

## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 26

FECHA:	MAYO 2025	LUGAR:	Presencial
PROCESO AUDITADO	Gestión Comercial – Subproceso Facturación y Recaudo - CAP		
AUDITADOS	Profesional Especializado 03, Coordinador del CAP y Cajeros		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – Apoyo: Katterine Torres Méndez		

#### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar arqueo de caja a los Centros de Atención Personalizado (CAP), ubicados en la Cra 3 No.6-94 la pola , Edificio F-25 Calle 41 Cra 5 y CAP de la Calle 60, de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL., revisión al instructivo de recaudo y aplicación de pago, así como también verificar el cumplimiento en la utilización de formatos de calidad y el cumplimiento de las normas, procesos y procedimientos.

#### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Evaluar la ejecución de una muestra de actividades del mes de Enero a Abril de 2025.

#### CRITERIOS DE AUDITORIA

NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Normas legales vigentes aplicables al proceso.

#### FORTALEZAS:

- Se evidencio buen trato por parte de los cajeros hacia los usuarios
- Buena disposición durante el desarrollo de la Auditoria por parte de la líder del sub proceso y equipo de trabajo.
- Personal idóneo para el desarrollo de las actividades propias del subproceso.
- Eficiencia y buena recepción por parte del Coordinador del CAP, en atención a las recomendaciones y oportunidades de mejora

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sigue reiterando la necesidad de contar con un datafono para el punto de la calle 60 a solicitud de los usuarios para realizar sus pagos y poder incrementar nuestros recaudos.

#### HALLAZGOS



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 2 de 26

Resumen de hallazgos

:No conformidades:

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

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 21 de Mayo de 2025, con la Líder del Sub proceso y el grupo de trabajo.

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

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	NO APlica – REVISIÓN EN AUDITORIA DE FACTURACION Y RECAUDO
HACER	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Aplicación de pagos</li><li>- Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta)</li><li>- Contabilización de recaudo</li> <li>2. Facturación Electrónica</li><li>- Factura Electrónica</li><li>- Revisión generación de reportes semanal y mensual-software Solin</li><li>- Revisión Reportes a Tesorería</li> <li>3. Arqueos de caja</li><li>- Arqueo de caja CAP Cra 3 Cll 7 barrio I a Pola , F25 y Calle 60.</li></ul>
VERIFICAR Y ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"><li>4. Planes de mejoramiento.</li></ul>
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"><li>5. Matriz de requisitos legales</li><li>- Ley 142 de 1994 Art. 148 Naturaleza y requisitos de las Facturas: parámetros para la facturación del consumo, cobro de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y</li></ul>



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06  
VERSIÓN: 05

Página 3 de 26

- defensa de los usuarios.
6. Riesgos del Proceso (Gestión y corrupción)
  7. Revisión Tablas de Retención documental

#### HACER

##### Instructivo Recaudo Centro de Atención Personalizada "CAP" GC-I-FR-001

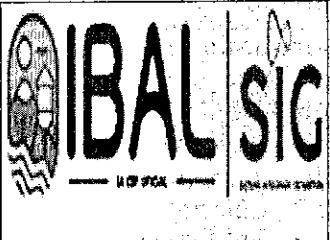
Determina los parámetros y responsabilidades para el recaudo a través de los Centros de atención

Personalizada "CAP". Comprende la actividad del recaudo de dinero cancelado por los usuarios por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado hasta su entrega a la empresa transportadora de valores de acuerdo con el Convenio Suscrito.

Se evidencia la actualización del instructivo de fecha 2024-04-24 VERSIÓN:07 donde se actualizo la información y actividades que se realizan como se detalla a continuación los cambios efectuados.

#### CONDICIONES GENERALES:

INSTRUCTIVO ANTERIOR	INSTRUCTIVO MODIFICADO
<p><i>El coordinador de los puntos de Atención y Servicio "PAS" día a día envía reporte mediante archivo plano de los clientes que efectuaron pagos y el valor de los mismos al profesional de facturación del IBAL, que se encarga de efectuar la aplicación correspondiente de los pagos realizados</i></p>	<p>El coordinador de los puntos de Atención y Servicio "CAP" día a día envía reporte del cuadre diario y el valor de los mismos al profesional de facturación del IBAL</p>
<p>Con el fin de mantener dinero disponible se tendrá un remanente no superior a <b>QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000.00) M/CTE</b> por cada cajero el cual debe permanecer siempre dentro del punto de recaudo</p>	<p>Con el fin de mantener dinero disponible se tendrá un remanente no superior al <b>MILLON DOCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$1250.000.) M/CTE</b> por cada cajero el cual debe permanecer siempre dentro del punto de recaudo</p>
<p>No se debe mantener en caja suma de dinero superior a <b>TRES MILLONES DE PESOS (\$3.000.000.oo) M/CTE</b>, una vez se supere este tope se deben preparar fajos de dinero debidamente organizados para ser depositados en el cofre de seguridad asignado a cada cajero</p>	<p>No se debe mantener en ventanilla suma de dinero superior a <b>CUATRO MILLONES DE PESOS (\$4.000. 000.oo) M/CTE</b>, una vez se supere este tope se deben preparar fajos de dinero debidamente organizados para ser depositados en el cofre de seguridad asignado a cada cajero</p>



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 4 de 26

### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INSTRUCTIVO ANTERIOR	INSTRUCTIVO MODIFICADO
<b>RECAUDO DE DINERO</b> <p>Colocar sello manual, timbre de la validadora si es necesario y firma del cajero en la factura que se le entrega al cliente. (Recibido con pago).</p> <p>Bajo ninguna circunstancia debe quedar dinero producto del Recaudo en el CAP (recuerde, son dineros públicos). Debe quedar el dinero base establecido, en su totalidad.</p> <p>Recoger cupones o colillas diarias de los Centro de Atención Personalizada "CAP", para ser consolidadas mediante el arqueo de Caja y Cupones, grabar la información diaria de cada punto, para ser reportada al día siguiente a la Tesorería, de conformidad al reporte de la transportadora de valores, de ello dependerá la dispersión de dineros a las diferentes entidades.</p> <p>Presentar reporte mensual del recaudo de cada entidad al jefe de División de Servicio al Cliente sobre la gestión de la misma.</p>	<p>Colocar sello manual y firma del cajero en la factura que se le entrega al cliente. (Recibido con pago)</p> <p>Quedará un remanente de MILLON DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$1250.000.) M/CTE. El cual el personal encargado no debe hacer uso personal</p> <p>Recoger cupones o colillas diarias de los Centro de Atención Personalizada "CAP", para ser consolidadas y entregadas a Tesorería el día siguiente.</p> <p>Presentar reporte mensual del recaudo y cupones del IBAL y SEAPTO al director Comercial y Servicio al Cliente como al Líder de Gestión Facturación y Recaudo sobre la gestión de la misma</p>
Una vez concluya, cada periodo de facturación, el coordinador deberá presentar, al jefe Grupo Servicio al Cliente informe del recaudo y cupones.	Párrafo eliminado
El coordinador deberá consignar el remanente y los cheques al día siguiente del recaudo y enviarlos al profesional de facturación para la correspondiente aplicación de pagos	El coordinador deberá consignar el remanente y los cheques al día siguiente del recaudo y enviarlos al profesional de facturación y tesorería para su conocimiento y fines pertinentes

#### 1. Aplicación de pagos

##### - Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta)

Este se lleva en el registro de calidad GC-R-FR-002 (Recaudo Total), se lleva al correo electrónico facturación@ibal.gov.co en el cual llegan los archivos con los recaudos con los cuales el IBAL tiene convenio. Este se realiza a diario.



