - tpo cl 20 sur # 1-29 / cl 20 # 1-20/24/40/44 el arado	Medidor no legible	1283	Lectura y medidor no legible medidor empotrado en cemento, (ver registro fotográfico) en solin lectura frenada en 1283 medidor no registra , uso industrial
19319	CooperativaTrans Velotax - cl 21 # 5 56 medidor 12212624		1427	Se evidencio medidor en mal estado lectura y numero de medidor no legible, en solin lectura 1427 investigación de consumos , comercial
320	Municipio de Ibagué / colegio Amina Melendro belén - kr 7 # 5-40 b/ belén, medidor 1120fhc000920		2870	se observa servicio directo(ver registro fotográfico), en solin lectura 2870 obstáculos para leer, uso oficial
2005	Conservatorio de música del Tolima - cr 1 # 8-64 facultad educ y artes medidor No. 00102000209	2747	7362	Se evidencia lectura 2747, no se pudo verificar el número del medidor esta ilegible , en solin lectura frenada 7362 hace mas de 4 meses , uso oficial
320	Municipio de Ibagué / colegio Amina Melendro belén - kr 7 # 5-40 b/ belén medidor No. 1120fhc000920	Directo	2870	se observa servicio directo(ver registro fotográfico), en solin lectura 2870 obstáculos para leer, uso oficial
32656	Instituto Mpal de Cultura - cl 10 # 4-55, medidor 3003854			En terreno no se ubica acometida, en solin no se encuentra acometida , uso oficial



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 6 de 77

43770	Escuela Alaska - cr 11 no 1a-25 b Alaska medidor No. 00009642539	directa	7189	Se evidencio predio en función de salón comunal con conexión directa , en solin lectura 7189 predio deshabitado.uso oficial
-------	--	---------	------	---

No	Descripción del Hallazgo
----	--------------------------

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La presente auditoria se llevó a cabo con la profesional especializada grado 03 Jefe del Subproceso y demás funcionarios que hacen parte del mismo, teniendo en cuenta la lista de chequeo que se elaboró de acuerdo a la matriz de caracterización del subproceso:

Actividades a Auditar las realizadas durante el periodo de Marzo de 2022 a Enero 2023

➤ **REVISIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DEL PERIODO AUDITADO AÑO 2022**

MEJORAR LA EFICIENCIA DEL RECAUDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar con el área Tecnológica la implementación de WEBSERVICE con SEAPTO. 2. Gestionar la implementación con entidades bancarias los pagos referenciados para que sean reportados por formato ASOBANCARIA 2001. 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>Oficios de Gestión</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de agosto de 2022 inició el WebService con SEAPTO. 2. Oficio 410-537 de 26/08/2022 solicitando el envío de pagos en el formato sugerido. 3. Oficio 410-538 de 26/08/2022 solicitando apoyo en la gestión y mediación. 4. Oficio 410-539 de 26/08/2022 solicitando incluir en las campañas comunitarias la 	<p>CUMPLIMIENTO</p> <p align="center">100%</p>
-----------------------------------	---	---	--

	4. Gestionar la implementación de otros medios de recaudo, en los eventos comunitarios que realice la prestadora en los diferentes barrios del municipio de Ibagué.	información de los canales adicionales de pago de la factura IBAL.	
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 (oteas, 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	Personal operativo de Facturación en préstamo a Control Pérdidas para capacitar operarios en MACROS. Se envió un operario en calidad de	70%

<p>de lecturas en las Totalizadoras</p>	<p>facturación, para que de manera específica realice las actividades de lectura de macro medidores, notificación por aviso y revisiones internas, a fin de fortalecer el seguimiento y análisis de consumos. 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>préstamo, desde el semestre anterior, con destino 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>	
<p>“Aumentar el número de suscriptores facturados por micro medición.</p>	<p>“Aumentar el número de suscriptores facturados por micro medición. 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 jornadas interdisciplinarias para lograr la</p>	<p>Evidencia Fotográfica de avanzada de mayo de 2022, para recuperar lecturas. Oficio 410-539 de agosto de 2022 a responsabilidad social.</p>	<p>70%</p>

	normalización de las 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 acercan a hacer	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 10 de 77

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.

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

➤ **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DENTRO DEL PERIODO DE FACTURACIÓN DE Marzo 2022 a Enero 2023**

Se realizó un selectivo dentro del periodo a evaluar donde se seleccionaron los cronogramas de los meses de: Junio, Noviembre y Diciembre de 2022 y Enero de 2023 para verificar sus actividades dentro de las fechas establecidas.

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA DE FACTURACION JUNIO DE 2022																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA	C5					C6				C1				C2		C7					C3								C4	C5
LECTURA DE MEDIDORES	C4		C5					C6	C6				C1	C1		C2					C7		C3	C3						C4
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO	C4		C5						C6					C1		C2					C7			C3						
NOTIFICACIONES - AVISOS		C4		C5						C6					C1							C2-							C3	
REVISIONES INTERNAS R.I.		C3					C4		C5	C5					C6						C1	C1						C2	C7	
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN	C5					C6					C1				C2										C3				C4	
REVISIONES INTERNAS R.I. -				C4		C5					C6					C1						C2								
RE-LECTURAS		C4	C4	C5		C5					C6			C6	C1	C1								C2	C2			C3	C3	
CIERRE CRITICA			C2				C7			C3				C4		C5					C6									
FACTURACION		C1				C2			C7				C3			C4					C5		C6							
IMPRESIÓN DISPAPALES			C1				C2			C7				C3			C4					C5		C6						
FECHA DE RECEPCION				C1				C2			C7				C3			C4					C5		C6					
ALISTAMIENTO						C1			C2				C7			C3					C4			C5				C6		
ENTREGA DE FACTURAS							C1			C2				C7							C3	C4			C5				C6	
FECHA DE VENCIMIENTO						C6								C1			C2					C7						C3	C4	
SUSPENSION DEL SERVICIO		C4	C5						C6												C1		C2					C7		

Analisis: Se toma una muestra de cada una de las actividades para verificar las fechas en que se realizaron donde se pudo evidenciar que se dio cumplimiento a dicho cronograma en el mes de Junio de 2022.

ACTIVIDAD	Noviembre de 2022																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA	C5		C6					C1							C2			C7					C3								
LECTURA DE MEDIDORES	C4		C5		C6				C1	C1																					C6
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO	C4		C5					C6		C1	C1						C2				C7					C3	C3				
NOTIFICACIONES - AVISOS		C4		C5					C6			C1					C2				C7							C3			
REVISIONES INTERNAS R.I.		C3							C4	C5					C6			C1				C7							C3		
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN				C5					C6			C1						C2						C3					C7		
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN				C4							C5					C6			C1											C4	
RE-LECTURAS		C4		C5						C5		C6			C6	C1	C1		C2			C2	C7							C3	
CIERRE CRÍTICA		C7						C3			C4				C5		C6													C3	C3
FACTURACIÓN		C2		C7							C3					C4		C5		C6										C2	
IMPRESIÓN DISPAPELES			C2		C7						C3					C4		C5				C6								C1	
FECHA DE RECEPCIÓN				C2		C7						C3					C4		C5			C6								C1	
ALISTAMIENTO					C2				C7								C3		C4			C5		C6						C1	
ENTREGA DE FACTURAS	C1				C2				C7							C3		C4			C5		C6							C1	
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO		C6								C1						C2	C7				C3		C4							C1	
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO			C5						C6							C1						C2	C7							C1	

ANALISIS: Se tomó una muestra de las siguientes actividades para verificar su cumplimiento tales como: lectura de medidores, avisos por notificaciones, revisiones internas, se evidencio que fueron realizadas estas actividades en las fechas del cronograma.

		diciembre-22																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
ACTIVIDAD		J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA	C3				C5				C1						C2					C4													
LECTURA DE MEDIDORES	C4		C4	C5		C6						C1	C2							C3	C4										C4		
FECHA DE CIERRE DEL PERIODO				C4	C5				C6				C1	C2						C3	C4									C1	C2		
NOTIFICACIONES - AVISOS				C4	C5				C6				C1	C2						C3	C4									C1	C2		
REVISIONES INTERNAS RI	C1								C4	C5			C1	C2						C3	C4									C1	C2		
REVISIONES INTERNAS RI - INVESTIGACIÓN RE-LECTURAS					C4				C6				C1	C2						C3	C4								C1	C2			
CIERRE CRITICA			C7			C3			C4	C5			C1	C2						C3	C4	C5								C1	C2		
FACTURACION	C2			C7					C1				C4	C5						C3	C4										C1	C2	
IMPRESIÓN (IMPAPLES)		C2				C7			C1				C4	C5						C3	C4										C1	C2	
FECHA DE RECEPCION			C2			C7			C1				C4	C5						C3	C4										C1	C2	
AJUSTAMIENTO	C1				C2			C7					C1			C4	C5				C3	C4									C1	C2	
ENTREGA DE FACTURAS			C1		C2			C7					C1			C4	C5				C3	C4									C1	C2	
LIBERACIÓN DE VENCIMIENTO	C6					C2			C7				C1	C2							C3	C4									C1	C2	
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO		C3				C6							C1	C2							C3	C4									C1	C2	

ANALISIS: Se tomo una muestra de las siguientes actividades para verificar su cumplimiento tales como : revisiones internas, avisos por notificaciones, relectura y cierre de critica, se evidencio que fueron realizadas estas actividades en las fechas del cronograma

ACTIVIDAD	enero-23																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	
CREACIÓN ORDENES DE LECTURA				C5	C6					C1						C2				C7				C3							C4	
LECTURA DE MEDIDORES			C4	C4		C5	C6			C6		C1	C1					C2		C7						C3	C3					
				C4						C6			C1					C2		C7						C3						
NOTIFICACIONES - AVISOS					C4		C5				C6			C1					C2		C7						C3					
REVISIONES INTERNAS R.I.				C3	C3						C4		C5			C6	C6		C1						C2		C7					C3
NOTIFICACIONES - INVESTIGACIÓN					C4		C5				C6			C1					C2					C3								C4
REVISIONES INTERNAS R.I. - INVESTIGACIÓN				C3	C3						C4		C5			C6	C6		C1						C2			C3				
RE-LECTURAS				C3		C3					C4	C4	C5		C6			C6			C1	C1		C2-C7			C7		C3		C3	
			C2		C7						C3			C4				C5		C6						C1						
FACTURACION				C2		C7					C3					C4			C5					C6				C1				
IMPRESIÓN DISPAPALES					C2		C7					C3					C4			C5					C6				C1			
FECHA DE RECEPCION			C1			C2					C7			C3				C4			C5										C1	
				C1			C2				C7			C3				C4			C5					C6						C1
1ERA FECHA DE VENCIMIENTO					C1						C2					C3			C4						C5			C6				
SUSPENSION DEL SERVICIO				C5										C6						C2						C7		C3				



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 15 de 77

ANALISIS: Se tomo una muestra de las siguientes actividades para verificar su cumplimiento tales como : facturación, impresión de dispapeles, toma de lectura y entrega de factura, se evidencio el cumplimiento a las fechas establecidas en el cronograma.

➤ **SELECTIVO DE MATRÍCULAS PARA REALIZAR VISITA DE LECTURAS EN TERRENO Y ENTREGA DE FACTURA SEGÚN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL MES DE ENERO DE 2023**

VISITAS A: Facturación – Toma de lecturas

PERIODO: Febrero 02 de 2023

FECHA	MATRICULA/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	CONCEPTO	OBSERVACIÓN
--------------	---	----------------------------------	------------------------------	-----------------	--------------------

02/02/2023	106559	2170009298	Parque Tierra Linda T B Apto 602	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 122, revisado en solin lectura igual
02/02/2023	106569	909786	Parque Tierra Linda T B Apto 804	Toma de Lecturas	Lectura en terreno 2214 revisado en solin lectura igual
02/02/2023	108409	13001018	Bosque Largo Torre 5 Apto 403	Toma de Lecturas	Lectura en terreno 751 revisado en solin lectura igual 751
02/02/2023	108410	13000999	Bosque Largo Torre 5 Apto 404	Toma de Lecturas	Lectura en terreno 2488 revisado en solin la misma lectura
02/02/2023	112183	100352274	Bosque Largo Torre 13 Apto 304	Toma de Lecturas	Lectura en terreno 3468 en solin la misma
02/02/2023	112184	13000922	Bosque Largo Torre 13 Apto 401	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 428, en solin la misma
02/02/2023	112186	13000924	Bosque Largo Torre 13 Apto 403	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 1533, en solin la misma lectura
02/02/2023	26479	C17LA365042	Jordan Etapa 8 Manzana 12 Casa 7	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 1075, en solin la misma lectura
02/02/2023	26508	3032799	Jordán Etapa 8 Manzana 12 Casa 8	Toma de Lecturas	Lectura toma en terreno 4234 en solin igual la lectura
02/02/2023	27655	942159	Jordán Etapa 8 Manzana 12 Casa 10	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 3610 poca visibilidad , en



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 17 de 77

					solin la misma lectura
02/02/2023	13083	12213344	Manzana 32 Casa 18 Etapa 3 Jordán	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 408, en solin la misma lectura
02/02/2023	5712	2270002697	Jordán Etapa 4 Manzana 1 Casa 26	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 26, en solin la misma lectura
02/02/2023	13936	16010831	Jordán Etapa 4 Manzana 1 Casa 25	Toma de Lecturas	Lectura tomada en terreno 989, en solin la misma lectura

ANALISIS: Se realizo un selectivo de matriculas las cuales se realizaba toma de lectura el día 02 de febrero de 2023 según el cronograma de facturación, estas fueron realizadas por el auxiliar operativo de control interno y verificadas en el Software SOLIN lo cual se evidencio que la lectura tomada por los operarios era la misma que se verifico por el operativo de control interno.