# **INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

---

CÓDIGO: SG-R-026

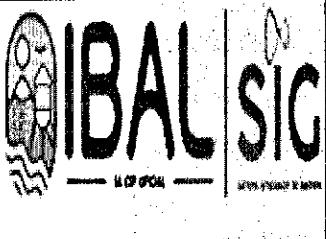
**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 5 de 26

## **PROCEDIMIENTO:**

- Llegan los archivos de recaudo al correo electrónico facturacion@ibal.gov.co
  - Según lo llegado al correo electrónico, se alimenta el registro de calidad de recaudo total, hay algunos recaudos que llegan directamente al software SOLIN, los recaudos por SEAPTO, los CAP y los de WOMPI son los que se aplican directamente a SOLIN, pero también se llevan en el registro de Recaudo Total.
  - Los archivos que llegan son los que no se aplican directamente a SOLIN estos se suben todos los días a SOLIN.
  - El único día que no se suben los pagos es el domingo, el sábado se sube el recaudo del día viernes, cuando el lunes es festivo se suben los pagos el martes a primera hora ya que de eso depende los boletines y órdenes de suspensión que se generan en cartera.
  - Los recaudos que se suben manualmente son: ATH, REDEBANK MULTICOLOR, COLPATRIA, PROSPERANDO, COOMEVA, EFECTY, DAVIVIENDA, BANCO AGRARIO, AV VILLAS.



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 6 de 26

PAS VENTANILLA	\$ 371,321,600
SEAPTO	\$ 4,841,526,700
REDEBAN	\$ 382,832,300
COLPATRIA	\$ 51,814,800
ATH - AVILLAS	\$ 724,489,300
BANCARIO	\$ 620,840,736
PAS DATAFONOS BANCOLOMBIA	\$ 75,782,900
PAS DATAFONO DAVIVIENDA	\$
WOMPI	\$ 3,312,628,400
OCCIDENTE	\$ 185,433,623
EPAYCO	\$ 152,621,300
DAVIVIENDA MD	\$ 41,060,300
<b>TOTAL RECAUDO MES</b>	<b>\$ 10,760,351,959</b>

- Contabilización de recaudo

- Se contabilizan otros documentos o conceptos que no sean cargos fijos ni consumos.
- Se realiza interfaz entre el primer y último día de cada mes. Se contabiliza por días. Esta contabilización se realiza por control cada 8 días, una vez hecha esta actividad se ve reflejado el recaudo en TESORERIA (ellos cogen los extractos y los comparan con los valores) cuando hay diferencias se revisan entre Tesorería y Facturación.



# **INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

## **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

CÓDIGO: SG-R-026

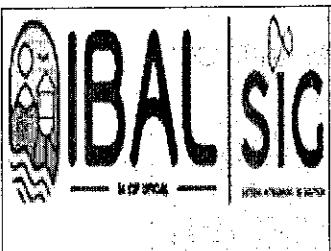
FECHA VIGENCIA:

VERSIÓN: 05

Página 7 de 26

C2	MAR-13-2025						
A	B	C	D	E	F	G	H
FECHA RECIBIDO	FECHA DE PAGO	FECHA DE ENVIO PARA APLICACIÓN	MATRICULA	NOMBRE	VALOR (\$)		
1 MAR-13-2025	NOV-06-2025	MAR-13-2025	72644	EDIFICIO SEAPTO	3,484.00	BANCOLOMBIA 1049 WOMPI	
2							
3							
4 MAR-14-2025	MAR-11-2025	MAR-14-2025	168982	CESAR AUGUSTO GOMEZ/OBRA EN CONSTRUCC	89,100.00		
5 MAR-14-2025	MAR-11-2025	MAR-14-2025	27724	OVIEDD * VICTOR-JULIO - JERONIMO MARTIN	18,300.00		
6 MAR-14-2025	MAR-11-2025	MAR-14-2025	114917	LUZ MARINA GOMEZ - JERONIMO MARTIN	44,300.00		
7 MAR-14-2025	MAR-12-2025	MAR-14-2025	30864	JAIME OROZCO Y/O	121,300.00		
8 MAR-14-2025	MAR-11-2025	MAR-14-2025	110000	GERARDO GONZALES BLANCO - FISCALIA	51,600.00		
9 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	92119	FISCALIA GENERAL DE LA NACION/LUZ INELDA	121,300.00		
10 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	20413	ENERTOLIMA S A E S P - EL PAPAYO	283,700.00		
11 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	31525	LEASING CORFICOLOMBIANA SA	105,200.00		
12 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	133285	ENERTOLIMA SUBESTACION VERGEL	105,200.00		
13 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	19994	NELSON CASTRO Y CIA S A	67,700.00		
14 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	18357	LEASING CORFICOLOMBIANA SA	373,200.00		
15 MAR-14-2025	MAR-10-2025	MAR-14-2025	56671	ASTRID MONCALEANO DE DAVILA	627,300.00		
16 MAR-14-2025	NOV-29-2025	MAR-14-2025	21757	ANGLOGOLD ASHANT	79,200.00		
17 MAR-14-2025	NOV-29-2025	MAR-14-2025	45857	ANGLOGOLD ASHANT	107,700.00		
18					2,736,584.00	2,733,100.00	
19 PROYECTO	MAR-14-2025			ENTREGO: ADRIANA BUITRAGO			
20 ADRIANA MARCELA BUITRAGO GIRONDO							
21							

- Los pagos que entran por SEAPTO Y LOS CAP en efectivo se consignan en BANCOLOMBIA, este recaudo va en un formato especial GC-R-FR-005, después de contabilizar, TESORERIA lo puede visualizar o consultar en SOLIN.



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 8 de 26

COMPARATIVO RECAUDO DE ENERO A MAYO DE 2025 C.A.P Y SEAPTO

MES	RECAUDO C.A.P	CUPONE S CAP	RECAUDO SEAPTO \$	CUPONE S SEAPTO	TOTAL CAP Y SEAPTO	CUP CAP Y SEAPTO
ENERO	\$ 534,031,100.00	6823	\$ 4,748,536,900.00	88272	\$ 5,282,568,000.00	95095
FEBRERO	\$ 452,601,800.00	5983	\$ 4,380,079,100.00	82081	\$ 4,832,680,900.00	88064
MARZO	\$ 546,107,500.00	5713	\$ 4,255,897,800.00	86011	\$ 4,802,005,300.00	91724
ABRIL	\$ 448,465,200.00	5003	\$ 4,229,132,200.00	79936	\$ 4,677,597,400.00	84939
MAYO	\$ 302,123,900.00	4088	\$ 3,329,174,000.00	63358	\$ 3,631,297,900.00	67446
TOTAL	\$ 2,283,329,500.00	\$ 27,610.00	\$ 20,942,820,000.00	399,658.00	\$ 23,226,149,500.00	427,268.00

\$ 3,226,149,500.00      427,268.00

REGISTROS DE CALIDAD GC-R-FR-038 (registro control de Pagos WOMPI) - REGISTRO DE CALIDAD GC-R-FR-039 (CONTROL DE PAGOS SEAPTO): En estos 2 registros se lleva la información del recaudo que ingreso automáticamente a SOLIN y el reporte que emite SEAPTO Y BANCOLOMBIA. Todo el recaudo de SEAPTO y WOMPI se aplica en línea.

En cuanto al control pagos WOMPI, cuando se presenta alguna diferencia se valida con Tesorería del IBAL que el valor recaudado se encuentra en las cuentas de la Empresa Se aplican pagos manuales cuando la diferencia de WOMPI es inferior a los pagos aplicados y se deja la observación de cualquier diferencia que se encuentre.

En el momento en que se presenten diferencias en los totales entre SOLIN y SEAPTO se deja la novedad en el formato y este se aplica en SOLIN para que no existan diferencias.

Para el caso de SEAPTO cuando existan diferencias estas se envían a SEAPTO para informarles y SEAPTO investiga estas diferencias.



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO:	SG-R-026
FECHA VIGENCIA:	2020-05-06
VERSIÓN:	05

Página 9 de 26

Cuando existen diferencias se envían los correos que manda SEAPTO después de hacer sus investigaciones, luego el ingeniero encargado de la facturación los envía a Sistemas para que sea revisado en SOLIN dichas inconsistencias.

Registro GC-R-FR-038 CONTROL DE PAGOS WOMPI

CONTROL DE PAGOS WOMPI		CODIGO: GC R-FR 038
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2022-11-17
		VERSIÓN: 09
		Página 1 de 1
22	\$ 28,274,300	2023-02
23	\$ 19,353,000	2023-02
24	\$ 29,152,700	2023-02
25	\$ 103,369,000	2023-02
26	\$ 131,292,600	2023-02
27	\$ 114,643,500	2023-02
28	\$ 126,502,000	2023-02
29	\$ 63,856,900	2023-02
30	\$ 58,149,600	2023-02
31	\$ 163,742,700	2023-02
	67,700	La consulta de pagos realizada el 28/03/2023, sobre el periodo de 01/01/2023 al 27/03/2023, se ejecutó exitosamente.