VISITAS A: Facturación – Entrega de Facturación

PERIODO: Febrero 03 de 2023

FECHA	MATRICULA/ REPORTE CALL CENTER	NÚMERO DE MEDIDOR	DIRECCIÓN Y/O USUARIO	CONCEPTO	OBSERVACIÓN
03/02/2023	1462	20029576	Calle 16 #10-01 Malabar	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	116492	19151713	Calle 16 #10-01 Apto 1 Ancón Malabar	Entrega de Facturación	Entregado ✓

03/02/2023	112980	00001110788	Calle 16 #10-01 Apto 2 Ancón Malabar	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	64686	16036315	CL 11 # 11-65 B/20 JULIO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	62803	C16LA641343	CL 11 # 11-61 B/20 JULIO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	16759	00009754720	CRA 2 # 12-85 APTO 201	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	1340587	00001340587	CRA 2 # 12-85 APTO 202	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	1018222	00001018222	KR 2 # 12-76 AP 301 B/ CENTRO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	52280	00001018490	KR 2 # 12-76 AP 302 B/ CENTRO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	21839	00001000742	CL 11 # 1-32 LOCAL 1 EDIFICIO AMBEIMA	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	27785	00009642592	CL 14 2-91 AP 201 Centro	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	4156	19585363	CL 15 # 3A-23 LOCAL PIZZERIA DATTALOS	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	12459	2170019533	KENNEDY CRA 8 S # 22 28 P	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	139536	17048347	CALLE 23C BIS #6-64 B/ MURILLO TORO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	83696	18064898	MZ B CS 12 ROSA BADILLO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	78515	00003030185	MZ K CS 9 DIVINO NINO	Entrega de Facturación	Entregado ✓



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 19 de 77

03/02/2023	77765	00000005014	MZ B CS 5 DIVINO NINO	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	79286	19151097	MZ A CS 6 VILLA CLAUDIA	Entrega de Facturación	Entregado ✓
03/02/2023	3006286	00003006286	Mz 19 Casa 2 TERRAZAS DEL TEJAR - SUR	Entrega de Facturación	Entregado ✓

ANALISIS: Se tomo un selectivo de matriculas para entrega de facturación según el cronograma para ser verificada su entrega en terreno por los operarios lo cual se evidenció por parte del auxiliar operativo de control interno que estas fueron entregadas a los usuarios dando así cumplimiento al cronograma establecido

Visitas: revisión relectura ciclo 2

Fecha	Matrícula / Reporte	Medidor No.	Dirección O Usuario	Instalación O Daño Reportado	Observación
Febrero 2023	10444	14005535	Inversiones Uro Cádiz cr 4d #31-49 b/Cádiz	Revisión por Relectura	Según visita efectuada por la funcionaria operativa de control Interno evidencio lectura 2259 el número de medidor no coincide con el registrado en solin , verificado en el software solin se registra una lectura de 4897 frenado desde el mes

					de diciembre de 2022 se factura por promedio 7 mt3 funciona una clínica Uro Cadiz.
	14682	3003600	Gómez castro Adolfo, cl 32 # 4c-35 cadis	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio conexión directa (ver registro fotográfico), en solin se evidencia lectura frenada en 2149 des acumulación sin consumo.
	58869	45415	Rodríguez y ortega asociados, apto 305 edif. portal de Cádiz / cl 32 # 4m-33 Cádiz	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio lectura 2497 ILEGIBE NUMERO DE MEDIDOR, en solin medidor frenado en 2496.seguimiento de lectura
	58876	45018	alba montero Manchola, apto 406 edif. portal de Cádiz / cl 32 # 4m-33	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio lectura 2040 . en solin lectura frenada en 2039 des acumulación por consumo
	63085	17063733	inversiones tierra linda s.a. cr 5 # 28 - 01 Belalcázar	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio lectura 2032, en solin la misma lectura , lectura recuperada por anomalía
	8961	19175636	Manuel Álvaro Hernández, cr 5 #28-05	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio 2 locales comerciales con lectura 0329 medidor dentro del inmueble. En solin tiene lectura de 329 . lectura recuperada por anomalía
	8954	C17LA365021	Edgar José moreno, cra 5 # 27-37	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio lectura 3153, en solin 3143 lectura recuperada por anomalía
	8941	C17LA257187	Marly rojas Ortiz, cra 5 # 26a-03	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio Predio deshabitado ilegible, en solin medidor frenado en lectura 392
	92397	4035647	bárbara del pilar Holguín Olaya, cl 25 n 5-64 local	Revisión por Relectura	La funcionaria operativa de control interno evidencio caja anden mal estado no se



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 21 de 77

					pudo levantar para toma lectura (ver registro fotográfico), en solin 563 tapa trabada.
	86781	9084595	morales de Roncancio luz esmeralda, cl 25 No.5a 30 local Belalcázar	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio TAPA CON CONCRETO (ver registro fotográfico), en solin se evidencio lectura frenada en 1251 des acumulación por consumo
	8806	9852457	padilla de Díaz bella aurora, cl 25 # 6-24	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio 1 Local comercial predio con 2 medidores ningún medidor coincide con el numero reportado (ver registro fotográfico) en solin lectura 50. Consumo mínimo
	16857	14441435	Leonor varón Rodríguez, cl 25 # 6-28	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 178, solin con lecturas obstáculos para leer.
	154190	18126424	Valentina Ortiz b. cl 30 #5-29 ap1409 edif. M-30	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 170, En solin seguimiento por lectura frenado en 170
	155369	19142379	Aurora ñustes Portela cl 30 #5-29 ap1503 edif M-30	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 57. En SOLIN se evidencio lectura 57, seguimiento por lectura
	155393	19143786	proyectamos y edificamos s a s cl 30 #5-29 apto 1705 edificio m-30	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 454. En SOLIN 454 lectura igual Deshabitado
	155408	19143771	Nohora b. Vergara o. cl 30 #5-29 apto 1808 edificio M-30	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 203. En SOLIN lectura igual
	9553	19591134	Agudelo Gómez German, cra 5 # 35-62	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 2149, en solin igual lectura recuperada por anomalía.
	108877	11051791	German vitaliano vega y	Revisión por	La operativa de control interno evidencio

			otros, Cra 5 no. 34-28 local # 2	Relectura	Conexión directa.(ver registro fotográfico) En solin lectura 1476
	46509	12213346	Arbeláez palacios Guillermo, cr 5 No. 31-110 l-3 parqueadero	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio Medidor bajo llave entre maleza no se 'puede tomar lectura se evidencia dos medidores.(ver registro fotográfico) En solin lectura 209 seguimiento por consumo
	48007	3033177	Elizabeth Salazar de Trujillo, cr 4 b #36 34 apto 201 edf. juliana	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 977 no coincide número de medidor. En SOLIN lectura 3117 medidor dentro del inmueble
	48008	3033236	Elizabeth Salazar de Trujillo, cr 4 b #36 34 apto 301 edf. juliana	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 3493. En SOLIN está igual medidor dentro del inmueble
	48009	1101076	juan de la rosa Trujillo Trujillo, cr 4 b #36 34 apto 401 edf. juliana	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 4366 .En SOLIN se evidencio lectura 4364 lectura recuperada por anomalía
	42548	17534344	Mónica del pilar Beltrán solano y otro, cl 36 # 4 g-34 apto-101 edf. torcadiz	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 1266.en SOLIN se evidencia lectura desacumulacion de consumos
	42549	10142794	German Arturo Latorre O. cl 36 # 4 g-34 apto-102 edif. torcadiz	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 1135. En SOLIN está igual des acumulación por consumo
	42552	1108866	alba ruby González Trujillo y otro, cl 36 # 4 g-34 apt-301 edif. torcadiz	Revisión por Relectura	La operativa de control interno evidencio lectura 2650. En SOLIN está igual predio deshabitado.

MATRÍCULA	REG. FOTOGRAFICO	MATRÍCULA	REG. FOTOGRAFICO
<p>154190 18126420</p>		<p>155393 19142379</p>	
<p>155393 19143786</p>		<p>155408 19143771</p>	

<p>48008 3033236</p>		<p>48009 1101076</p>	
<p>48007 3033177</p>		<p>42548 17534344</p>	
<p>42549 1042794</p>		<p>10444 14005535</p>	

<p>42552 1108866</p>		<p>14682 3003600</p>	
<p>58869 45018</p>		<p>58876 45024</p>	
<p>86781 9084595</p>		<p>16857 14441435</p>	

<p>8806 9852457</p>		<p>92397 4035647</p>	
<p>8941 C171a257187</p>		<p>63085 17063733</p>	
<p>8961 19175636</p>		<p>108877 11051791</p>	

<p>46509 12213346</p>		<p>9553 19591134</p>	
<p>8954 C17LA365051</p>			

- **CRITICA Y ANALISIS DE CONSUMOS, EN CUANTO A LA DESVIACION POR CONSUMOS A CUANTAS MATRICULAS DURANTE EL PERIODO DE MARZO DE 2022 HASTA ENERO DE 2023 SE LES REALIZO DICHA REVISION Y CUALES FUERON SUS CAUSALES**

mar-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25826	18209	35410	30081	20511	30566	981	161584
Crítica	4122	3075	5580	4522	2820	4640	305	25064
Avisos	1105	964	1106	955	1011	901	177	6219
Revisiones Inte mas	1305	1164	1859	1252	1211	1098	234	8123
Relectura	2093	1458	2131	1939	1006	1992	96	10715
TOTAL	34451	24870	46086	38749	26559	39197	1793	211705
abr-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25829	18213	35413	30097	20512	30854	983	161901
Crítica	4304	3390	5733	4497	2762	4916	302	25904
Avisos	946	869	1037	1199	1098	1227	143	6519
Revisiones Inte mas	1146	1044	1287	1728	1495	1429	213	8342
Relectura	2309	1619	2240	1760	1062	1650	106	10746
TOTAL	34534	25135	45710	39281	26929	40076	1747	213412
may-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25853	18213	35618	30105	20517	31938	972	163216
Crítica	4358	3169	5727	4678	2920	4750	312	25914
Avisos	1103	978	1047	1135	965	982	152	6362
Revisiones Inte mas	1203	1482	1123	1891	1470	1582	198	8949
Relectura	2148	1315	2098	1128	733	1035	141	8598
TOTAL	34665	25157	45613	38937	26605	40287	1775	213039
jun-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25854	18350	35625	30106	20528	31961	971	163395
Crítica	4398	3291	5822	4513	3068	5434	314	26840
Avisos	1052	840	1038	886	905	775	158	5654
Revisiones Inte mas	1686	1238	1297	1114	1061	960	226	7582
Relectura	1645	1333	2435	1734	994	3050	107	11298
TOTAL	34635	25052	46217	38353	26556	42180	1776	214769

jul-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25877	18375	36326	30370	20552	32004	972	164476
Critica	4463	3370	6416	4747	3053	5244	307	27600
Avisos	996	862	1054	1117	1287	1351	121	6788
Revisiones Internas	1202	1106	1606	1452	1287	1351	212	8216
Relectura	2123	1561	2245	1768	1176	2059	109	11041
TOTAL	34661	25274	47647	39454	27355	42009	1721	218121

ago-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25939	18482	36455	30388	20564	32027	977	164832
Critica	4115	3265	6281	4707	3015	5524	304	27211
Avisos	1149	933	1458	1331	854	1118	228	7071
Revisiones Internas	1149	1200	1458	1475	1053	1679	228	8242
Relectura	2215	1757	2534	1953	1396	1855	111	11821
TOTAL	34567	25637	48186	39854	26882	42203	1848	219177

sep-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25950	18502	36611	30602	20585	32195	974	165419
Critica	4429	3400	6488	4714	2949	5270	303	27553
Avisos	1000	886	998	1140	997	501	249	5771
Revisiones Internas	1503	1239	998	1164	997	601	249	6751
Relectura	2217	1808	2576	1755	1033	1959	88	11436
TOTAL	35099	25835	47671	39375	26561	40526	1863	216930

oct-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25970	18516	36732	30702	20603	32239	972	165734
Crítica	4156	3105	5704	4877	2889	5263	267	26261
Avisos	847	810	1280	1006	755	835	208	5741
Revisiones Internas	847	1219	1971	1006	755	835	208	6841
Relectura	2123	1576	2257	1902	1185	2058	142	11243
TOTAL	33943	25226	47944	39493	26187	41230	1797	215820

nov-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25981	18630	36767	30816	20622	32271	973	166060
Crítica	4036	3173	5858	4572	2995	5367	285	26286
Avisos	771	805	1164	645	600	700	227	4912
Revisiones Internas	771	1073	1564	645	600	725	227	5605
Relectura	2330	1797	2341	2083	1265	2297	87	12200
TOTAL	33889	25478	47694	38761	26082	41360	1799	215063

dic-22								
ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	25997	18651	36876	31042	20770	32293	974	166603
Crítica	4551	3379	6743	6447	3697	6559	341	31717
Avisos	598	604	699	600	489	500	264	3754
Revisiones Internas	992	604	699	600	489	597	264	4245
Relectura	3137	1837	2648	2441	1037	1517	101	12718
TOTAL	35275	25075	47665	41130	26482	41466	1944	219037

ene-23

ACTIVIDAD	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4	CICLO 5	CICLO 6	CICLO 7	TOTAL
Lectura	26020	18649	36878	31479	20990	32700	974	167690
Critica	5093	3392	6618	5048	3300	5802	341	29594
Avisos	603	490	638	711	500	603	248	3793
Revisiones Internas	703	915	1738	1190	808	603	248	6205
Relectura	2647	1722	2695	2011	1754	2809	118	13756
TOTAL	35066	25168	48567	40439	27352	42517	1929	221038

ANÁLISIS: Se pudo evidenciar que la mayor causal ha sido por lectura tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