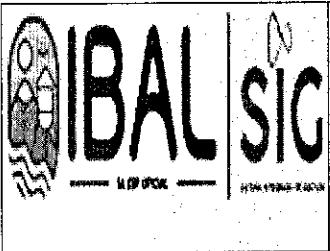
## 2. Facturación Electrónica

### Factura Electrónica

Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios y 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 de la factura electrónica, comprende la generación por el obligado a facturar, y su entrega al adquiriente.

Este proceso de venta se realiza con base en la información enviada por las dependencias de la Empresa que lo solicitan según el requerimiento del cliente, Las dependencias que envían los usuarios con la consignación bancaria y cuentas de cobro, soportes para la elaboración de la factura electrónica son: Control Pérdidas, Acueducto, Alcantarillado, Aseguramiento de Calidad de Agua, Cartera, Tesorería, Matriculas y Secretaría General.

Se realizan pagos por los siguientes servicios: Vactor, Análisis Físico Químico, Análisis Bacteriológico, Géofono, agua en bloque, Paz y Salvo.



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

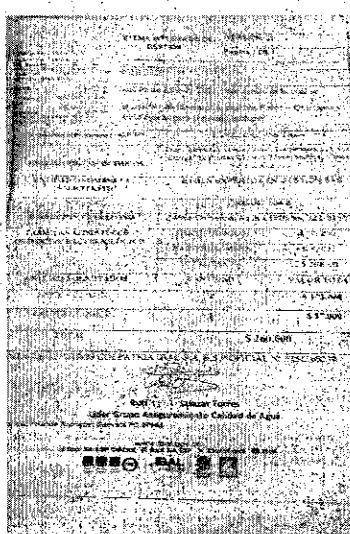
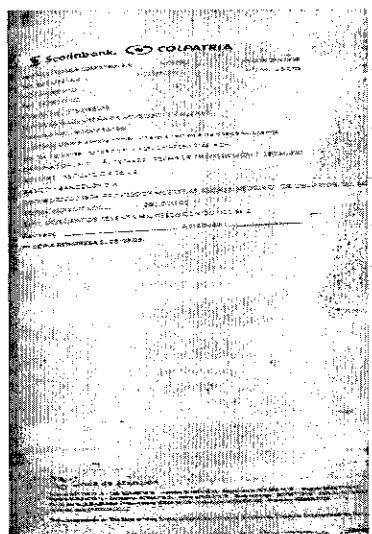
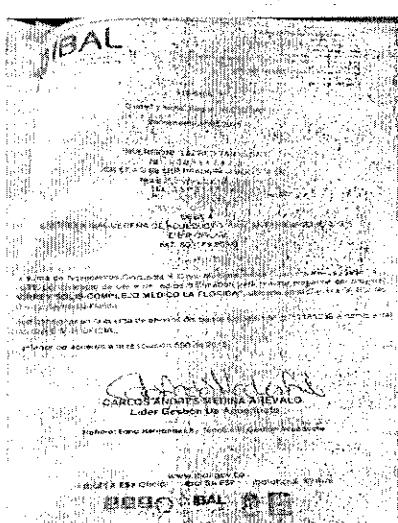
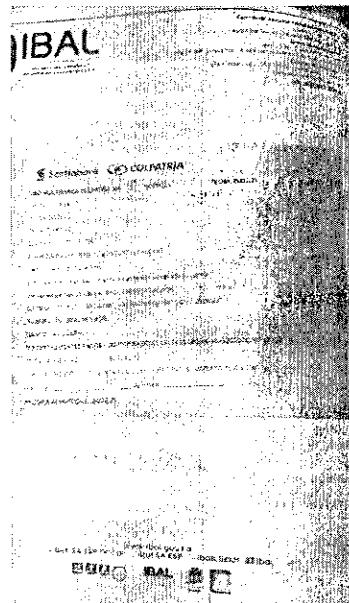
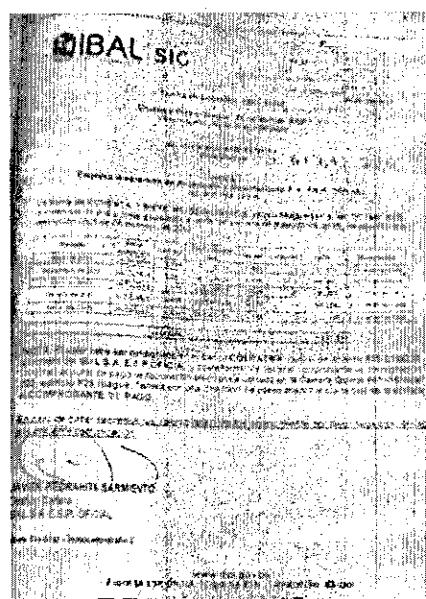
FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 10 de 26

La factura electrónica contiene un código único que para el caso del IBAL S.A.E.S.P Oficial se utiliza el prefijo FE y el numero consecutivo asignado por la DIAN.

Cada una de las dependencias de la Empresa que autoriza la prestación de bienes y servicios, enviara junto con la consignación original los documentos que soportan la transacción. En la consignación se deberá reflejar el valor y el número de identificación del cliente y estar en perfecto estado de conservación, sin tachones ni enmendaduras.





INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 11 de 26

Se evidencio que el responsable de la expedición de la factura electrónica realizará el control semanal y mensual mediante la generación del reporte en la ruta para descargar resumen por fecha de facturación electrónica de venta: Se deberá confrontar el reporte con los documentos soporte de la factura.

Se evidencio que ya se está dando aplicabilidad al instructivo GC-R-FR-046 Relación entrega de facturas electrónicas el cual fue aprobado por el SIG para el reporte que se debe enviar a Tesorería

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		INFORME DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA		DETALLE DE USUARIOS	
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		PERIODICIDAD: SEMANAL FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 1 de 26	
ÍTEM	FECHA DE ELABORACIÓN	FACURA N°	USUARIO		
1	20/04/2025	4782	RICKY LUIS CARMONA RUMIJO		
2		4783	CLAUDIA ALEXANDRA BOTERO IGLESIAS		
3		4784	YELIMY ANDREA KIRIS GARCIA		
4		4785	ALICIA REYES		
5		4786	ALEXANDER ARANGO GARCIA		
6		4787	ALICIA SANCHEZ VIVIDA DE VARON		
7		4788	OMAIRA BERMUDEZ		
8		4789	NURY CONSTANZA YAAA DE GOMEZ		
9		4790	GLORIA JANETH CARION ALARCON		
10		4791	MANUEL JOSE PACHECO ROTAS		
11		4792	ANGIE JASBLEIDY LIBRANO TERNAL		
12		4793	HEBE E ANDRES RAMIREZ WALTERO		
13		4794	UNIVERSIDAD DE IBAGUE		
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20		ELABORO	JUAN CARLOS BERMEO DIAZ		

Los reportes que envía a tesorería los realiza semanalmente donde se adjunta la representación gráfica y sus soportes, a su vez, tesorería remite a Contabilidad.

**REVISION REPORTES A TESORERIA :** "Dentro de los tres (3) días siguientes a la finalización de cada mes, se enviará a Tesorería y a Contabilidad de la Empresa la impresión de la representación gráfica de las facturas electrónicas expedidas por el funcionario responsable adjuntando los soportes originales allegados para la facturación".

Se evidenciaron reportes enviados a Tesorería por el pago de los diferentes servicios de los meses de Marzo, Abril y Mayo de 2025. Se envía la factura original y se deja una copia de la factura con el recibi de Tesorería la cual se va archivando en una carpeta.