Mes	Lecturas	Crítica	Relectura	Revisiones internas
Marzo – 2022	161.584	25.064	10.715	8.123
Abril - 2022	161.901	25.904	10.746	8.342
Mayo - 2022	163.216	25.914	8.598	8.949
Junio – 2022	163.395	26.840	11.298	7.582
Julio - 2022	164.476	27.600	11.041	8.216
Agosto - 2022	164.832	27.211	11.821	8.242
Septiembre -2022	165.419	27.553	11.436	6.751
Octubre -2022	165.734	26.261	11.243	6.841
Noviembre-2022	166.060	26.286	12.200	5.605
Diciembre -2022	166.603	31.717	12.718	4.245
Enero 2023	167.690	29.594	13.756	6.205



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 32 de 77

TOTAL	1.810.910	299.944	125.572	79.101
-------	-----------	---------	---------	--------

➤ REVISION AL CARGUE DE TARIFAS – CARGUE AL SISTEMA COMERCIAL DE LAS TARIFAS POR PERIODO DE FACTURACION

Dicho cargue de tarifas se realiza mediante el recibo del oficio de remisión de tarifas, este se recibe cada mes antes de iniciar la liquidación del ciclo 1. Se entra al software SOLIN aplicación estructura tarifaria, se realiza el cargue por componentes y se detalla el uso y estrato, cargo fijo, consumo básico, complementario y suntuario, esto se compara con las tarifas enviadas y cuando se realiza las validaciones se verifica con un archivo donde se encuentran la tarifa enviada se valida que coincidan los valores para verificar la aplicación, luego se hace un selectivo por uso y estrato y se verifica. Se realizo un selectivo de los meses de Enero 2023, Diciembre 2022, Septiembre 2022, Junio 2022 y Marzo 2022 y se realizó la verificación del cargue de tarifas en el software solin.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

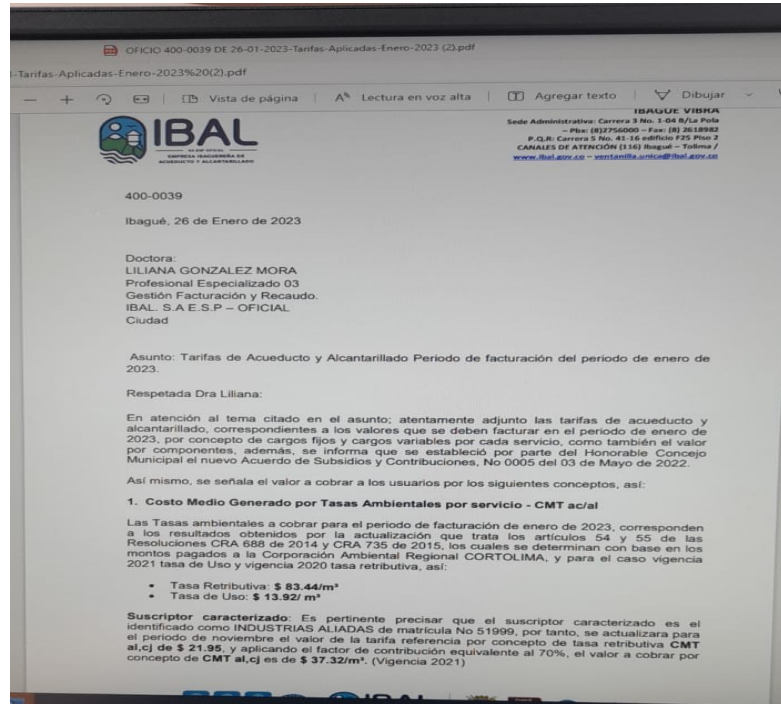
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 33 de 77



TARIFA PERIODO DE ENERO DE 2023.pdf

TARIFAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		CÓDIGO: GC-R-002
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
VERSIÓN: 02		VERSIÓN: 02

Mes y año: Periodo de facturación de Enero de 2023

CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO
ESTRATO / TIPO DE USO		
BAJO (Estrato 1)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 2.744,48	\$ 1.690,45
Consumo básico (l/m ³)	\$ 468,89	\$ 439,51
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
BAJO (Estrato 2)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 5.253,97	\$ 3.210,89
Consumo básico (l/m ³)	\$ 893,76	\$ 841,34
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
MEDIO (Estrato 3)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 7.057,17	\$ 4.321,16
Consumo básico (l/m ³)	\$ 1.296,58	\$ 1.191,16
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
ALTO (Estrato 4)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 7.845,28	\$ 4.801,29
Consumo básico (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
MEDIO - ALTO (Estrato 5)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 18.034,99	\$ 11.042,97
Consumo básico (l/m ³)	\$ 2.401,15	\$ 2.260,31
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 2.401,15	\$ 2.260,31
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 2.401,15	\$ 2.260,31
ALTO (Estrato 6)		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 39.508,53	\$ 24.006,45
Consumo básico (l/m ³)	\$ 2.801,34	\$ 2.637,03
Consumo complementario (l/m ³)	\$ 2.801,34	\$ 2.637,03
Consumo subsidiario (l/m ³)	\$ 2.801,34	\$ 2.637,03
USO COMERCIAL		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 13.330,21	\$ 8.162,19
Consumo variable (l/m ³)	\$ 2.267,75	\$ 2.134,74
USO INDUSTRIAL		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 13.330,21	\$ 8.162,19
Consumo variable (l/m ³)	\$ 2.267,75	\$ 2.134,74
USO OFICIAL		
Carga fijo (Bases de consumo)	\$ 7.811,31	\$ 4.801,29
Consumo variable (l/m ³)	\$ 1.333,97	\$ 1.256,73
Costo de referencia por Tasa de uso - servicio de acueducto, vigencia 2021 (l/m ³)	\$	\$ 13,82
Costo de referencia por Tasa retributiva - servicio de alcantarillado, vigencia 2020 (l/m ³)	\$	\$ 83,44

La tarifa por tasa ambiental (Tasa de Uso) corresponde a precios cobrados por la Autoridad Ambiental de la última vigencia (año 2021), en aplicación de la Resolución IBALESA N° 0190 del 18 de agosto de 2022, y la tarifa de tasa ambiental (tasa retributiva) corresponden a precios cobrados por la Autoridad Ambiental de la última vigencia (año 2020), en aplicación de la Resolución IBALESA N° 0433 del 06 de junio de 2021.

Las tarifas relacionadas incluyen los factores de subsidio o contribución, según el uso o estrato del usuario del servicio, establecidos por el Acuerdo Municipal de Ingreso N° 0005 de 03 de mayo de 2022.

La actualización de los costos de referencia por concepto de carga fijo y carga variable (excepto tasas ambientales) se realizaron con el factor de actualización por IPC de 0,31%, equivalente a 1,0321 con base a septiembre de 2022, tomando como base el Índice de Precios al Consumidor reportado por el IBALESA, según lo establecido en las disposiciones contenidas en el artículo N° 138 de la Ley 142 de 1994, artículo 56 de la Resolución CRA 886 de 2014.

La actualización de los costos de referencia por concepto de tasas ambientales (Tasa de Uso y tasa retributiva) se realizaron de conformidad con lo establecido en los artículos 14 y 18 de las Resoluciones CRA 199 de 2014, modificadas por los artículos 20 y 21, respectivamente de la Resolución CRA 735 de 2015.

400-0330

Ibagué, 26 de septiembre de 2022

Doctora:
LILIANA GONZALEZ MORA
Profesional Especializado 03 Facturación y Recaudo.
IBAL S.A.E.S.P – OFICIAL
Ciudad

Asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado Periodo de facturación del periodo de septiembre de 2022.

Respetada Doctora Liliana:

En atención al tema citado en el asunto; atentamente adjunto las tarifas de acueducto y alcantarillado correspondientes, a los valores que se deben facturar en el periodo de septiembre de 2022, por concepto de cargos fijos y cargos variables por cada servicio, como también el valor por componentes, además se informa que se estableció por parte del Honorable Concejo Municipal el nuevo Acuerdo de Subsidios y Contribuciones, No 0005 del 03 de Mayo de 2022.

Así mismo, se señala el valor a cobrar a los usuarios por los siguientes conceptos, así:

1. Costo Medio Generado por Tasas Ambientales por servicio - CMT ac/a1

Las Tasas ambientales a cobrar para el periodo de facturación de septiembre de 2022, corresponden a los resultados obtenidos por la actualización que trata los artículos 54 y 55 de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, los cuales se determinan con base en los montos pagados a la Corporación Ambiental Regional CORTOLIMA, y para el caso vigencia 2021 tasa de Uso y vigencia 2020 tasa retributiva, así:

- Tasa Retributiva: \$ 83.44/m³
- Tasa de Uso: \$ 13.92/ m³

Suscriptor caracterizado: Es pertinente precisar que el suscriptor caracterizado es el identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, se mantendrá el

Valor de la tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al de \$ 8.32, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70%, el valor a cobrar por concepto de CMT al es de \$ 14.14/m³.

400 - 0192

Ibagué, 28 de Junio de 2022

Ing.
CARMEN ELENA CANIZALES CARTAGENA
Profesional Especializado 03
Gestión Facturación y Recaudo.
IBAL S.A.E.S.P – OFICIAL
Ciudad

Asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado Periodo de facturación del periodo de junio de 2022.

Respetada Ing. Carmen:

En atención al tema citado en el asunto; atentamente adjunto las tarifas de acueducto y alcantarillado correspondientes, a los valores que se deben facturar en el periodo de junio de 2022, por concepto de cargos fijos y cargos variables por cada servicio, como también el valor por componentes, además se informa que se estableció por parte del Honorable Concejo Municipal el nuevo Acuerdo de Subsidios y Contribuciones, No 0005 del 03 de Mayo de 2022.

Así mismo, se señala el valor a cobrar a los usuarios por los siguientes conceptos, así:

1. Costo Medio Generado por Tasas Ambientales por servicio - CMT ac/a1

Las Tasas ambientales a cobrar para el periodo de facturación de Mayo de 2022, corresponden a los resultados obtenidos por la actualización que trata los artículos 54 y 55 de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, los cuales se determinan con base en los montos pagados a la Corporación Ambiental Regional CORTOLIMA, y para el caso vigencia 2020, así:

- Tasa Retributiva: \$ 83.44/m³
- Tasa de Uso: \$ 13.57/ m³

Suscriptor caracterizado: Es pertinente precisar que el suscriptor caracterizado es el identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, se mantendrá el

400 - 0116

Ibagué, 31 de Marzo de 2022

Ing.:
CARMEN ELENA CANIZALES CARTAGENA
Profesional Especializado 03 Facturación y Recaudo.
IBAL S.A.E.S.P – OFICIAL
Ciudad

Asunto: Tarifas de Acueducto y Alcantarillado Periodo de facturación del periodo de marzo de 2022.

Respetada Ing. Carmen:

En atención al tema citado en el asunto; atentamente adjunto las tarifas de acueducto y alcantarillado correspondientes, a los valores que se deben facturar en el periodo de marzo de 2022, por concepto de cargos fijos y cargos variables por cada servicio, como también el valor por componentes.

Así mismo, se señala el valor a cobrar a los usuarios por los siguientes conceptos, así:

1. Costo Medio Generado por Tasas Ambientales por servicio - CMT ac/a1

Las Tasas ambientales a cobrar para el periodo de facturación de marzo de 2022, corresponden a los resultados obtenidos por la actualización que trata los artículos 54 y 55 de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, los cuales se determinan con base en los montos pagados a la Corporación Ambiental Regional CORTOLIMA, y para el caso vigencia 2020, así:

- Tasa Retributiva: \$ 83.44/m³
- Tasa de Uso: \$ 13.57/ m³

Suscriptor caracterizado: Es pertinente precisar que el suscriptor caracterizado es el identificado como INDUSTRIAS ALIADAS de matrícula No 51999, por tanto, se mantendrá el

Valor de la tarifa referencia por concepto de tasa retributiva CMT al de \$ 8.32, y aplicando el factor de contribución equivalente al 70%, el valor a cobrar por concepto de CMT al es de \$ 14.14/m³.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 36 de 77

TARIFAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		CÓDIGO:GC-R-002	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		VERSIÓN: 02	
Mes y año: Periodo de facturación de septiembre de 2022			
CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
BAJO - BAJO (Estrato 1)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 2,656.52	\$ 1,624.61	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 451.93	\$ 425.43	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
BAJO (Estrato 2)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 5,095.35	\$ 3,113.80	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 865.13	\$ 814.40	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
MEDIO - BAJO (Estrato 3)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 6,831.06	\$ 4,182.71	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,162.12	\$ 1,083.67	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
MEDIO (Estrato 4)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,580.07	\$ 4,647.46	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
MEDIO - ALTO (Estrato 5)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 17,457.16	\$ 10,688.61	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,324.23	\$ 2,187.94	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,324.23	\$ 2,187.94	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,324.23	\$ 2,187.94	
ALTO (Estrato 6)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 37,950.35	\$ 23,237.30	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,711.60	\$ 2,552.59	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,711.60	\$ 2,552.59	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,711.60	\$ 2,552.59	
USO COMERCIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,803.12	\$ 7,800.68	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,186.11	\$ 2,068.38	
USO INDUSTRIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,803.12	\$ 7,800.68	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,186.11	\$ 2,068.38	
USO OFICIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,590.57	\$ 4,647.46	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 1,291.24	\$ 1,215.52	
Costos de referencia por Tasa de uso - servicio de acueducto, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 13.82	
Costos de referencia por Tasa retributiva - servicio de alcantarillado, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 83.44	

TARIFAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		CÓDIGO:GC-R-002	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		VERSIÓN: 02	
Mes y año: Periodo de facturación de junio de 2022			
CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
BAJO - BAJO (Estrato 1)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 2,578.15	\$ 1,577.40	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 438.26	\$ 412.56	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
BAJO (Estrato 2)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 4,931.48	\$ 3,019.59	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 838.95	\$ 789.76	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
MEDIO - BAJO (Estrato 3)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 6,624.38	\$ 4,056.17	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,126.95	\$ 1,060.67	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
MEDIO (Estrato 4)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,360.42	\$ 4,596.85	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
MEDIO - ALTO (Estrato 5)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 16,929.97	\$ 10,365.76	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,253.91	\$ 2,121.73	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,253.91	\$ 2,121.73	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,253.91	\$ 2,121.73	
ALTO (Estrato 6)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 36,802.10	\$ 22,534.25	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,629.56	\$ 2,475.35	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,629.56	\$ 2,475.35	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,629.56	\$ 2,475.35	
USO COMERCIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,512.71	\$ 7,861.65	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,128.69	\$ 2,003.86	
USO INDUSTRIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,512.71	\$ 7,861.65	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,128.69	\$ 2,003.86	
USO OFICIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,360.42	\$ 4,596.85	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 1,252.17	\$ 1,178.74	
Costos de referencia por Tasa de uso - servicio de acueducto, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 13.87	
Costos de referencia por Tasa retributiva - servicio de alcantarillado, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 83.44	

TARIFAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		CÓDIGO:GC-R-002	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 2016-09-28	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		VERSIÓN: 02	
Mes y año: Periodo de facturación de Marzo de 2022			
CONCEPTO	TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO	TARIFA SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
BAJO - BAJO (Estrato 1)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 2,493.37	\$ 1,526.71	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 424.18	\$ 399.30	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
BAJO (Estrato 2)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 4,773.02	\$ 2,922.56	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 811.99	\$ 764.38	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
MEDIO - BAJO (Estrato 3)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 6,411.52	\$ 3,925.83	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,090.74	\$ 1,026.77	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
MEDIO (Estrato 4)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,123.91	\$ 4,362.03	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
MEDIO - ALTO (Estrato 5)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 16,384.99	\$ 10,032.67	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,181.47	\$ 2,053.55	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,181.47	\$ 2,053.55	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,181.47	\$ 2,053.55	
ALTO (Estrato 6)			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 35,619.55	\$ 21,810.15	
Consumo básico (\$/m³)	\$ 2,545.05	\$ 2,395.81	
Consumo complementario (\$/m³)	\$ 2,545.05	\$ 2,395.81	
Consumo Suntuario (\$/m³)	\$ 2,545.05	\$ 2,395.81	
USO COMERCIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,110.65	\$ 7,415.45	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,060.28	\$ 1,939.46	
USO INDUSTRIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 12,110.65	\$ 7,415.45	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 2,060.28	\$ 1,939.46	
USO OFICIAL			
Cargo fijo (\$/suscriptor/mes)	\$ 7,123.91	\$ 4,362.03	
Consumo variable (\$/m³)	\$ 1,211.93	\$ 1,140.86	
Costos de referencia por Tasa de uso - servicio de acueducto, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 13.57	
Costos de referencia por Tasa retributiva - servicio de alcantarillado, vigencia 2020 (\$/m³)	\$	\$ 83.44	

➤ **PROCESO DE LIQUIDACIÓN - IMPRESIÓN DE FACTURAS:** Procedimiento mediante el cual se determina y emite la factura con el valor a cobrar a los suscriptores teniendo en cuenta los consumos analizados, clasificación de suscriptores por uso y estrato, cobro de servicios adicionales y acumulado de deudas en caso de presentar deudas pendientes

- Se organiza el cronograma de actividades antes de iniciar el mes entre el 28 al 31 de cada mes
- En la primera semana del mes siguiente se empieza a dar cumplimiento al cronograma de actividades
- Se empieza a escribir los archivos de Mafre y novedades de tarifas
- Las tarifas son enviadas mes a mes para dar aplicación
- A mitad del mes se van realizando la toma de lecturas
- Se realiza el cierre de lecturas
- Se hace análisis de crítica y se dejan 1 a 2 días antes de liquidación
- Luego se realiza un análisis de las totalizadoras
- Se realiza revisión de tarifas en SOLIN
- Se cargan los archivos de MAFRE y todos los cobros que se envíen: OTEAS (Acueducto, alcantarillado y Control Perdidas),
- Se realiza una parametrización se compara con el cronograma y con el sistema
- Se imprime listado de control de consumos con el fin de validar los consumos y se revisa el comportamiento por ciclo, uso y estratos
- Se realiza la pre liquidación, se generan interés de mora, saldos a favor y se realizan validaciones de control de cierre
- Una vez realizado el cierre se ejecuta el proceso de liquidación
- Se generan unos resúmenes de usuarios facturados y se realizan las respectivas validaciones y se realiza validación con las tarifas
- Luego de esta revisión se genera el archivo de impresión y se envía a Dispapeles, ellos generan un archivo en PDF el cual lo envían para otra revisión donde se revisan y validan todos los campos de la factura
- Luego de revisado el archivo se confirma a Dispapeles para que inicien la impresión masiva (2 días de impresión)
- Luego de recibidas las facturas por Dispapeles se realiza el alistamiento de facturas (se anexan las cartas de desviación de crítica para graparlas a las facturas.
- Se realiza una segunda revisión de las facturas antes de ser enviadas a los usuarios.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 39 de 77

EMPRESA BANCARIA DE ASESORÍA Y ACREDITACIÓN BDL S.A. S.P.A. - OFICINA

Matrícula No. **5518**

IBAL 13560301 13-08-2022 34.100

CLIENTE: FISCALIA DE QUITANDINO AN

FECHA DE EMISIÓN: 10-08-2022

TOTAL FACTURA (1+2-3): **34.100**

Concepto	Valor	Saldo pendiente
Subtotal otros cobros	0	0
Descuentos de la factura	0	0
Subtotal descuentos	0	0
TOTAL FACTURA (1+2-3)	34.100	34.100

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA

EMPRESA BANCARIA DE ASESORÍA Y ACREDITACIÓN BDL S.A. S.P.A. - OFICINA

Matrícula No. **8017**

IBAL 13075452 18-06-2022 149.100

CLIENTE: INTERMUNICIPAL DE UCCONES S.E.C. S.A.S

FECHA DE EMISIÓN: 23-05-2022

TOTAL FACTURA (1+2-3): **149.100**

Concepto	Valor	Saldo pendiente
Subtotal otros cobros	0	0
Descuentos de la factura	0	0
Subtotal descuentos	0	0
TOTAL FACTURA (1+2-3)	149.100	149.100

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA

EMPRESA BANCARIA DE ASESORÍA Y ACREDITACIÓN BDL S.A. S.P.A. - OFICINA

Matrícula No. **166601**

IBAL 14564432 18-03-2022 12.800

CLIENTE: ALFANCA PUEBLA S.A. PUEBLO NUEVO PLOM HERRAZ

FECHA DE EMISIÓN: 13-02-2022

TOTAL FACTURA (1+2-3): **12.800**

Concepto	Valor	Saldo pendiente
Subtotal otros cobros	0	0
Descuentos de la factura	0	0
Subtotal descuentos	0	0
TOTAL FACTURA (1+2-3)	12.800	12.800

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA



IBAL EMPRESA BOMBA DE ACUEDUCTO Y REPARTIDORA DE LA ESP - OFICINA
Matricula No. **166206**
Fecha de Emisión: **29-04-2022** | Total a Pagar: **\$3,500**

DATOS DEL SUScriptor:
Nombre: FREDY JIMENEZ RAMIRO SALAZAR
Categoría: **INDIC**
Dirección: CL 14 # 100-100 LOTO 8 BLANCO DEL VERDE, NARIÑO
Teléfono: 02 62 87 80 00-00 000

RESUMEN DE LA FACTURA:
Consumo: 30 m³
Subtotal otros cobros: 0
Subtotal descuentos: 0
TOTAL FACTURA (1+2-3): \$3,500

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA



IBAL EMPRESA BOMBA DE ACUEDUCTO Y REPARTIDORA DE LA ESP - OFICINA
Matricula No. **1340**
Fecha de Emisión: **19-05-2023** | Total a Pagar: **\$2,900**

DATOS DEL SUScriptor:
Nombre: ALBA LA CRUZ BARRA
Categoría: **INDIC**
Dirección: CL 14 # 100-100 LOTO 8 BLANCO DEL VERDE, NARIÑO
Teléfono: 02 62 87 80 00-00 000

RESUMEN DE LA FACTURA:
Consumo: 20 m³
Subtotal otros cobros: 0
Subtotal descuentos: 0
TOTAL FACTURA (1+2-3): \$2,900

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA



IBAL EMPRESA BOMBA DE ACUEDUCTO Y REPARTIDORA DE LA ESP - OFICINA
Matricula No. **9570**
Fecha de Emisión: **29-04-2022** | Total a Pagar: **\$1,000**

DATOS DEL SUScriptor:
Nombre: GUARAFI LA NEGRITA
Categoría: **INDIC**
Dirección: CL 14 # 100-100 LOTO 8 BLANCO DEL VERDE, NARIÑO
Teléfono: 02 62 87 80 00-00 000

RESUMEN DE LA FACTURA:
Consumo: 10 m³
Subtotal otros cobros: 0
Subtotal descuentos: 0
TOTAL FACTURA (1+2-3): \$1,000

IBAL COMPROMETIDO CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA

ANALISIS: Se realizó un selectivo de matrículas por uso y estrato para verificar la aplicación de las tarifas de los meses de Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre de 2022 y Enero de 2023, en las cuales se evidencio que las tarifas de sus respectivos meses fueron bien aplicadas.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 41 de 77

➤ **REFACTURACION: MODIFICACION DEL VALOR Y CONSUMO DE LA FACTURA (REVISION DE FACTURAS MODIFICADAS (CONCEPTO DE MODIFICACION Y TOTAL VALORES DESCONTADOS DURANTE LOS PERIODOS DE MARZO A DICIEMBRE DE 2022 Y ENERO 2023)).**

Esta se realiza a través de Notas crédito las realizan los liquidadores en el sistema , se genera un listado de NC donde se puede observar el concepto de reclamación , fecha, el suscriptor y el valor modificado. Este resumen se genera mensualmente el cual afecta la facturación.

También en critica se modifican los consumos y lecturas, cuando el ingeniero encargado de la facturación realiza la aplicación en los procesos masivos se aplican los cambios que se hicieron desde critica.

Se genera en Suricata un listado mensual por fecha o por periodo , uno por acueducto y uno por alcantarillado .

Se evidenciaron modificaciones efectuadas por varios tipos de conceptos así:

IBAL S.A. ESP OFICIAL

CONCEPTOS POR TIPOS DE DOCUMENTOS DETALLADO

Documento: (NCD) NOTAS CRÉDITO

FECHA DESDE: 01/04/2022 FECHA HASTA: 30/04/2022

Suscriptor: [436] DE BECERRRA ROSA MARIA

Servicio Concepto Valor neto Subsidio Contrib. Valor real

Usuario: WILMERO

Cod.

Descripción: 430-4607 01/04/22 RETIRA COBRO CONCEPTO OTEA POR ERROR DE MAT

ACUEDUCTO 130 IVA OTEAS ACUEDUCTO -440 0 0 -440

ACUEDUCTO 124 REPARACION ACUEDUCTO OTEAS -16.373 0 0 -16.373

REPARACIONES OTEAS ACUEDUCTO -2.314

CON IVA

ACUEDUCTO 141 0 0 -2.314

Total por no. documento NCD-7985: -19.127 0 0 -19.127



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 42 de 77

Imprimir Guardar en OneDrive

IBAL S.A. ESP OFICIAL
NIT: 800.089.809-6

CONCEPTOS POR TIPOS DE DOCUMENTOS DETALLADO

FECHA DESDE: 01/04/2022 FECHA HASTA: 30/04/2022

Documento: (NCD) NOTAS CRÉDITO Usuario: WILMERO
Suscriptor: [436] DE BECERRRA ROSA MARIA
Descripción: 430-4607 01/04/22 RETIRA COBRO CONCEPTO OTEA POR ERROR DE MAT

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	130	IVA OTEAS ACUEDUCTO	-440	0	0	-440
ACUEDUCTO	124	REPARACION ACUEDUCTO OTEAS	-16.373	0	0	-16.373
ACUEDUCTO	141	REPARACIONES OTEAS ACUEDUCTO CON IVA	-2.314	0	0	-2.314
Total por no. documento NCD-7985:			-19.127	0	0	-19.127

Suscriptor: [1949] QUINCHE M MAXIMILIANO Usuario: WILMERO
Descripción: 430-05456 25/04/22 REVOCA 430-04179 25/03/22 RETIRA COBRO CONCEPTO OTEA + INT

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	1	CARGO FJO ACUED	-2.703	1.331	0	-1.372
ACUEDUCTO	2	CONSUMO BÁSICO AC	-930	458	0	-472
ACUEDUCTO	130	IVA OTEAS ACUEDUCTO	-1.502	0	0	-1.502
ACUEDUCTO	124	REPARACION ACUEDUCTO OTEAS	-37.977	0	0	-37.977
ACUEDUCTO	141	REPARACIONES OTEAS ACUEDUCTO CON IVA	-7.905	0	0	-7.905
ALCANTARILLADO	10	CARGO FJO ALCA	-1.655	815	0	-840
ALCANTARILLADO	11	CONSUMO BÁSICO AL	-929	457	0	-472
Total por no. documento NCD-8027:			-53.601	3.061	0	-50.540

Suscriptor: [2300] MARIA CLAUDIA JIMENEZ REYES Y OTROS Usuario: GIANCARLOR
Descripción: 430-5209 19/04/2022 Res. 2072870076675 - MODIFICA 430-1552 y ajusta nov/2020, con 0m3/DESCUENTO: \$3.644