# **INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

---

CÓDIGO: SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 12 de 26

ANALISIS DE RIESGO		TIPO DE RIESGO
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD
1. RIESGO DE	ESTRUCTURA	BAJO
2. RIESGO DE	INVESTIGACIONES	BAJO
3. RIESGO DE	CONTRATACIONES	BAJO
4. RIESGO DE	PERSONAL	BAJO
5. RIESGO DE	FINANCIERAS	BAJO
6. RIESGO DE	COMPRAS	BAJO
7. RIESGO DE	VENTAS	BAJO
8. RIESGO DE	INVERSIONES	BAJO
9. RIESGO DE	IMPUESTOS	BAJO
10. RIESGO DE	IMPRESIONES	BAJO
11. RIESGO DE	IMPRESIONES	BAJO
12. RIESGO DE	IMPRESIONES	BAJO
13. RIESGO DE	IMPRESIONES	BAJO
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		
26.		
27.		
28.		
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		
41.		
42.		
43.		
44.		
45.		
46.		
47.		
48.		
49.		
50.		
51.		
52.		
53.		
54.		
55.		
56.		
57.		
58.		
59.		
60.		
61.		
62.		
63.		
64.		
65.		
66.		
67.		
68.		
69.		
70.		
71.		
72.		
73.		
74.		
75.		
76.		
77.		
78.		
79.		
80.		
81.		
82.		
83.		
84.		
85.		
86.		
87.		
88.		
89.		
90.		
91.		
92.		
93.		
94.		
95.		
96.		
97.		
98.		
99.		
100.		
101.		
102.		
103.		
104.		
105.		
106.		
107.		
108.		
109.		
110.		
111.		
112.		
113.		
114.		
115.		
116.		
117.		
118.		
119.		
120.		
121.		
122.		
123.		
124.		
125.		
126.		
127.		
128.		
129.		
130.		
131.		
132.		
133.		
134.		
135.		
136.		
137.		
138.		
139.		
140.		
141.		
142.		
143.		
144.		
145.		
146.		
147.		
148.		
149.		
150.		
151.		
152.		
153.		
154.		
155.		
156.		
157.		
158.		
159.		
160.		
161.		
162.		
163.		
164.		
165.		
166.		
167.		
168.		
169.		
170.		
171.		
172.		
173.		
174.		
175.		
176.		
177.		
178.		
179.		
180.		
181.		
182.		
183.		
184.		
185.		
186.		
187.		
188.		
189.		
190.		
191.		
192.		
193.		
194.		
195.		
196.		
197.		
198.		
199.		
200.		
201.		
202.		
203.		
204.		
205.		
206.		
207.		
208.		
209.		
210.		
211.		
212.		
213.		
214.		
215.		
216.		
217.		
218.		
219.		
220.		
221.		
222.		
223.		
224.		
225.		
226.		
227.		
228.		
229.		
230.		
231.		
232.		
233.		
234.		
235.		
236.		
237.		
238.		
239.		
240.		
241.		
242.		
243.		
244.		
245.		
246.		
247.		
248.		
249.		
250.		
251.		
252.		
253.		
254.		
255.		
256.		
257.		
258.		
259.		
260.		
261.		
262.		
263.		
264.		
265.		
266.		
267.		
268.		
269.		
270.		
271.		
272.		
273.		
274.		
275.		
276.		
277.		
278.		
279.		
280.		
281.		
282.		
283.		
284.		
285.		
286.		
287.		
288.		
289.		
290.		
291.		
292.		
293.		
294.		
295.		
296.		
297.		
298.		
299.		
300.		
301.		
302.		
303.		
304.		
305.		
306.		
307.		
308.		
309.		
310.		
311.		
312.		
313.		
314.		
315.		
316.		
317.		
318.		
319.		
320.		
321.		
322.		
323.		
324.		
325.		
326.		
327.		
328.		
329.		
330.		
331.		
332.		
333.		
334.		
335.		
336.		
337.		
338.		
339.		
340.		
341.		
342.		
343.		
344.		
345.		
346.		
347.		
348.		
349.		
350.		
351.		
352.		
353.		
354.		
355.		
356.		
357.		
358.		
359.		
360.		
361.		
362.		
363.		
364.		
365.		
366.		
367.		
368.		
369.		
370.		
371.		
372.		
373.		
374.		
375.		
376.		
377.		
378.		
379.		
380.		
381.		
382.		
383.		
384.		
385.		
386.		
387.		
388.		
389.		
390.		
391.		
392.		
393.		
394.		
395.		
396.		
397.		
398.		
399.		
400.		
401.		
402.		
403.		
404.		
405.		
406.		
407.		
408.		
409.		
410.		
411.		
412.		
413.		
414.		
415.		
416.		
417.		
418.		
419.		
420.		
421.		
422.		
423.		
424.		
425.		
426.		
427.		
428.		
429.		
430.		
431.		
432.		
433.		
434.		
435.		
436.		
437.		
438.		
439.		
440.		
441.		
442.		
443.		
444.		
445.		
446.		
447.		
448.		
449.		
450.		
451.		
452.		
453.		
454.		
455.		
456.		
457.		
458.		
459.		
460.		
461.		
462.		
463.		
464.		
465.		
466.		
467.		
468.		
469.		
470.		
471.		
472.		
473.		
474.		
475.		
476.		
477.		
478.		
479.		
480.		
481.		
482.		
483.		
484.		
485.		
486.		
487.		
488.		
489.		
490.		
491.		
492.		
493.		
494.		
495.		
496.		
497.		
498.		
499.		
500.		
501.		
502.		
503.		
504.		
505.		
506.		
507.		
508.		
509.		
510.		
511.		
512.		
513.		
514.		
515.		
516.		
517.		
518.		
519.		
520.		
521.		
522.		
523.		
524.		
525.		
526.		
527.		
528.		
529.		
530.		
531.		
532.		
533.		
534.		
535.		
536.		
537.		
538.		
539.		
540.		
541.		
542.		
543.		
544.		
545.		
546.		
547.		
548.		
549.		
550.		
551.		
552.		
553.		
554.		
555.		
556.		
557.		
558.		
559.		
560.		
561.		
562.		
563.		
564.		
565.		
566.		
567.		
568.		
569.		
570.		
571.		
572.		
573.		
574.		
575.		
576.		
577.		
578.		
579.		
580.		
581.		
582.		
583.		
584.		
585.		
586.		
587.		
588.		
589.		
590.		
591.		
592.		
593.		
594.		
595.		
596.		
597.		
598.		
599		

### **3. Arqueos de Caja**

- CAP CALLE 60



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 13 de 26

CAP F-25

DETALLE DE RECAUDACIÓN		
TIPO DE PAGO	CANTIDAD	TOTAL
BILLETES	347.000	\$ 347.000
MONEDAS	1.100	\$ 1.100
<b>TOTAL RECAUDACIÓN</b>	<b>348.100</b>	<b>\$ 348.100</b>
<b>TOTAL RECAUDACIÓN GENERADA POR EL SISTEMA</b>		
<b>TOTAL CONTEO FÍSICO MONEDA Y BILLETES</b>		
<b>TOTAL CHEQUE + DRAFTONO</b>		
<b>DIFERENCIA</b>		
<b>RECIBIDO CON PAGO</b>		
<b>REIBA Y SELLO DEL CAJERO</b>		
<b>RECIBIDO CON PAGO</b>		

DETALLE DE RECAUDACIÓN		
TIPO DE PAGO	CANTIDAD	TOTAL
BILLETES	347.000	\$ 347.000
MONEDAS	1.100	\$ 1.100
<b>TOTAL RECAUDACIÓN</b>	<b>348.100</b>	<b>\$ 348.100</b>
<b>TOTAL CONTEO FÍSICO MONEDAS</b>		
<b>TOTAL CONTEO FÍSICO BILLETES</b>		
<b>TOTAL RECAUDACIÓN GENERADA POR EL SISTEMA</b>		
<b>TOTAL CONTEO FÍSICO MONEDA Y BILLETES</b>		
<b>TOTAL CHEQUE + DRAFTONO</b>		
<b>DIFERENCIA</b>		
<b>RECIBIDO CON PAGO</b>		
<b>REIBA Y SELLO DEL CAJERO</b>		
<b>RECIBIDO CON PAGO</b>		

REDEBAN		
REPORTE DE AUDITORIA		
TOTAL VISA		
Tarjeta	Recibo	VTECompra
0001	0001	\$ 2.739.800
<b>TOTAL</b> 0001 \$ 2.739.800		
<b>TOTAL MASTERCARD</b>		
Tarjeta	Recibo	VTECompra
0002	0002	\$ 1.177.800
0020	0020	\$ 1.177.800
0021	0021	\$ 1.177.800
0022	0022	\$ 1.177.800
<b>TOTAL</b> 0002 \$ 1.177.800		
<b>GRAN TOTAL</b>		
<b>TOTAL</b> 0001 \$ 2.739.800		

REDEBAN		
REPORTE DE AUDITORIA		
TOTAL MASTERCARD		
Tarjeta	Recibo	VTECompra
0008	0008	\$ 1.313.100
0029	0029	\$ 134.600
0031	0031	\$ 505.800
0052	0052	\$ 42.600
0053	0053	\$ 50.900
0054	0054	\$ 269.100
0055	0055	\$ 16.800
0056	0056	\$ 17.100
0057	0057	\$ 27.100
0058	0058	\$ 20.000
0059	0059	\$ 24.400
<b>TOTAL</b> 0008 \$ 1.313.100		
<b>TOTAL VISA DEBITO</b>		
Tarjeta	Recibo	VTECompra
0089	0089	\$ 10.500
0263	0263	\$ 24.400
<b>TOTAL</b> 0009 \$ 175.300		
<b>TOTAL VISA</b>		
Tarjeta	Recibo	VTECompra
0075	0075	\$ 61.300
0092	0092	\$ 37.900
<b>TOTAL</b> 0012 \$ 655.200		
<b>GRAN TOTAL</b>		
<b>TOTAL</b> 0012 \$ 2.343.600		



# **INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO**

CÓDIGO: SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 14 de 26

CAP Carrera 3 No 6-94 Barrio la Pola

**redeban**  
18/03/2008 - 3.0448

EMPRESA DE TURISMO  
CRA 3-6-94 LA PELA  
TERMINAL: 9722255

REPORTE DE AUDITORIA

TOTAL MASTERCARD

Tarjeta	Recibo Vlr Compra
M1704	CCU2 \$ 84,200

---

TOTAL 0001 \$ 84,200

GRAN TOTAL

---

TOTAL 0001 \$ 84,200 Recaudado

*Supedoban*

REPORTE DE AUDITURIA  
BANCO MASTERCARD

Tarjeta Recibo VlrCompr	VLR	FECHA
0002 PP	\$ 139.400	00/02/01
00027	\$ 3.100	00/02/01
<b>TOTAL</b> 0002	<b>\$ 139.400</b>	
Tarjeta Recibo VlrCompr	VLR	FECHA
00026 PP	\$ 1.100	00/02/01
<b>TOTAL</b> 0001	<b>\$ 18.100</b>	
<b>GRAN TOTAL</b>		



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026  
FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06  
VERSIÓN: 05  
Página 15 de 26

## VERIFICAR Y ACTUAR

### 4. Planes de mejoramiento

Se realiza revisión al Plan de Mejoramiento de auditoria efectuada en el mes de Diciembre de 2024,

DESCRIPCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	OBSERVACIONES
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>		
Se sigue reiterando la necesidad de contar con un datafono para el punto de la calle 60 ya que usuarios lo están solicitando para realizar sus pagos y poder incrementar nuestros recaudos.	Se reitera la solicitud del datafono para la sede de la 60 mediante oficio No. 410-0039 del 21/01/2025	Se evidencio el oficio No. 410-0039 del 21/01/2025 reiterando la solicitud del datafono para la sede de la calle 60 al Líder de Gestión Financiera

**NOTA:** En el mes de mayo de 2025 fecha en que se realiza la Auditoría no se evidencia la instalación del datafono., a pesar de que dicho subproceso viene reiterando dicha necesidad que es manifestada por los usuarios.

## CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO

### 5. Matriz de requisitos legales

- Ley 142 Art. 148 Naturaleza y requisitos de las Facturas: parámetro para la facturación del consumo, cobro de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y defensa de los usuarios-
- RTA: Se evidencia con el cumplimiento de la Factura GC-R-FR-011:



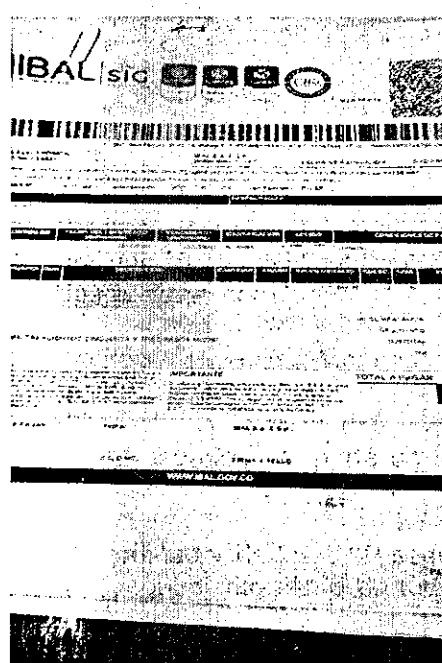
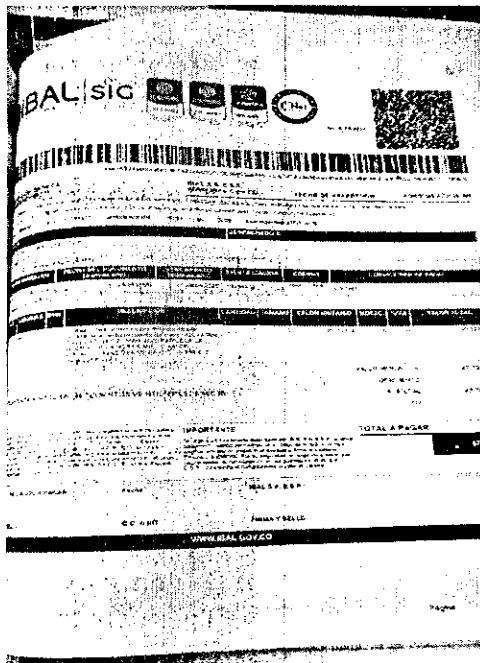
INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 16 de 26



## 6. Riesgos del proceso (gestión y corrupción)

Una vez revisada la matriz de riesgos de gestión y corrupción, se evidencia que el subproceso de Facturación y Recaudo cuenta con un (1) riesgo de corrupción

**RIESGO:** Apropiación de los recursos provenientes del recaudo de las facturas del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

**DESCRIPCION DEL RIESGO:** No registrar el pago de los usuarios por parte de los auxiliares (Cajeros) en el sistema comercial SOLIN

**EVIDENCIA:** Se realizan arqueos de caja por parte del Coordinador de los CAP según formato GC-R-FR-009, semanalmente una vez por cajero Y seguimiento diario en todos los Centros de Atención Personalizada CAP .



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 17 de 26

ARQUEO CAJA Y CUPONES CODIGO: SG-R-026  
FECHA: 28-03-2025 FECHA VIGENCIA: 2024-02-26

CAJERO: ALBERTO REINA RAMÍREZ  
CAJA: 02  
CAP. POLA:

	TOTAL CUPONES	TOTAL RECIBIDO
FAJOS	\$ 1.234.123	IBALSA \$ 1.234.123
BILLETES	\$ 1.234.123	
MONEDA	\$ 1.234.123	
CHEQUES	\$ 1.234.123	
DATAFONO	\$ 1.234.123	
TOTAL	\$ 1.234.123	BASE: \$ 1.234.123
	TOTAL:	\$ 1.234.123

DIFERENCIA CAJA \$ 0  
OBSERVACIONES:

ALBERTO REINA RAMÍREZ  
CAJERO CAP  
CON CAP POLA  
3A - 28 MAR 2025 - 02  
RECIBIDO CON PAGO

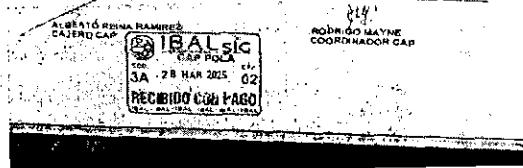
ARQUEO CAJA Y CUPONES CODIGO: SG-R-026  
FECHA: 13-03-2025 FECHA VIGENCIA: 2024-02-26

CAJERO: MARÍA EUGENIA CARDÍN  
CAJA: 07  
CAP. AVDA 80:

	TOTAL CUPONES	TOTAL RECIBIDO
FAJOS	\$ 1.234.123	IBALSA \$ 1.234.123
BILLETES	\$ 1.234.123	
MONEDA	\$ 1.234.123	
CHEQUES	\$ 1.234.123	
DATAFONO	\$ 1.234.123	
TOTAL	\$ 1.234.123	BASE: \$ 1.234.123
	TOTAL:	\$ 1.234.123