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	135	ACTOS ADMINISTRATIVOS	-1	0	0	-1
ACUEDUCTO	1	CARGO FJO ACUED	-2.145	0	883	-3.028
ACUEDUCTO	48	INTERÉS DE MORA AC	-115	0	0	-115
ALCANTARILLADO	10	CARGO FJO ALCA	-1.313	0	540	-1.853
ALCANTARILLADO	49	INTERÉS DE MORA AL	-70	0	0	-70
Total por no. documento NCD-8008:			-3.644	0	1.423	-5.067

Suscriptor: [7105] RUBEN DARIO MORENO CASTELLANOS Usuario: GIANCARLOR
Descripción: 430-04724 05-04-2022 MODIFICA DE OCT/2021 A FEB/2022 POR CAMBIO DE USO, DE COMERCIAL A RES. 3 /DESCUENTO; \$365.575

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	1	CARGO FJO ACUED	-12.111	0	4.987	-17.098
ACUEDUCTO	2	CONSUMO BÁSICO AC	-27.084	0	11.152	-38.236
ACUEDUCTO	3	CONSUMO COMPLEMENTARIO AC	-27.084	0	11.152	-38.236
ACUEDUCTO	4	CONSUMO Suntuuario AC	-89.573	0	11.152	-100.725
ACUEDUCTO	48	INTERÉS DE MORA AC	-1.480	0	0	-1.480
ALCANTARILLADO	10	CARGO FJO ALCA	-7.415	0	3.053	-10.468
ALCANTARILLADO	11	CONSUMO BÁSICO AL	-27.087	0	11.141	-38.198
ALCANTARILLADO	12	CONSUMO COMPLEMENTARIO AL	-27.087	0	11.141	-38.198
Total por no. documento NCD-8008:			-270.840	0	111.411	-382,429

Imprimir Guardar en OneDrive

FECHA DESDE: 01/04/2022 FECHA HASTA: 30/04/2022

Documento: (NCD) NOTAS CRÉDITO Usuario: WILMERO
Suscriptor: [7389] LUCIANO RUIZ Y COMPAÑIA S. EN C.
Descripción: 430-04863 07/02/22 RETIRA CARGOS F Y CONGELACION A LA MAT 7389 POR SERV CONG

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ALCANTARILLADO	49	INTERÉS DE MORA AL	-390	0	0	-390
Total por no. documento NCD-8002:			-33.153	0	7.678	-40.831

Suscriptor: [8048] YAMIL PINTO RINCON Y OTROS Usuario: DIEGOV
Descripción: ID 140771 01/04/2022 SEGÚN ACUERDO # 001 DEL 27 DE DIC/2021, SE ACCEDE A CONDONAR LOS INTERESES MORATORIOS DEL 50% POR VALOR DE \$51.130.- POR ACUERDO DE PAGO

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	48	INTERÉS DE MORA AC	-10.403	0	0	-10.403
ALCANTARILLADO	49	INTERÉS DE MORA AL	-8.116	0	0	-8.116
OTROS	20	INTERÉS DE MORA	-32.599	0	0	-32.599
Total por no. documento NCD-7960:			-51.118	0	0	-51.118

Suscriptor: [11473] ANDREA DEL PILAR DURAN ESPINOSA Usuario: GIANCARLOR
Descripción: ID 140814 01/04/2022 SEGÚN ACUERDO # 001 DEL 27 DE DIC/2021, SE ACCEDE A CONDONAR LOS INTERESES MORATORIOS DEL 50% POR VALOR DE \$646.161 POR ACUERDO DE PAGO

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	48	INTERÉS DE MORA AC	-440.389	0	0	-440.389
ALCANTARILLADO	49	INTERÉS DE MORA AL	-205.772	0	0	-205.772
Total por no. documento NCD-7975:			-646.161	0	0	-646.161

Suscriptor: [11473] ANDREA DEL PILAR DURAN ESPINOSA Usuario: GIANCARLOR
Descripción: 420-1504 01/04/2022 Ajustar DE ENE/2021 a FEB/2022, con 0m3 /DEPURA: \$2.220.819

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	2	CONSUMO BÁSICO AC	-230.087	0	0	-230.087
ACUEDUCTO	3	CONSUMO COMPLEMENTARIO AC	-134.593	0	0	-134.593
ACUEDUCTO	4	CONSUMO Suntuuario AC	-569.431	0	0	-569.431
ACUEDUCTO	48	INTERÉS DE MORA AC	-183.847	0	0	-183.847
ALCANTARILLADO	11	CONSUMO BÁSICO AL	-154.818	0	0	-154.818
ALCANTARILLADO	12	CONSUMO COMPLEMENTARIO AL	-195.395	0	0	-195.395
ALCANTARILLADO	13	CONSUMO Suntuuario AL	-563.427	0	0	-563.427
ALCANTARILLADO	49	INTERÉS DE MORA AL	-189.221	0	0	-189.221
Total por no. documento NCD-7976:			-2.220.819	0	0	-2,220,819

Suscriptor: [11955] ANSELMO GÓNZALEZ FIGUEROA Usuario: GIANCARLOR
Descripción: 430-04730 07/04/2022 RETIRA \$67.409 POR COBRO OTEA ACUEDUCTO, POR INCONSISTENCIAS COMO LA NO FIRMA

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
ACUEDUCTO	130	IVA OTEAS ACUEDUCTO	-1.831	0	0	-1.831
ACUEDUCTO	124	REPARACION ACUEDUCTO OTEAS	-29.877	0	0	-29.877
ACUEDUCTO	141	REPARACIONES OTEAS ACUEDUCTO CON IVA	-8.637	0	0	-8.637
Total por no. documento NCD-7993:			-41.345	0	0	-41,345

Suscriptor: [15376] JOAQUIN ANTONIO ARMENTA Usuario: WILMERO
Descripción: 430-4999 08/04/22 RETIRA COBRO CONCEPTO OTEA DE LA MAT 15376 Y APLICA NOTA DEBITO A LA MAT 14376 POR ERROR EN EL COBRO DE LA OTEA S 239026

Servicio	Cod.	Concepto	Valor neto	Subsidio	Contrib.	Valor real
----------	------	----------	------------	----------	----------	------------

➤ **SOLICITUD LISTADO DE USUARIOS PARA VERIFICACION DE USOS Y ESTRATOS EN TERRENO**

Fecha	Matrícula/ Reporte	Medidor No.	Dirección O Usuario	Instalación O Daño Reportado	Observación
	172604	-----0-----	Wilson Alberto zambrano y otra - casa 58 agosto e. medina - hogar geriátrico	Revisión estrato Residencial 2	Según visita por la funcionaria operativa de control Interno se observó Conexión directa ya no funciona hogar geriátrico predio en construcción, en solin no se encuentra acometida
	116155	00013000081	Etelvina molano murillo - cr 10 #3-03 local 102 bel	Revisión estrato Comercial	La operativa de control interno evidencio Lectura 1216 predio de 2 pisos 1 funciona tienda, en solin se evidencia la misma lectura
	718 46126	19224812	Norma Liliana Lombana C cl 6 # 10-59/51 local 1 belén / comidas rápidas	Revisión estrato Comercial	Se evidencio Venta comidas rápidas Medidor ilegible.. en solin lectura 218
	16262	1806010506	Corporación Honorable Presbiterio de Colombia - cr 11a # 4-110 b/ belén	Revisión estrato Comercial	se observó Lectura 0666 dirección en terreno Cra 11ª número 4-70
	18352	14007049	Pedro E. Amaya I - calle 40 b # 4 k 12	Revisión estrato Comercial	se observó lectura Ilegible predio deshabitado, en solin también se informa predio deshabitado
	412	201160272	colegio tolimense - calle 2 ent 7 y 10 / c 1b 7 05 83 .	Revisión estrato comercial	La funcionaria evidencio Colegio tolimense Lectura 37223, en solin con lectura
		00000251992	ANCIZAR ANTONIO RODRIGUEZ - CL 9 # 7-90	Revisión estrato Comercial	Lectura 14275, funciona colegio, No coincide número de medidor con el que se encuentra instalado en terreno, en solin con lectura 14305 (ver registro fotográfico)

	67280	C16LA479830	Ludwig e sabogal t -maría - c 10 10a 40 l-2 e-ibiza	Revisión estrato comercial	Lectura 0051, en solin figura la misma lectura
	5742	19100971	Jorge Ariel Sánchez Cuellar - cr 5 20-78 piso 1 / justo & bueno almacén	Revisión estrato Comercial	Predio deshabitado sin medidor, en solin predio deshabitado
	1441	16063659	Corporación Universitaria Antonio Nariño - cl 17 entre cra 11a 10	Revisión estrato comercial	figura universidad Antonio Nariño, lectura 3005, en solin con lectura
	2621	21401998	Richard Ignacio torrente y otros - cra 2 sur # 16-28	Revisión estrato industrial	fábrica de curtimbres, lectura 050, en solin con lectura 56
	114337	201203108	Gloria Astrid Ramírez c - cr 3 #18-43 lc 1 centro fábrica de hielo	Revisión estrato industrial	Fábrica de hielo lectura 5217, en solin la misma lectura
	5866	17524289	Sánchez cárdenas Fabio - diag. 18 # 1-18 la estación / k 2s 18 26	Industrial	Lectura ilegible no se puede verificar el número del medidor , empotrado en cemento (ver registro fotográfico) , en solin frenado en lectura 790 hace más de 4 meses
	150093		Fernando Ospina cll 17b #4sur -42/54 Apto 101 Yuldaima Mz l cs 9	Industrial	Funciona local de internet lectura 6215 medidor No.9861578 en solin suspendido y sin medidor , se debe revisar el uso .
	172312	----0-----	María Aydee Camacho c – cl 15 # 10-114 ap202 ricau	Residencial 01	Servicio Directo, Predio nuevo deshabitado en solin servicio directo
	172311	-----0-----	María Aydee Camacho calle 15 # 10-114 apt 201 Ricaurte	Residencial 01	Servicio Directo Predio nuevo deshabitado, en solin servicio directo






139505	17051304	González Gómez Kelly Alexandra - cl 26 a # 8 a-47 casa 4 apto 2 / la reforma villa Claudia	Industrial	se observó Lectura 1046, con medidor No. 16037817 Numero de medidor no coincide con el medidor reportado en solin , en solin lectura 0 hace más de 4 meses. Congelado
127713	J15JC000103	José Guillermo Varón G-CRA 2 #22-00/04/06 S/ Pedro alejandrino	Industrial	Funciona un hotel lectura 32654, en solin con lectura 32736
154679	19801430	Inversiones Futuro seguro S.A. - TPO cl 20 sur # 1-29 / cl 20 # 1-20/24/40/44 el arado	industrial	Lectura y medidor no legible medidor empotrado en cemento, (ver registro fotográfico) en solin lectura frenada en 1283 medidor no registra
19319	12212624	CooperativaTrans Velotax - cl 21 # 5 56	comercial	Se evidencio medidor en mal estado lectura y numero de medidor no legible en solin lectura 1427 investigación de consumos
4646	00001198224	Estrada Agustín - Cra 6 # 15-87	Industrial	Se evidencio conexión Directa Robo de medidor, en solin servicio directo
154735	1831008326	Édison Alexander serna Ramírez - cr 7 # 10a-02 / temporal de obra	industrial	Se evidencio lectura 00654 Obra en construcción dirección en terreno Carrera 7 número 10-06, en solin con lectura
1852	70078936	Alberto Camelo - TPO proy. edif. camelo / cl 7 # 2-64 la pola	industrial	Se evidencio lectura 0017, Edificio deshabitado predio nuevo, en solin lectura 17 seguimiento de consumos
172467	22802831	Miguel ángel Prado Parra - tpo edificio cl 8 # 3-76 la pola	industrial	se evidencio lectura 0054 edificio, en solin lectura 55 investigación de consumos
471	C16LA595645	Enrique Cardozo Parga - cl10 # 10a-20 / justo & bueno almacén	comercial	Se evidencio lectura 662 Predio deshabitado, en solin la misma lectura predio deshabitado.
89781	2170007815	Ernestina García y otros -	Comercial	se evidencio lectura 2552 existe un hotel en

			cr 4 # 22-67 hotel Arcoiris (medidor en nicho pared)		solin con lectura 2579 des acumulación de consumos
5544	J16JC0013600		CIA AUTOMOTORA DEL TOLIMA - CRA 5 # 19-15	Comercial	se evidencio lectura 11467, en solin viene con lectura
104586	15119775		Arnulfo Guarnizo Ospina - cl 8 #12-28 interior parq	Comercial	Medidor dentro del Inmueble, hay 2 en la parte inferior del cual tomo registro fotográfico predio solo en el momento visita, en solin lectura 2048.
90634	C16LA551873		Infibague / vivero Alcaldía - cra 1 #2-20 b/libertador	oficial	Lectura ilegible , en solin lectura 4491 tiene secuencia mes a mes
46070	C17LA247721		CAI libertador - cr 1sur cl 2 vía llanitos	oficial	se evidencia predio deshabitado, no se encontró acometida, en solin tiene lectura 821 predio deshabitado
43777	00101008592		Inst Ed Nelcy García O.- cl 3 sur # 2-40 libertador	oficial	se evidencia medidor en mal estado lectura ilegible, en solin servicio directo se le factura por promedio
2014	J16je000806		Departamento del Tolima / Conservatorio de música del Tolima - cl 10 # 1-15 frente parque de la música	oficial	Se evidencio lectura 7362, no se pudo verificar el número del medidor, en solin lectura 15765 .
2005	00102000209		Conservatorio de música del Tolima - cr 1 # 8-64 facultad educ y artes	oficial	Se evidencia lectura 2747, no se pudo verificar el número del medidor esta ilegible , en SOLIN lectura frenada 7362 hace más de 4 meses
3266	00000000050		Banco de la Republica - cl 11 no 3-16 B/co Republica	oficial	Lectura ilegible, en solin lectura 128.965 con secuencia en las lecturas medidor de 2 pulgadas
32840	20000075		Biblioteca Banco de la república cra 3 clls 11 y 12	oficial	Se evidencio lectura 2177, en solin 2193 alto consumo confirmado
43774	C17LA365284		Inst Edc Simón Bolívar - cra 3 n 7-75 b/la pola	oficial	Se evidencio lectura 9796, en solin se evidencia lectura 9806 seguimiento de