DIFERENCIA CAJA \$ 0  
OBSERVACIONES:

MARÍA EUGENIA CARDÍN  
CAJERO CAP  
CON CAP AVDA. 80  
06 - 13 MAR 2025 - 07  
RECIBIDO CON PAGO



ARQUEO CAJA Y CUPONES CODIGO: SG-R-026  
FECHA: 13-03-2025 FECHA VIGENCIA: 2024-02-26

CAJERO: MAIRA RODA CARDOZO  
CAJA: 05  
CAP. CRB 5:

	TOTAL CUPONES	TOTAL RECIBIDO
FAJOS	\$ 1.234.123	IBALSA \$ 1.234.123
BILLETES	\$ 1.234.123	
MONEDA	\$ 1.234.123	
CHEQUES	\$ 1.234.123	
DATAFONO	\$ 1.234.123	
TOTAL	\$ 1.234.123	BASE: \$ 1.234.123
	TOTAL:	\$ 1.234.123

DIFERENCIA CAJA \$ 0  
OBSERVACIONES:

MAIRA RODA CARDOZO  
CAJERO CAP  
CON CAP CRB 5

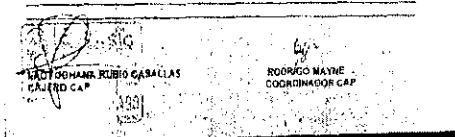
ARQUEO CAJA Y CUPONES CODIGO: SG-R-026  
FECHA: 05-03-2025 FECHA VIGENCIA: 2024-02-26

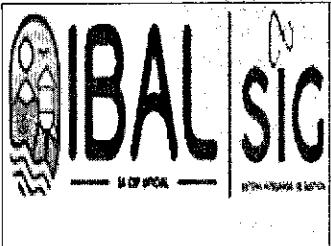
CAJERO: LADY JOHANA RUBIO CASALAS  
CAJA: 05  
CAP. CRB 5:

	TOTAL CUPONES	TOTAL RECIBIDO
FAJOS	\$ 1.234.123	IBALSA \$ 1.234.123
BILLETES	\$ 1.234.123	
MONEDA	\$ 1.234.123	
CHEQUES	\$ 1.234.123	
DATAFONO	\$ 1.234.123	
TOTAL	\$ 1.234.123	BASE: \$ 1.234.123
	TOTAL:	\$ 1.234.123

DIFERENCIA CAJA \$ 0  
OBSERVACIONES:

LADY JOHANA RUBIO CASALAS  
CAJERO CAP  
CON CAP CRB 5





INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 18 de 26

IBAL SIG		APLICACIÓN: CÁJAS Y CUPONES	CÓDIGO: OC-R-FR-019
		FECHA: 05-03-2025	FECHA VIGENCIA: 2024-02-28
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 1 de 1	
<b>DETALLE DE RECIBOS</b>			
FECHA:	05-03-2025	CAJERO:	ZHARIK AYAHM RAMIREZ BARRERA
CAJA:	01	CAP. POLA:	
FAJOS:		TOTAL CUPONES:	10 AL S.A.
BILLETES:		TOTAL RECIBIDO:	\$ 262.400
MONEDAS:			
CHEQUES:			
DATAFONO:			
TOTAL:		BASE:	\$ 262.400
DIFERENCIA CAJA:		TOTAL:	\$ 262.400
OBSERVACIONES:			
CÁJAS Y CAP. POLA		05-03-2025 ZHARIK AYAHM RAMIREZ BARRERA CAJERO DAB RECIBO CON PAGO	
		RODRIGO MAYME COORDINADOR CAP	

## 7. Revisión tablas de retención documental

Se realizó verificación de carpetas de archivo al Coordinador del CAP, evidenciándose cumplimiento a la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental, como también se hizo la revisión a la carpeta que se maneja en factura electrónica.

410-34-105 : registro firma y sello del cajero

410-34- : Arqueo , caja y cupones



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 19 de 26

IBAL

LÍNEA DE SERVICIO AL PÁNTANOS DEL RÍO CALDEZ, ANGOSTURA, CHILE

REMITENTE:

Nombre del destinatario:

Dirección:

Teléfono:

E-mail:

Fecha final:

IBAL

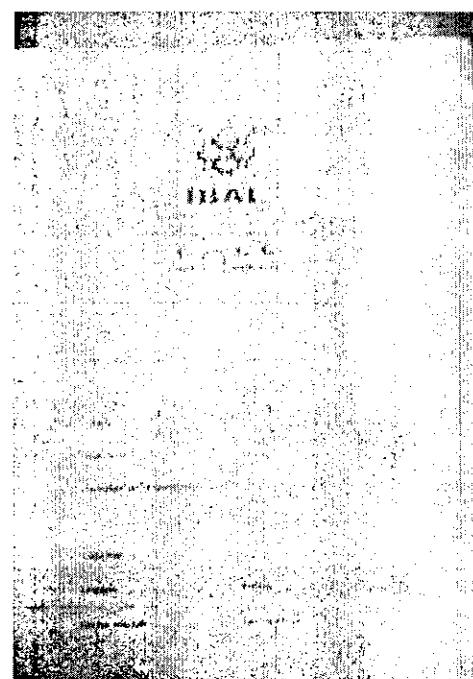
RECIBIDO EN LA SECCIÓN DE RECLAMOS Y SOLICITUDES

FECHA: 06/09/2014  
HORA: 10:00 AM  
CAJERO: Caja 10  
CEPUL: 10000000  
DIRECCIÓN: Avenida Los Pinos 1000, Oficina 1000, La Serena, Chile  
TELÉFONO: 031 22222222

IBAL S.A. EXP. OFICINA  
10 20 SEP 2014 RECIBIDO CON PAG

Observaciones

Firma del Cajero Adjunto



IBAL 25 SIG

REMITENTE: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
DIRECCIÓN: Avenida Los Pinos 1000, Oficina 1000, La Serena, Chile  
TELÉFONO: 031 22222222  
EMAIL: info@ibal.cl  
FECHA: 06/09/2014  
HORA: 10:00 AM  
CAJERO: Caja 10  
CEPUL: 10000000  
DIRECCIÓN: Avenida Los Pinos 1000, Oficina 1000, La Serena, Chile  
TELÉFONO: 031 22222222

TOTAL: 3.000,00 CLP

DE ENERGÍA CLARA S.A.  
COPROVACACIONES

IBAL S.A. EXP. OFICINA  
10 20 SEP 2014 RECIBIDO CON PAG



# INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

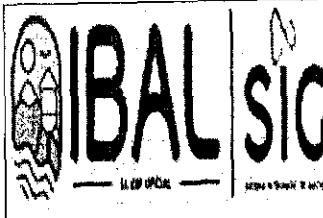
CÓDIGO: SG-R-026

**FECHA VIGENCIA:**

VERSIÓN: 05

Página 20 de 26

-400-410.30 Facturación Electrónica; foliadas



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

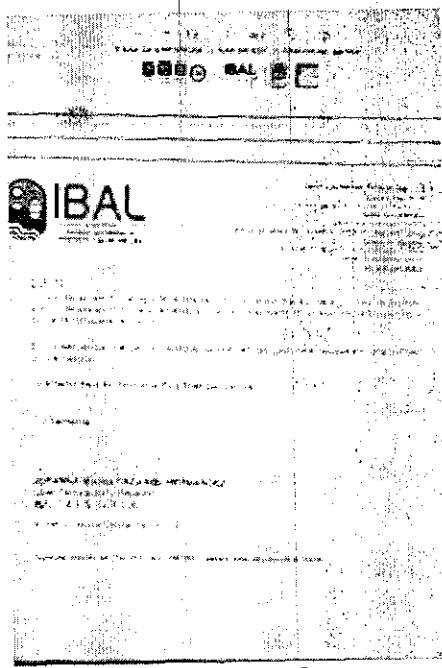
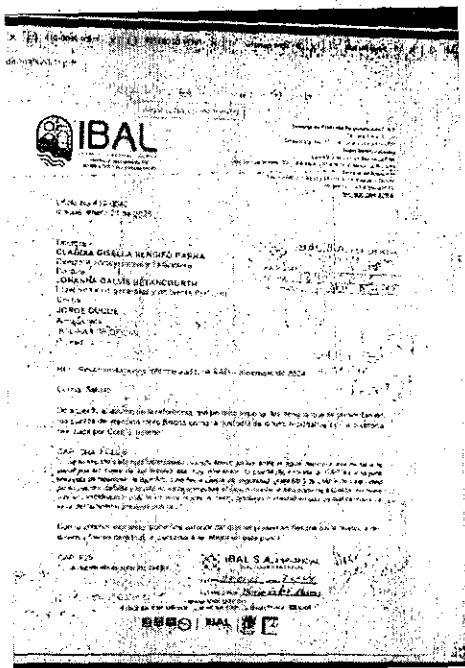
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

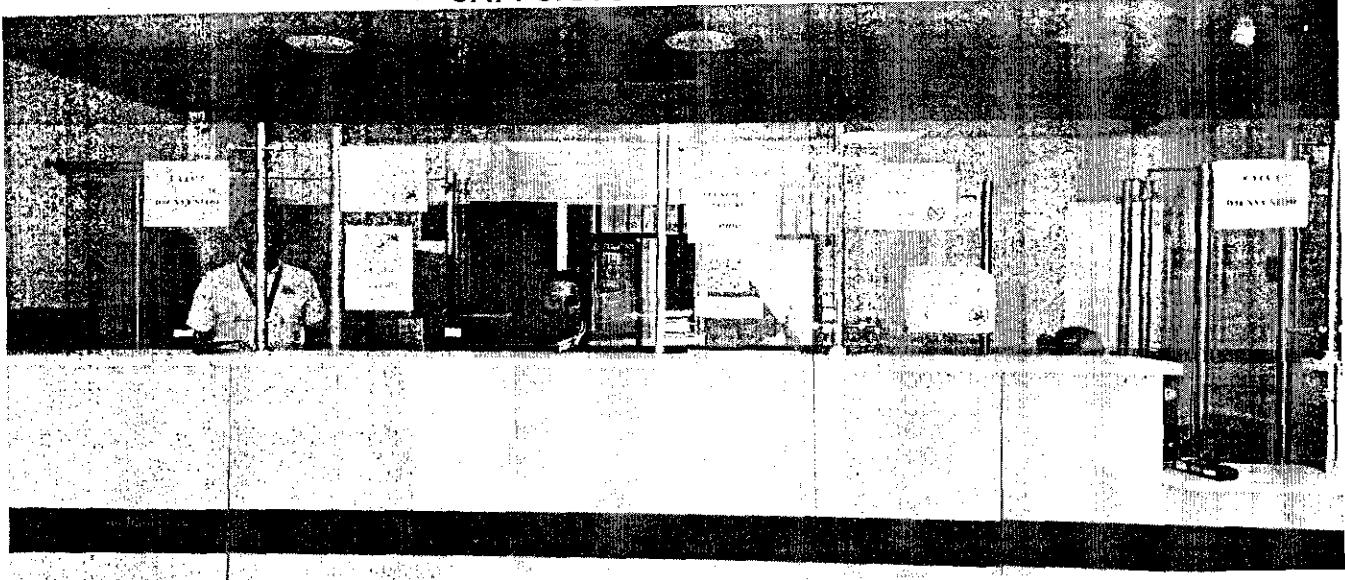
VERSIÓN: 05

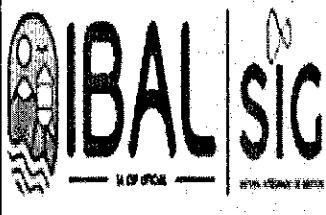
Página 21 de 26

## REGISTRO FOTOGRÁFICO



CAP. CRA 3 CLL 7 LA POLA





INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

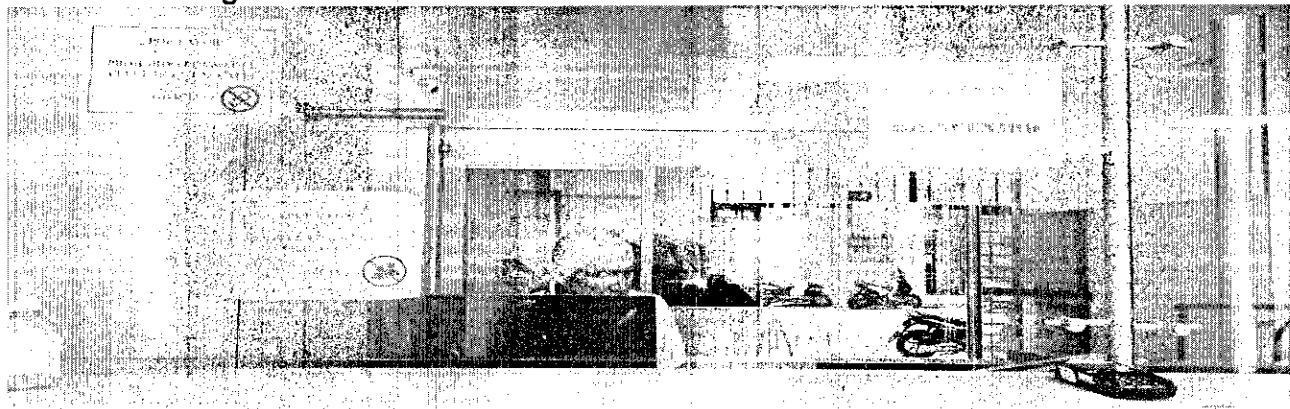
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

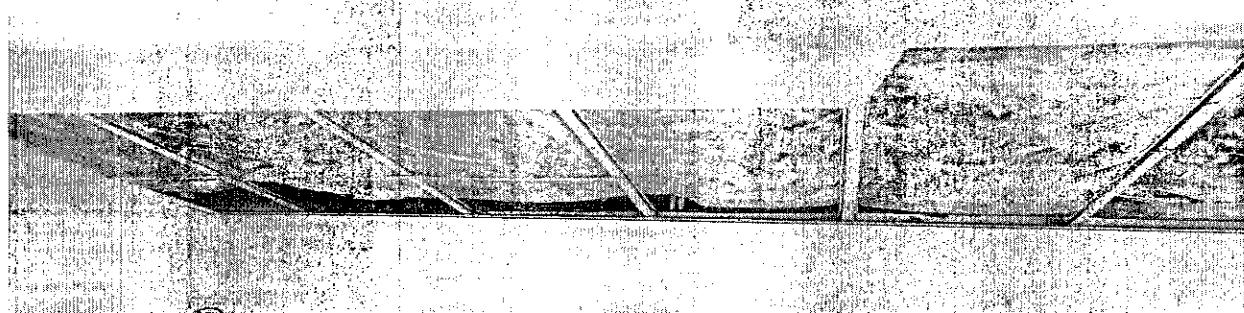
VERSIÓN: 05

Página 22 de 26

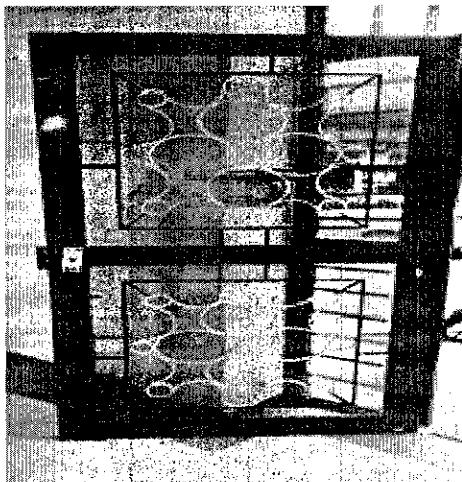
**Se sugiere avisos en acrílico**



**Techo dañado se entra el agua y se siente mucho la humedad el cual afecta la salud de nuestros funcionarios**



**PUERTA DE ENTRADA SUS BASES EN MAL ESTADO**





INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

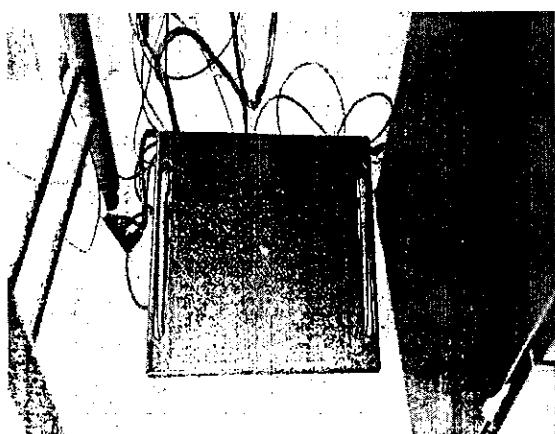
CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 23 de 26