					consumo
142995	17534981	Inspección de Policía / junta acción comunal - cl 6 cra 4 y 5 local 2 cai la pola	oficial		Se evidencio lectura 172, en solin lectura frenada en 172 hace 3 meses
142994	17534921	CAI Centenario - cl 6 cra 4 y 5 CAM- la pola	oficial		Se evidencia lectura 89, en solin lectura 89 seguimiento de lectura
116108	17534980	salón Biblioteca Comunal CAM. la pola - cl 6 cra 4	oficial		Se evidencia lectura 519, en solin lectura 520 presenta secuencia en la lectura
455	J16JC000879K	Fiscalía General de la Nación - cl 9 # 7-32	oficial		se evidencio lectura 8733, en solin lectura 8739 tiene secuencia de lectura
47326	19172582	Colegio German Pardo García cl 10 #10-20 belén	oficial		Se evidencio lectura 2592, en solin lectura 2601
123378	00013046698	Construcciones JF – Cra 11 # 4-41 Ap.602 Mirador de belén	Residencial 3		Se evidencio en terreno lectura 775 en solin lectura 777
17653	10734449	Centro de Salud 20 julio - calle 6 #13-31	oficial		Se evidencio lectura 6954 en solin lectura 6955 seguimiento por lectura
43771	00009063453	Escuela Rómulo Morales p - cl 3 # 12-63 sta bárbara	oficial		se evidencio lectura 2869, en solin lectura 2869 medidor no registra
43772	C17LA454633	Escuela Jorge Quevedo v - cl 6a 13-118/20 de julio	oficial		Servicio directo, robo de medidor fue reportado al call center , en solin medidor tapado.
320	1120fhc000920	Municipio de Ibagué / colegio Amina Melendro belén - kr 7 # 5-40 b/ belén	oficial		Se observa servicio directo(ver registro fotográfico), en solin lectura 2870 obstáculos para leer
2051	16063611	Consejo Superior de la Judicatura kr 2 # 8-90 pola	oficial		se observa lectura 0090, en solin lectura 90 medidor invertido
71453	C17LA454709	Instituto Mpal de Cultura - cl 10 # 4-55 centro (frente biblioteca)	oficial		se observa lectura 5855, en solin lectura 5855
69787	16063307	Municipio de Ibagué - cl 9 # 2-65/69	Oficial		se evidencio lectura 1855, en solin lectura frenada en 1855 hace 3 meses

	2937	00001018858	Vega de Roldan Rosalba - cr 3 # 10-25 piso-1 centro	oficial	se observó lectura ilegible medidor en mal estado, en solin lectura 2030 medidor no registra
	2936	2170007245	Vega de Roldan Rosalba - cra 3 # 10-25 piso 2-3	Oficial	se evidencio lectura 000, en solin lectura 00
	71452	00004020728	Concha Acústica - cl 10 # 4-55 (medidor escaleras)	oficial	se observó lectura ilegible medidor enterrado (ver registro fotográfico), en solin lectura 2221 seguimiento de lectura.
	32656	00003003854	Instituto Mpal de Cultura - cl 10 # 4-55	Oficial	En terreno no se ubica acometida, en solin no se encuentra acometida
	451	00815	Municipio de Ibagué - cr 8 # 10a-13 panóptico	Oficial	En terreno no se ubica acometida, en solin lectura 2772 medidor no registra
	116109	C16LA479815	CAI Pan de Azúcar - calle 15 # 12-74 ancón	Oficial	En terreno se evidencia lectura 2638, en solin lectura 2638
	43776	1120FHC0009 91	Escuela Diego fallón - cl 4#10-11 b/belén	Oficial	En terreno se evidencio lectura 290 predio en construcción escuela, en solin lectura 291
	43770	00009642539	Escuela Alaska - cr 11 no 1a-25 b Alaska	Oficial	Se evidencio predio en función de salón comunal con conexión directa , en solin lectura 7189 predio deshabitado.
	33770	00000009016	INST COLM BIENT FAML - GUARDERIA EL PAYASITO, Augusto E medina	Residencial	Se observo jardín infantil, predio deshabitado, medidor suspendido, en solin lectura 33000 servicio suspendido y deshabitado
	43773	00000926242	Escuela de Varones - cl11 #14-12/22 20de jul	Oficial	Se observo conexión directa, predio deshabitado en demolición, en solin no se encuentra acometida, deshabitado
	7892	00031036957	Nevado Jabonería - cl 29 # 2-54 el Claret	Industrial	Se evidencio lectura 14735 predio deshabitado, en solin lectura 14735 investigación de consumo
	5008	14441334	Cooperativa Maestros y Empleados e - cra 9 # 19-	Comercial	Se evidencio lectura 0114 funciona UNIVERSIDAD, en solin lectura 114

REGISTRO FOTOGRAFICO VISITAS EN TERRENO

MATRÍCULA	REG. FOTOGRAFICO	MATRÍCULA	REG. FOTOGRAFICO
172604		116155	
718		46126	 







<p>16262</p>		<p>5008 14441334</p>	
<p>18352 201160272</p>		<p>67280</p>	
<p>412 00000251992</p>		<p>5742 19100971</p>	

<p>1441 16063659</p>		<p>2621 21401998</p>	
<p>114337 201203108</p>		<p>5866 17524289</p>	
<p>150093 9861578</p>		<p>172311</p>	

<p>17312</p>	 	<p>139505 17051304</p>	
<p>127713 J15JC000103</p>		<p>154679 19801430</p>	
<p>19319 12212624</p>		<p>4646 00001198224</p>	

<p>154735 1831008326</p>		<p>1852 70078936</p>	
<p>172467 22802831</p>		<p>471 C16LA595645</p>	
<p>89781 2170007815</p>		<p>5544 J16JC0013600</p>	

<p>104586 15119775</p>		<p>90634 C16LA551873</p>	
<p>46070 C17LA247721</p>		<p>43777 00101008592</p>	
<p>2014 J16je000806h</p>		<p>2005 00102000209</p>	

<p>3266 00000000050</p>		<p>32840 20000075</p>	
<p>43774 C17LA365284</p>		<p>142995 17534981</p>	
<p>142994 17534921</p>		<p>116108 17534980</p>	

<p>455 J16JC000879K</p>		<p>47326 19172582</p>	
<p>123378 00013046698</p>		<p>17653 10734449</p>	
<p>43771 00009063453</p>		<p>2051 16063611</p>	

<p>320</p> <p>1120fhc000920</p>		<p>71453</p> <p>C17LA454709</p>	
<p>69787</p> <p>16063307</p>		<p>71452</p> <p>00004020728</p>	

**451
00815**



**116109
C16LA479815**



**12268
19171465**



**43776
1120FHC000991**



<p>43770 00009642539</p>		<p>33770 00000009016</p>	
<p>43773 00000926242</p>		<p>7892 00031036957</p>	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 60 de 77

➤ REVISION APLICACIÓN DE FACTURA ELECTRONICA :

FACTURA ELECTRÓNICA: Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y que operativamente tiene lugar a través de sistemas computacionales y/o soluciones informáticas que permiten el cumplimiento de las características y condiciones que se establecen en el Decreto 2242 de 2015, en relación con la expedición, recibo, rechazo y conservación. La expedición de la factura electrónica comprende la generación por el obligado a facturar y su entrega al adquirente.

OBJETIVO: Legalizar los pagos que realizan los usuarios y/o suscriptores, para acceder a los productos y servicios que presta el IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL a través facturación electrónica.

Alcance: Este instructivo aplica para la actividad de Facturación Electrónica, de los productos y servicios que presta el IBAL S.A. E.S.P. - OFICIAL a través de diferentes áreas, finalizando con la legalización del proceso con la tesorería de la empresa.

El proceso de la facturación electrónica, se realiza con base en la información enviada por las dependencias que lo soliciten según sea el requerimiento del suscriptor/usuario. Las dependencias que envían los usuarios con la consignación bancaria y cuentas de cobro, soportes para la elaboración de la factura electrónica son: Acueducto (venta provisional de agua o agua en bloque sin IVA), Alcantarillado (servicio de vector), Control Perdidas (recuperación de consumos), laboratorio de calidad, Recuperación Cartera; también se recepciona consignaciones por Paz y salvos provenientes de Recuperación Cartera y consignaciones para Certificaciones de secretaria general.

A través de la factura electrónica se realiza la legalización del recaudo de los pagos de MAPFRE seguros (exequiales, grupo vida y accidentes) información que proviene de la Tesorería de la Empresa.

Se evidencia el INSTRUCTIVO FACTURACION ELECTRONICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CÓDIGO: GC-I-FR-004 , FECHA VIGENCIA: 2019-10- 10, VERSIÓN:00

Se evidencia el registro de calidad GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 61 de 77

Guardar en OneDrive

4821627b0cde5a330e790d1434802cc045878ca00102850e6571986059528f5c39021dca8ba7641c7d6af

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. FE6481

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 11/01/2023 8:34:09

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO DE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 1876404204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A:	DESPACHADO A:
OSPAPPELES S.A.S	
6430000	
CL 103 No 88-53	

DOCUMENTO EMITIDO EN:	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGUÉ	03/08/2022 15:07:20	30/09/2022	80022580	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 2

CÓDIGO	UNIDADES	DESC.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMAÑO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
COMISION RETORNO	94		COMISION POR RETORNO por las ventas segun accidentes personales correspondiente a periodo julio 2022	1	0	1.266.781,00	0	19	1.507.486,00
RENTA X 10	94		RENTA X 1000 correspondiente a periodo julio 2022	1	0	34.507,00	0	0	34.507,00
						VALOR MERCANCIA			1.301.288,00
						DESCUENTO			0,00
						SUBTOTAL			1.301.288,00
						IVA			240.688,00

IMPORTE: TOTAL A PAGAR 1.541.976,00

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: IBAL S.A. E.S.P.

en OneDrive

11c85873560027ef4823ca604eb4adb528a694461ad84f59460333a7676c047871e6d78a695445304f009d3f76c1

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. FE6921

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 03/08/2022 15:07:20

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO DE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 1876404204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A:	DESPACHADO A:
OSPAPPELES S.A.S	
6430000	
CL 103 No 88-53	

DOCUMENTO EMITIDO EN:	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGUÉ	03/08/2022 15:07:20	30/09/2022	80022580	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 1

CÓDIGO	UNIDADES	DESC.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMAÑO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
94			Certificaciones de experiencia del contrato 123 año 2018 de OSPAPPELES N° 880.028.880-2, otorgado por el IBAI, SA ESP OFICIAL, transacción 02/08/2022	1	0	12.605,00	0	19	15.000,00
						VALOR MERCANCIA			12.605,00
						DESCUENTO			0,00
						SUBTOTAL			12.605,00
						IVA			2.395,00

IMPORTE: TOTAL A PAGAR 15.000,00

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: IBAL S.A. E.S.P.

1458c33049608169878549220133c351c0ca0bc31c26a5b62a947ab32412b3261160846194582472426e2c7765d7

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. FE2923

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 01/02/2023 10:47:53

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO DE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 1876404204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A:	DESPACHADO A:
ANGELICA LILIANA VALDERRAMA PADILLA	
3125163800	
MANZANA O CASA 19 PORTAL DE LA VIRGEN	

DOCUMENTO EMITIDO EN:	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGUÉ	01/02/2023 10:47:53	1/02/2023	85769948	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 1

CÓDIGO	UNIDADES	DESC.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMAÑO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
94			Transacción Económica Conforme a la liquidación (SCP-340-01-016), con finalidad de evitar posibles acciones judiciales del IBAI, S.A. en sus centros por la utilización indebida de este servicio ubicado en la MZ D CS 19 PORTAL DE LA VIRGEN trama 19-01-23	1	0	157.172,00	0	0	157.172,00
						VALOR MERCANCIA			157.172,00
						DESCUENTO			0,00
						SUBTOTAL			157.172,00
						IVA			0,00

IMPORTE: TOTAL A PAGAR 157.172,00

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: IBAL S.A. E.S.P.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026
FECHA VIGENCIA:
 2020-05-06
VERSIÓN: 05
Página 62 de 77

IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 07/04/2022 14:56:21

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDORES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 187640204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A: JESUS ALEJANDRO BELLO MOYA
3134962962
CALLE 13 ENTRE CARRERAS 3 Y 4 CENTRO

DESPACHADO A:

DOCUMENTO EMITIDO EN	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGÜE	07/04/2022 14:56:21	7/04/2022	3174647	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 1

CÓDIGO	UNIDADES	Dcm	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMARDO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
02	94		Servicio Vactor pago una (1) hora para la calle 13 entre carreras 3 y 4 con transacción del día 06/04/2022	1	0	553.016,00	0	10	608.396,30
						VALOR MERCANCIA			553.016,00
						DESCUENTO			0,00
SON: SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHENTA Y NUEVE PESOS MCTE.						SUBTOTAL			553.016,00
						IVA			105.079,30

Este factura es un título valor, presta mérito ejecutivo y legitima el derecho literal y autónomo que en ella se inscriba, conforme con las disposiciones que se encuentran contempladas en el art. 817 del E.T. 1773 y 774 del C.C. Decreto 2542 de 2015, art. 86 de la ley 1870/2015 y decreto 1349 de 2016. Si no es cancelada a su vencimiento, se cancela libremente de cara a la total máxima autorizada por la ley en perjuicio de la acción legal por cumplimiento en el pago. Para pagar con cheque cruzado a nombre de "IBAL S.A. E.S.P.", entendándose que queda supeditado a su efectividad.

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: _____

FIRMA Y SELLO C.C.O.NIT. _____

WWW.IBAL.GOV.CO

IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 14/12/2022 15:06:26

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDORES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 187640204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A: MARTHA CECILIA ORTEGA CARDOSO
3185618717

DESPACHADO A:

MANZANA 7 CASA 85 BLUAD DEL VERGEL

DOCUMENTO EMITIDO EN	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGÜE	14/12/2022 15:06:26	14/12/2022	2871720	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 1

CÓDIGO	UNIDADES	Dcm	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMARDO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
03	94		Transacción Económica Conforme a la liquidación GCP-340-01-043, con finalidad de evitar posibles acciones judiciales del IBAI S.A, en su contra por la utilización indebida de este servicio ubicado en la M27 CS 85 BLUAD DEL VERGEL, transac fecha 08-12-22	1	0	628.686,00	0	0	628.686,00
						VALOR MERCANCIA			628.686,00
						DESCUENTO			0,00
SON: SEISCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS MCTE.						SUBTOTAL			628.686,00
						IVA			0,00

Este factura es un título valor, presta mérito ejecutivo y legitima el derecho literal y autónomo que en ella se inscriba, conforme con las disposiciones que se encuentran contempladas en el art. 817 del E.T. 1773 y 774 del C.C. Decreto 2542 de 2015, art. 86 de la ley 1870/2015 y decreto 1349 de 2016. Si no es cancelada a su vencimiento, se cancela libremente de cara a la total máxima autorizada por la ley en perjuicio de la acción legal por cumplimiento en el pago. Para pagar con cheque cruzado a nombre de "IBAL S.A. E.S.P.", entendándose que queda supeditado a su efectividad.

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: _____

FIRMA Y SELLO C.C.O.NIT. _____

WWW.IBAL.GOV.CO

IBAL SIG SA ESP OFICIAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

IBAL S.A. E.S.P.
WWW.IBAL.GOV.CO

FECHA DE EXPEDICIÓN: 01/06/2022 13:05:25

IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS I.V.A. - AGENTES DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS Y AUTORETENEDORES SEGUN RESOLUCIÓN DIAN 0547 DE 2002

EL PRESENTE DOCUMENTO SE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A LA LETRA DE CAMBIO ART. 774 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Resolución DIAN N° 187640204930 autorizada del 3253 al 5000 con vigencia 13/01/2024

VENDIDO A: EMPORTEGA EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
275600

DESPACHADO A:

CARRERA 10 N 9-27 ORTEGA / TOLIMA

DOCUMENTO EMITIDO EN	FECHA DEL DOCUMENTO (día/mes/año)	VENCIMIENTO (día/mes/año)	IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	CONDICIONES DE PAGO
IBAGÜE	01/06/2022 13:05:25	1/06/2022	809004801	ZONA TPO	Contado

Total ítems: 2

CÓDIGO	UNIDADES	Dcm	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMARDO	VALOR UNITARIO	%DESC.	%IVA	VALOR TOTAL
03	94		Análisis Físico-Químicoconforme la Resolución 0433 del 05 julio de 2021, transacci del día 18-05-2022 -	1	0	145.378,00	0	10	172.969,82
04	94		Análisis Bacteriológico	2	0	73.109,50	0	10	174.000,61
						VALOR MERCANCIA			291.597,00
						DESCUENTO			0,00
SON: TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL PESOS MCTE.						SUBTOTAL			291.597,00
						IVA			55.403,43

Este factura es un título valor, presta mérito ejecutivo y legitima el derecho literal y autónomo que en ella se inscriba, conforme con las disposiciones que se encuentran contempladas en el art. 817 del E.T. 1773 y 774 del C.C. Decreto 2542 de 2015, art. 86 de la ley 1870/2015 y decreto 1349 de 2016. Si no es cancelada a su vencimiento, se cancela libremente de cara a la total máxima autorizada por la ley en perjuicio de la acción legal por cumplimiento en el pago. Para pagar con cheque cruzado a nombre de "IBAL S.A. E.S.P.", entendándose que queda supeditado a su efectividad.

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR Fecha: _____

FIRMA Y SELLO C.C.O.NIT. _____

WWW.IBAL.GOV.CO

➤ **REVISION AL USO DE LOS REGISTROS DE CALIDAD**

NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GC-R-FR-001 Cronograma de facturación	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-002 Recaudo Total	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-003 Verificación a liquidación de consumos	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-005 Recaudos	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-006 Matriculas analizadas proceso de critica	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-007 Planilla de recaudo diario CAP	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-008 Registro sello y firma del cajero	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-009 Arqueo caja y cupones	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-010 Planilla Remanente	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-011 Factura	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-012 Liquidación para aplicación de Actos Administrativos	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-014 Factura Electrónica	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-015 Nota Crédito	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-016 Control diario asignación relectura	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-017 Actividad revisiones internas	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-018 Control diario entrega de facturación	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-026 Control de documentos digitalizados	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-028 listado operarios de facturación	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-029 Control Operarios para toma de lecturas	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-031 Revisiones Internas	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-032 Aviso Revisión Previa	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-034 Informe técnico para cancelación matricula	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-035 Seguimiento diario para actividades en terreno	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-036 Aviso revisión interna por investigación de consumos	Registro actualizado y en uso



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 64 de 77

GC-R-FR-037	Resumen facturación electrónica de venta	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-038	Control de Pagos Wompi	Registro actualizado y en uso
GC-R-FR-039	Control de Pagos SEAPTO	Registro actualizado y en uso

➤ **REVISION Y ANALISIS DE INDICADORES DE GESTION**

DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	GESTION COMERCIAL - SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO			Tipo de Indicador	EFICIENCIA		
Nombre del indicador	EFICIENCIA DE RECAUDO MES PRESENTE			Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Medir periodicamente el comportamiento del flujo de caja (Comportamiento de pagos por parte del Usuario), buscando mecanismos de eficiencia en el Recaudo y de acuerdo a estos datos identificar los puntos neuralgicos, con el fin de diseñar estrategias frente al Usuario para aumentar el recaudo.		Pertinencia	A través de este indicador se mide el comportamiento del flujo de caja, permitiendo diseñar estrategias que contribuyan a la efectividad del recaudo.			
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	<p>Valor Recaudado mes presente: Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el mes por concepto de la facturación de ese mismo período de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, multas, intereses de mora y otros. Corresponde a recaudo mes presente y cartera.</p> <p>Valor Facturado mes presente: Valor en pesos corrientes de la factura expedida del mes presente. Incluye cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, intereses, multas y otros</p>			
Fórmula para su Cálculo	[Valor Recaudado mes presente / Valor facturado mes presente] x 100		Aspectos metodológicos	<p>De manera diaria se compara el recaudo del mes, con meses anteriores y canal de recaudo.</p> <p>Los datos se organizan de valor diario de recaudo y canal de recaudo. Se desagregan Fecha, valor y entidad Bancaria.</p> <p>Para su análisis se deben tener en cuenta: Fechas de vencimiento, indexación de tarifas, IPC, días festivos.</p> <p>Los resultados del indicador se comparan con meses y valores de periodos de facturación pasados.</p>			
Fuente de los datos	Modulo de Recaudos - Software Solin		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual			
Responsable de generar el indicador	Profesional especializado 03- Grupo Facturación y Recaudo		Responsable del seguimiento del indicador	Profesional Especializado 03- Grupo Facturación y Recaudo			
Línea de base	76%	Meta	85%	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					> o = 75%	74% - 60%	< o = 59%

Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Fecha Limite
ENERO-2022	85%	86%	101%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su porcentaje de cumplimiento se incrementa en un punto porcentual respecto al periodo anterior.	No aplica	
FEBRERO/2022	85%	87%	102%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su porcentaje de cumplimiento se incrementa en seis puntos porcentuales respecto al periodo anterior.	No aplica	
MARZO/2022	85%	93%	109%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su porcentaje de cumplimiento se redujo en siete (7) puntos porcentuales	No aplica	
ABRIL/2022	85%	86%	101%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su porcentaje de cumplimiento se incrementa en tres puntos porcentuales respecto al periodo anterior.	No aplica	
MAYO/2022	85%	89%	105%	El indicador se encuentra en el rango de evaluación en nivel "Bueno" y su	No aplica	

				porcentaje de cumplimiento se incrementa en tres puntos porcentuales respecto al periodo anterior.		
JUNIO/2022	85%	80%	94%	Pese a la disminución del porcentaje de recaudo en este mes, se conserva dentro de la meta el cumplimiento del indicador.	No aplica	
JULIO/2022	85%	95%	112%	La dinámica de este mes en el recaudo aumenta en un 15% mejorando en lo corrido del año.	No aplica	
AGOSTO/2022	85%	92%	108%	La dinámica de este mes en el recaudo permitió aumentar en un 3% el promedio del recaudo del primer semestre del año. .	No aplica	
SEPTIEMBRE/2022	85%	86%	101%	Aunque se disminuye el porcentaje de recaudo respecto al mes anterior se sostiene dentro del cumplimiento de la meta proyectada.	No aplica	
OCTUBRE/2022	85%	89%	105%	El porcentaje de recaudo aumento un 3% respecto al mes anterior, manteniendo el promedio dentro de lo meta establecida.	No aplica	
NOVIEMBRE/2022	85%	85%	100%	se disminuye para el mes presente el recaudo, sosteniéndose el porcentaje dentro del cumplimiento de la meta.	No aplica	



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 68 de 77

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	
----------------	-----	-----	------	---	-----------	--

INDICE DE EFICIENCIA DEL RECAUDO

PERIODO 2022	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICADOR	META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
ENERO	\$ 6,555,564,221	\$ 5,653,532,803	86%	85%	101%
FEBRERO	\$ 6,412,415,898	\$ 5,572,531,824	87%	85%	102%
MARZO	\$ 6,566,676,280	\$ 6,099,248,421	93%	85%	109%
ABRIL	\$ 6,387,031,359	\$ 5,493,257,662	86%	85%	101%
MAYO	\$ 6,659,705,784	\$ 5,899,755,564	89%	85%	105%
JUNIO	\$ 6,701,620,614	\$ 5,331,809,268	80%	85%	94%
JULIO	\$ 6,678,715,359	\$ 6,377,927,493	95%	85%	112%
AGOSTO	\$ 7,071,451,150	\$ 6,483,487,579	92%	85%	108%
SEPTIEMBRE	\$ 7,114,697,594	\$ 6,087,648,272	86%	85%	101%
OCTUBRE	\$ 7,356,307,475	\$ 6,517,987,043	89%	85%	105%
NOVIEMBRE	\$ 7,256,668,784	\$ 6,155,382,394	85%	85%	100%
DICIEMBRE	\$ 7,533,511,928	\$ 6,542,027,222	87%	85%	102%
ENERO 2023	\$ 2,722,007,704				

ANALISIS: Se pudo evidenciar que durante el año de 2022 se dio cumplimiento al indicador, el mes de Enero de 2023 no se tienen datos ya que en el mes de febrero se liquidó el mes de enero por esta razón solamente se sabe el valor facturado y el dato de Enero 2023 se dará en los primeros días del mes de marzo 2023 .

➤ REVISIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA AUDITORIA INTERNA



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 69 de 77

Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoria de Gestión marzo de 2022.

Auditoria Marzo de 2022

Hallazgos

Acciones realizadas

No se ha dado cumplimiento al instructivo del Catastro de usuarios, el cual dice que la Empresa debe realizar el Censo de usuarios al menos una vez cada tres años y solicitar mensualmente al comité de estratificación del municipio o a la oficina de Planeación municipal, la relación de los predios, su uso y el estrato socioeconómico al que pertenece.

Mediante oficio No. 410-590 del 26 de septiembre de 2022, se trasladó a la Dirección de Planeación el instructivo de actualización del catastro.

Se modificó la matriz de caracterización eliminando de las actividades las relacionadas con el catastro de suscriptores.

Según visitas efectuadas en terreno por el operativo de Control Interno a un selectivo de matrículas para realizar visita de relectura del ciclo 1 y comparada dicha lectura en el software SOLIN se encontraron las siguientes inconsistencias.

Matricula	Lectura terreno	Lectura SOLIN	Observaciones
79812	4211	En SOLIN lectura ilegible	En SOLIN lectura ilegible
58406	3845	En SOLIN obstáculo para leer	En SOLIN obstáculo para leer

Matricula	Lectura terreno	Lectura SOLIN	Observaciones
79812	1430	1430	Factura por diferencia de lectura
58406	3698	3698	Lectura recuperada por anomalía

Oportunidades de mejora.

Continuar con las capacitaciones tanto a los operarios como al personal administrativo.

Se evidencia capacitación de riegos cardiovasculares y otras del 28/09/2022. Se evidencia mantenimiento preventivo de la aplicación móvil de lecturas del 16/11/2023. Capacitación en revisiones Internas del 2/05/2022 y del 25/08/2022, 14/10/2022.