ENCAPSULAR LOS CABLES



presenta humedad

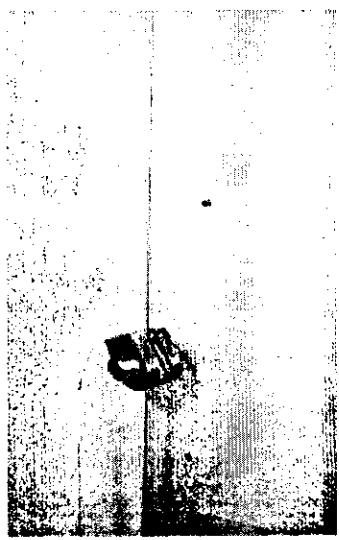
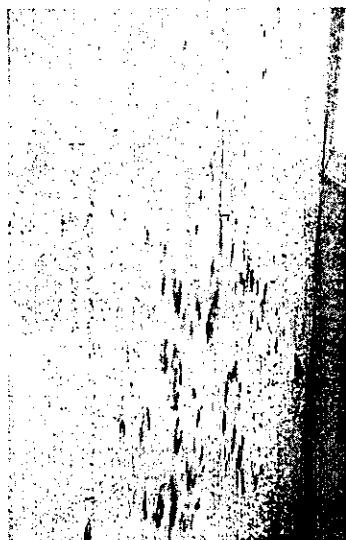
no tiene chapa

De seguridad

se entra el agua por la cámara de  
Seguridad



sillas en regular estado



**NOTA:** Se evidencio que aún no se han realizado dichos arreglos los cuales se dejó como observación en la Auditoria realizada en el mes de Diciembre de 2024, a pesar de que se observaron los oficios enviados por la jefe del subprocesso solicitando dichos arreglos al área correspondiente.

	<b>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> SG-R-026 <b>FECHA VIGENCIA:</b> 2020-05-06 <b>VERSIÓN:</b> 05 <b>Página 24 de 26</b>
---	--	---

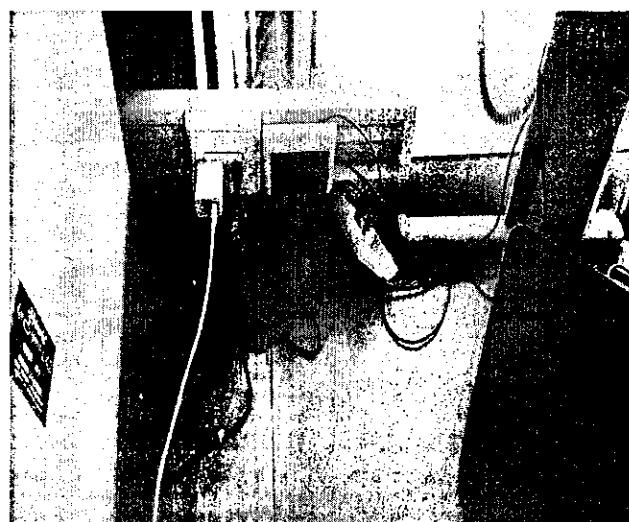
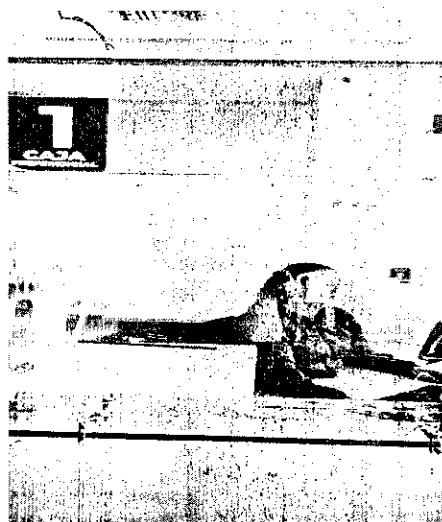
### CAP CALLE 60



**NOTA:** No se evidencia la instalación del datafono el cual es de vital importancia para que los usuarios puedan realizar sus pagos y así mejorar el recaudo , se evidencio oficios enviados por la jefe del subprocesso reiterando dicha solicitud.

### CAP. F-25

encapsular cables





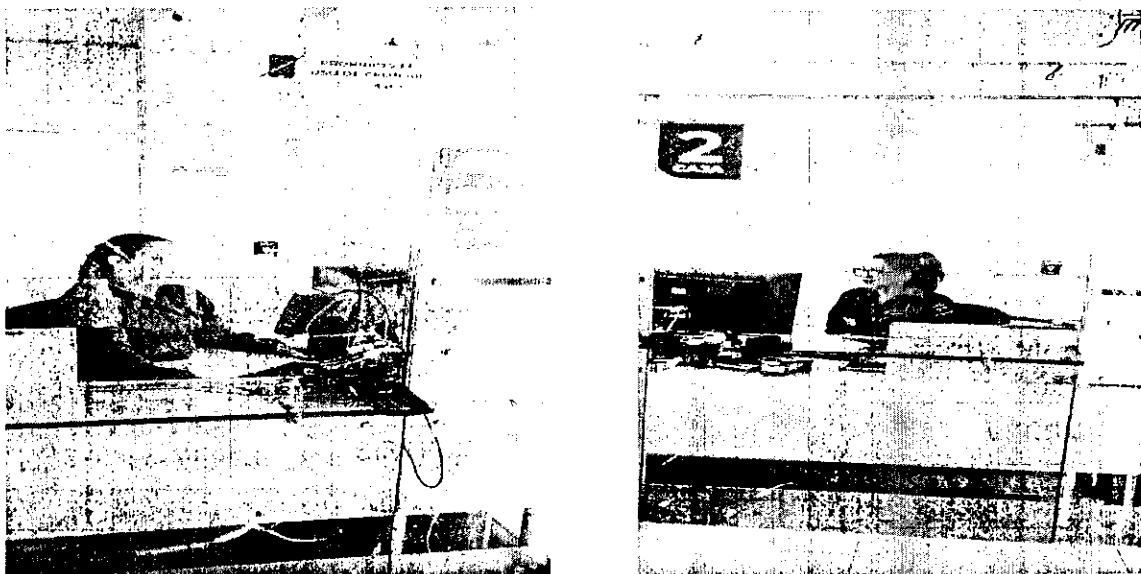
INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 25 de 26



**NOTA:** Se deben encapsular los cables que se encuentran sueltos en la caja  
1. Para evitar cualquier accidente a nuestra funcionaria.

**RECOMENDACIONES:**

- ✓ Se sugiere al proceso que le corresponda el pronto arreglo a los daños que se vienen presentando especialmente en el CAP de la Cra 3 con calle 7 ya que cada día estos se van agudizando más. (ver registros fotográficos).
- ✓ Dar prioridad a la instalación del datafono en el CAP de la calle 60 para incrementar nuestros recaudos y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

**CONCLUSIONES:**

- ✓ Se evidencio el cumplimiento del envío de informes de facturación electrónica al proceso de Tesorería el cual se viene efectuando semanal y mensual.
- ✓ Se evidencio buen trato y atención a los usuarios por parte de los cajeros de los diferentes CAP., como también el buen manejo de los dineros.
- ✓ Se da Cumplimiento a la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.



INFORME DE AUDITORIA POR  
PROCESO  
  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

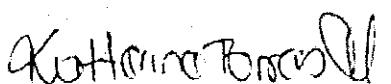
FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 26 de 26

- ✓ El coordinador de los CAP. Realiza aleatoriamente arqueos de caja en los diferentes CAP para hacer seguimiento a uno de los riesgos del subprocesso (Apropiación de los recursos provenientes del recaudo de las facturas del servicio de Acueducto y Alcantarillado).

  
**MARLY GIL BARBOSA**  
Líder Equipo Auditor

  
**KATTERINE TORRES MENDEZ**  
Apoyo Equipo Auditor