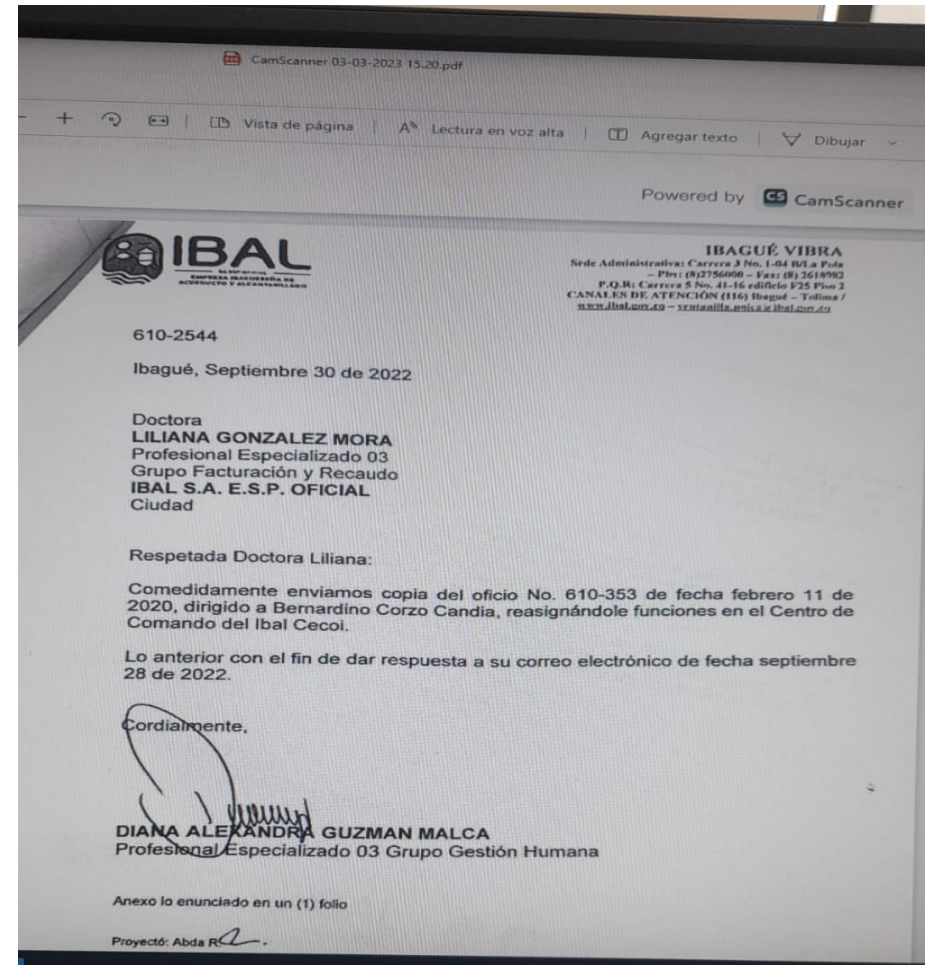
INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 70 de 77





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 71 de 77

CamScanner 03-03-2023 15:20.pdf

Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar

CÓDIGO: GH-R-004
 FECHA VIGENCIA:
2017-05-18
 VERSIÓN: 04
 Página 1

ASISTENCIA A CAPACITACION
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

TEMA: Reinducción al Plan de visitas de REVISIONES INTERNAS (RI) HORA: 7:00 AM FECHA: 02 MAYO 2022
 PRESTADORA DEL SERVICIO: FACTURACION Y RECAUDO FACILITADOR: TECNICO 3 Y SUPERVISORES.

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
	Jose Quintero	9326207	operario	Factura		[Firma]
	Katherin Patonojo	110488148	operario	Facturación		Katherin P.
	Francisco Lopez G	932891204				[Firma]
	ANDRES SALCEDA	110521717	OP-01	FACTURACION		[Firma]
	Francisco Lopez	110488282	op 01	factura		[Firma]
	Jean Sanchez	93397355	OP-01	facturación		[Firma]
	luis fernando Riba	93402082	op 01	facturación		luis fernando Riba
	José D. Herrera G.	14382234	OP-01	facturación		[Firma]
	Hermanos Cortés	5421441	OP-01	"		[Firma]
	Thon S Rodriguez	110571190	OP-01	facturación		Thon S Rodriguez
	Andrés Pico Pico	110560203	OP-01	facturación		[Firma]
	DIVAN CONTRALZ	110550100	OP-01	FACTURACION		DIVAN CONTRALZ
	Cherán Rodríguez Rosas	93398639	OP-01	facturación		[Firma]

CÓDIGO: GH-R-004
 FECHA VIGENCIA:

CamScanner 03-03-2023 15:20.pdf

Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar

CÓDIGO: GH-R-004
 FECHA VIGENCIA:
2017-05-18
 VERSIÓN: 04
 Página 2 de 2

ASISTENCIA A CAPACITACION
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

TEMA: Reinducción al Plan de visitas de REVISIONES INTERNAS (RI) HORA: 7:00 AM FECHA: 25 Agosto 2022
 PRESTADORA DEL SERVICIO: FACTURACION Y RECAUDO FACILITADOR: TECNICO 3 Y SUPERVISORES.

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
	José Antonio	582134	Operario	G. Comercio		[Firma]
	Mary P Gonzalez	5822275	op-01	Comercial		Mary P Gonzalez
	Fanny A Ospina	7904868	op-01	Comercio		[Firma]
	Florencia	2855255	OP-01	COMERCIO		[Firma]
	Florencia	93304473				[Firma]
	Hernán A. Paro	93397162	OP-01	G. Comercio		[Firma]
	Melina Martínez	67383201	OP-01	G. Comercial		Melina Martínez
	Eduardo Cueva M.	93397262	Operario	G. Comercio		[Firma]
	Cesar Portales	93409078	op 01	factura		[Firma]
	Patricia Narvaez	93381057	OP-01	factura		[Firma]
	Angela Kuma	93022277	op 01	facturación		[Firma]
	Alejandra Linares	12345678	op 01	Factura		Alejandra
	Andrés Bano	65778211	OPER-01	facturación		ANGEL S B.

CÓDIGO: GH-R-004
 FECHA VIGENCIA:



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 72 de 77

CamScanner 03-03-2023 15:20.pdf

Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar

	ASISTENCIA A CAPACITACION	CÓDIGO: GH-R-004
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2017-05-18
		VERSIÓN: 04
		Página 2 de 3

TEMA ACTIVIDADES DE RIESGO CARDIOVASCULAR EN PREVENCIÓN DE LA LUCHA CONTRA LA OBESIDAD Y EL SOBREPESO Y LA SEMANA DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE. DECLÁRESE EL 24 DE SEPTIEMBRE COMO EL DÍA NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA OBESIDAD, SOBREPESO Y SEMANA DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE. FECHA SEPTIEMBRE 28 DEL 2022 HORA 07:00AM. ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO: CLAUDIA COMBITA ZAMBRANO / PROFESIONAL SALUD OCUPACIONAL FACILITADOR: GESTION HUMANA – PROFESIONAL SALUD OCUPACIONAL – EPS SANITAS.

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Camelia Elena Campaña	28516206	Profesional de adm. y finanzas	Comercial	camelia@ibalsig.com	[Firma]
2	Gerardo Campos M	98402185	Prof. Univ. 2	Fact.	gerardo@ibalsig.com	[Firma]
3	Edwin R. Rojas	93398639	OP-01	Fact.	edwin@ibalsig.com	[Firma]
4	Rosa Sanguino	93391355	OP-01	Comercial	rosa@ibalsig.com	[Firma]
5	Benjamin Ricaurte	38243201	Técnico 2	Facturación	benjamin@ibalsig.com	[Firma]
6	Christian M. Solo	9344313	prof. univ.	Comercial	christian@ibalsig.com	[Firma]
7	Juliana A. Gomez	110499336	Técnica 3	Comercial	juliana@ibalsig.com	[Firma]
8	Marcela Lopez	65762657	prof. univ.	Comercial	marcela@ibalsig.com	[Firma]
9	Cilia Mora Buitrago	28551478	Tec 2	Facturación	cilia@ibalsig.com	[Firma]
10	JAPY BOHORELA	110499336	OP-01	Comercial	japy@ibalsig.com	[Firma]
11	Alexandra Escobar	32241103	prof. univ.	6. Facturación	alexandra@ibalsig.com	[Firma]
12	Francisco J. Lopez	65732338	Tec 2	Facturación	francisco@ibalsig.com	[Firma]
13	Francisco J. Lopez	5821417	Tec 03	P.Q.R.	francisco@ibalsig.com	[Firma]

Página 2 de 3

	ASISTENCIA A CAPACITACION	CÓDIGO: GH-R-004
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2017-05-18
		VERSIÓN: 04
		Página 2 de 3

CamScanner 03-03-2023 15:20.pdf

Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: GH-R-033
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2018-10-19
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 1

ACTA NÚMERO: 004	ASUNTO: Reinducción R.I (REVISIONES INTERNAS)
HORA: 2:00 pm	LUGAR: CI 60 entre Cra 5 y 6 B/ la floresta
FECHA: 14 octubre 2022	COMITÉ:

ORDEN DEL DÍA.

- R.I (REVISIONES INTERNAS)

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA.

TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE
Seguimiento y capacitación con los operarios (R.I)	Realizar capacitación al personal y seguimientos trimestrales al cumplimiento de las actividades operativas en campo.	Benjamín Ricaurte – Técnico Administrativo 03
Organización Personal Capacitado	Contar con operarios capacitados para la ejecución de las actividades programadas en el cronograma de facturación	Benjamín Ricaurte – Técnico Administrativo 03
Asistencia a la capacitación con los operarios (R.I)	Registros de asistencia a capacitación. Informe de supervisor para líder del proceso.	Benjamín Ricaurte – Técnico Administrativo 03

PROPOSICIONES Y VARIOS: Se inicia la reunión coordinada el día 12 octubre 2022, por parte de la Doctora LILIANA GONZÁLEZ MORA - Líder Facturación y Recaudo y el señor Benjamín Ricaurte-Técnico Administrativo 03 y los supervisores encargados del área del facturación y recaudo, para realizar el seguimiento de los compromisos adquiridos a realizar la capacitación trimestral de R.I (REVISIONES INTERNAS) con el personal operativo cargo del Grupo de Facturación y Recaudo.

LILIANA GONZÁLEZ MORA
Líder Facturación y Recaudo

BENJAMÍN RICAURTE
Técnico Administrativo 03

➤ **REVISION CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD DEL PROCESO**

- ❖ Artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 22 de diciembre de 2006 y en concordancia con lo citado en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
Se da cumplimiento en la realización de aviso para revisión previa ya que al usuario se le informa de la visita de carácter técnico con antelación mínima de 3 días.
- ❖ Artículo 148 Ley 142/94: se da cumplimiento a esta ley ya que se lleva a cabo el cumplimiento con los requisitos de la factura tales como: matrícula, usuario, facturación de consumo, cobros de servicio de acueducto y alcantarillado etc.
- ❖ Ley 1437 del 2011 inciso 2. Artículo 40: obligación a asumir los costos asociados a la practica de la prueba técnica del medidor. Esta ley se aplica ya que se vienen realizando cobros por revisión e instalación del medidor lo cual se realiza dicho cobro en la factura
- ❖ Ley 142 artículo 146: cuando sin acción u omisión durante 1 periodo no se pueda medir razonablemente con instrumento los consumos. Se da cumplimiento ya que se oficia al usuario mediante un acta de visita.
- ❖ Resolución del IBAL No.00002 de Enero de 2003 (modificación del Contrato de Condiciones Uniformes) se da cumplimiento ya que todas las actividades de facturación y recaudo de los servicios de Acueducto y Alcantarillado se ejecutan dando cumplimiento al Contrato de condiciones Uniformes, se planean de manera mensual mediante un cronograma de facturación el cual es elaborado por el grupo de facturación y recaudo y aprobado por el Director Comercial.

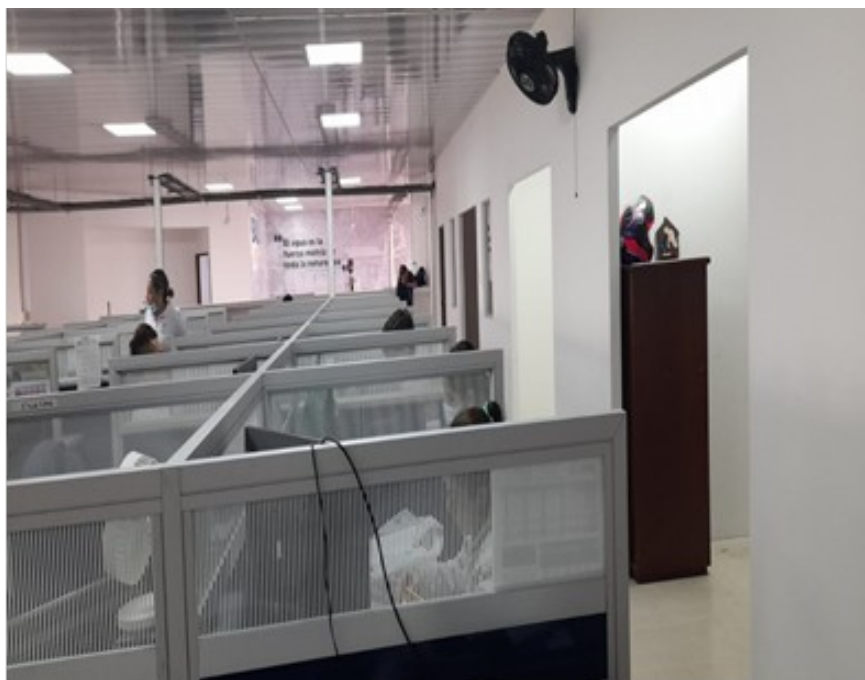
➤ **Revisión a uno de riesgos del Proceso**

EL NO CUMPLIMIENTO AL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Se pudo evidenciar que se da cumplimiento a las actividades descritas en el cronograma que se realiza mensualmente

REGISTRO FOTOGRAFICO







RECOMENDACIONES

- Continuar con las capacitaciones e inducciones tanto a nivel operativo como administrativo para mejorar el desempeño de los funcionarios en el puesto de trabajo.
- Se debe solicitar a los procesos involucrados dar solución a los hallazgos evidenciados en terreno.
- Solicitar a los procesos involucrados el apoyo para dar cumplimiento al plan de acción al 100%

CONCLUSIONES:

- Se da cumplimiento a las actividades descritas en la matriz de caracterización
- Se da cumplimiento al cronograma de actividades el cual se realiza mes a mes
- Se da cumplimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría interna en el cual se tiene en cuenta las oportunidades de mejora y los hallazgos dejados en la auditoria

• 

MARLY GIL BARBOSA
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR