

130 – 174  
Ibagué, 23 de diciembre de 2025

Doctora  
JOHANA MARIA CAZARES HERNANDEZ  
Profesional Especializada Grado III  
FACTURACION Y RECUADO  
IBAL S.A. E.S.P. Oficial  
Ciudad

Asunto: Informe auditoría Interna proceso - CAP

Cordial saludo:

Luego de realizar auditoría interna al proceso de facturación y recaudo efectuado en el mes de diciembre de 2025, en donde se evaluó el periodo de mayo a noviembre de 2025. Por lo tanto, me permito remitir el respectivo informe de auditoría con el fin de que se tomen las acciones de mejora a las oportunidades a que haya lugar; se establezca plan de mejoramiento y se informe a esta oficina en el transcurso de diez (10) días hábiles.

Atentamente,

OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA  
Oficina de Control Interno de Gestión

Anexo: 1 Archivo digital de 13 folios – Nota: (Enviado al correo institucional)

Copia: Gerencia



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 1 de 13

FECHA:	Diciembre 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, 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 Mayo a Noviembre de 2025

#### CRITERIOS DE AUDITORIA

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

#### FORTALEZAS:

- Buena disposición por parte de la líder del sub proceso y equipo de trabajo en el desarrollo de la auditoria.
- 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 oportunidades de mejora y su oportuna corrección.
- Buena atención de las funcionarias frente a los usuarios

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### HALLAZGOS



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 2 de 13

Resumen de hallazgos:

No conformidades

No	Descripción del Hallazgo

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizo la apertura de la presente auditoria el día 12 de Diciembre de 2025, con la Líder del Sub proceso y el grupo de trabajo.

Para el desarrollo de la auditoría Interna del 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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicación de pagos<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta)</li><li>- Contabilización de recaudo</li></ul></li><li>2. Facturación Electrónica - Factura Electrónica</li><li>3. Arqueos de caja<ul style="list-style-type: none"><li>- Arqueo de caja CAP 15, F25 y 60.</li></ul></li></ol>
VERIFICAR Y ACTUAR	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Planes de mejoramiento.</li></ol>

<b>CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO</b>	<p>5. Matriz de requisitos legales</p> <p>- Ley 142 de 1994 Art. 147 Naturaleza y requisitos de las Facturas: parámetros para la facturación del consumo, cobro de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y defensa de los usuarios.</p> <p>6. Riesgos del Proceso (Gestión y corrupción)</p> <p>7. Revisión Tablas de Retención documental</p>
---	---

## 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.

#### **CONDICIONES GENERALES:**

**EI** 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, con el fin de mantener dinero disponible se tendrá un remanente no superior al MILLON DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS (\$1250.000.) M/CTE por cada cajero el cual debe permanecer siempre dentro del punto de recaudo.

No se debe mantener en ventanilla suma de dinero superior a CUATRO MILLONES DE PESOS (\$4.000. 000.oo) M/CTE, 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.

Colocar sello manual y firma del cajero en la factura que se le entrega al cliente. (Recibido con pago.). Quedará un remanente de MILLON DOCIENTOS CINCUENTA MUL PESOS (\$1250.000.) M/CTE. El cual el personal encargado no debe hacer uso personal

Recoger cupones o colillas diarias de los Centro de Atención Personalizada “CAP”, para ser consolidadas y entregadas a Tesorería el día siguiente.

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.



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 4 de 13

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, 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

#### PROCEDIMIENTO:

- Llegan los archivos de recaudo al correo electrónico [facturacion@ibal.gov.co](mailto: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 ordenes 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.



RECAUDOS TOTAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO GOFRA02
FECHA Y GENDA 2023-39-08
VERSIÓN 06
Página 1 de 1

DIA	[001] PASAJERO	[002] PASAJEROFONO	[003] PASAJEROFONOC	[004] SEAPCO	[005] WOPI	[006] RESEÑAN	[007] VENTAVILLA	[008] ATH	[009] FEM	[010] DEBTODOM	[011] VENTAVILLA	[012] EFACTY	[013] MO	[014] VENTAVILLA	[015] ERPCO	[016] EMPRESARIAL	[017] POTALVEX	[018] AGRARIO	[019] AVILLAS	[020] APL	TOTAL DÍA	TOTAL SOLN		
LINEA	LINES	LINES	LINES	BANCOLombIA	BANCOLombIA	BANCOLombIA	BANCOLombIA	Punto	Atención	Punto	Punto	Punto	Punto	DATIVENDA	DATIVENDA	DATIVENDA	DATIVENDA	DATIVENDA	Punto	Punto				
1-04		\$ 140,730,00	\$ 115,636,200	\$ 4,991,100		\$ 24,920,900	\$ 6,532,900				\$ 9,953,100	\$ 2,352,600	\$ 4,000,000	\$ 6,654,900								\$ 315,718,600	\$ 315,718,600	
1-05		\$ 29,845,800	\$ 68,201,800	\$ 3,858,600		\$ 9,948,900	\$ 4,321,900				\$ 703,400	\$ 1,575,400	\$ 1,693,300	\$ 5,102,500								\$ 115,274,600	\$ 115,274,600	
1-06		\$ 45,559,900	\$ 114,434,000	\$ 6,374,800		\$ 16,445,600	\$ 5,938,800				\$ 2,136,500	\$ 2,074,600	\$ 1,363,500	\$ 4,907,000								\$ 155,518,700	\$ 155,518,700	
4	\$ 33,236,700	\$ 6,659,400	\$ 282,125,300	\$ 211,208,100	\$ 11,388,400	\$ 71,957,400	\$ 11,568,600	\$ 22,300			\$ 36,777,100	\$ 3,332,100	\$ 9,643,300	\$ 11,238,900	\$ 47,313,213	\$ 622,500	\$ 1,572,600	\$ 705,676,523	\$ 755,075,213					
5	\$ 18,191,800	\$ 3,803,600	\$ 252,299,400	\$ 221,163,400	\$ 8,157,100	\$ 55,178,900	\$ 16,380,500	\$ 6,682,100	\$ 50,000		\$ 30,394,800	\$ 3,337,700	\$ 11,184,500	\$ 10,162,400	\$ 37,297,157			\$ 645,400	\$ 675,611,757	\$ 715,385,420				
6	\$ 20,637,100	\$ 2,278,500	\$ 199,334,500	\$ 197,196,000	\$ 6,077,400	\$ 44,364,400	\$ 12,656,000	\$ 17,000			\$ 17,696,600	\$ 3,324,300	\$ 8,824,900	\$ 6,475,400	\$ 1,807,500	\$ 475,500	\$ 305,700	\$ 14,002,400	\$ 214,303,420					
7	\$ 11,011,000	\$ 2,155,800	\$ 205,177,200	\$ 149,645,400	\$ 3,822,800	\$ 49,080,800	\$ 6,540,700	\$ 4,708,000			\$ 17,201,100	\$ 2,500,300	\$ 7,944,900	\$ 6,112,600	\$ 198,200	\$ 290,300	\$ 343,100	\$ 465,737,200	\$ 465,737,200					
8	\$ 7,454,700	\$ 334,600	\$ 115,472,500	\$ 83,321,800	\$ 2,019,800	\$ 21,178,500	\$ 2,056,600				\$ 2,316,000	\$ 1,762,800	\$ 4,152,900	\$ 4,736,900								\$ 244,753,700	\$ 244,753,700	
9-00		\$ 28,076,800	\$ 74,479,400	\$ 1,570,900		\$ 8,016,600	\$ 2,316,900				\$ 84,800	\$ 1,219,100	\$ 2,341,300	\$ 4,227,000								\$ 122,681,820	\$ 122,681,820	
10	\$ 17,127,300	\$ 6,837,300	\$ 239,657,500	\$ 164,487,300	\$ 5,111,000	\$ 57,692,600	\$ 2,375,300				\$ 12,475,800	\$ 2,221,000	\$ 8,322,700	\$ 9,680,500	\$ 1,548,500	\$ 232,400	\$ 765,800	\$ 633,555,000	\$ 633,555,000					
11	\$ 14,334,100	\$ 3,799,800	\$ 229,049,000	\$ 183,771,200	\$ 4,222,500	\$ 54,292,200	\$ 3,598,100	\$ 3,206,000			\$ 14,048,700	\$ 2,531,600	\$ 7,471,700	\$ 9,048,500	\$ 221,211	\$ 156,200	\$ 276,400	\$ 637,166,591	\$ 637,166,591					
12	\$ 10,987,800	\$ 4,297,800	\$ 165,535,700	\$ 123,204,800	\$ 2,945,600	\$ 34,277,800	\$ 1,928,500	\$ 34,300			\$ 7,608,400	\$ 1,195,200	\$ 4,944,600	\$ 6,385,900	\$ 273,600	\$ 112,700	\$ 345,800	\$ 363,442,520	\$ 363,442,520					
13	\$ 14,336,100	\$ 1,024,500	\$ 137,731,800	\$ 105,994,100	\$ 2,184,000	\$ 36,314,400	\$ 2,379,000	\$ 52,700			\$ 6,943,000	\$ 1,523,400	\$ 4,217,800	\$ 6,032,300	\$ 2,439,300	\$ 124,700	\$ 24,400	\$ 322,015,520	\$ 322,015,520					
14	\$ 13,287,500	\$ 397,100	\$ 185,197,700	\$ 113,622,000	\$ 2,534,900	\$ 41,945,500	\$ 2,989,800	\$ 1,591,600			\$ 11,411,400	\$ 1,778,600	\$ 4,713,100	\$ 5,560,300	\$ 929,000	\$ 253,200	\$ 145,400	\$ 388,968,200	\$ 388,968,200					
15-34		\$ 113,616,600	\$ 59,986,700	\$ 1,040,000		\$ 21,011,400	\$ 2,375,000				\$ 3,337,500	\$ 927,600	\$ 2,822,500	\$ 2,688,100								\$ 207,953,420	\$ 207,953,420	
16-00		\$ 31,860,200	\$ 36,764,900	\$ 1,241,600		\$ 6,542,100	\$ 1,035,400				\$ 147,600	\$ 481,000	\$ 1,014,600	\$ 2,036,900								\$ 80,852,320	\$ 80,852,320	
17-PE		\$ 47,775,500	\$ 47,793,800	\$ 860,400		\$ 8,234,500	\$ 1,086,000				\$ 413,000	\$ 1,154,600	\$ 1,645,600	\$ 3,250,100								\$ 112,229,500	\$ 112,229,500	
18	\$ 17,351,600	\$ 6,955,000	\$ 260,461,800	\$ 141,227,800	\$ 2,175,500	\$ 54,022,000	\$ 5,147,100				\$ 299,200	\$ 17,470,400	\$ 1,855,400	\$ 5,042,600	\$ 4,997,600	\$ 786,800	\$ 352,700	\$ 1,275,700	\$ 521,129,000	\$ 521,129,000				
19	\$ 16,100,100	\$ 2,972,600	\$ 211,279,000	\$ 111,386,300	\$ 2,674,400	\$ 29,136,800	\$ 3,328,400				\$ 11,751,000	\$ 1,257,200	\$ 3,413,600	\$ 5,807,200	\$ 457,200	\$ 37,700	\$ 304,300	\$ 403,962,520	\$ 403,962,520					
20	\$ 12,001,200	\$ 1,346,700	\$ 193,317,000	\$ 118,291,400	\$ 1,923,600	\$ 31,937,700	\$ 5,347,900				\$ 11,048,300	\$ 967,200	\$ 3,235,900	\$ 5,111,800	\$ 10,931,928	\$ 1,084,200	\$ 191,200	\$ 404,741,228	\$ 404,741,228					
21	\$ 8,176,600	\$ 7,813,900	\$ 181,925,100	\$ 152,871,100	\$ 2,780,600	\$ 30,537,600	\$ 5,045,700	\$ 4,299,000			\$ 11,254,600	\$ 1,554,200	\$ 3,266,600	\$ 6,388,600	\$ 576,600	\$ 1,441,300	\$ 752,800	\$ 429,999,000	\$ 429,999,000					
22	\$ 1,236,500	\$ 131,200	\$ 120,634,500	\$ 92,471,800	\$ 2,749,900	\$ 17,415,300	\$ 824,000	\$ 246,900			\$ 13,336,600	\$ 1,070,500	\$ 1,221,700	\$ 2,932,700								\$ 244,255,600	\$ 244,255,600	
23-00		\$ 27,385,700	\$ 30,825,300	\$ 107,900		\$ 4,046,400	\$ 828,800				\$ 751,300	\$ 309,500	\$ 1,556,600									\$ 63,892,520	\$ 63,892,520	
24	\$ 45,477,800	\$ 3,241,100	\$ 130,697,600	\$ 142,219,600	\$ 227,600	\$ 37,413,800	\$ 2,817,500	\$ 4,011,400	\$ 35,800		\$ 11,556,000	\$ 2,919,600	\$ 4,010,100	\$ 5,727,800	\$ 28,937,447	\$ 401,900	\$ 10,475,600	\$ 511,633,347	\$ 511,633,347					
25	\$ 14,050,200	\$ 3,278,100	\$ 173,732,800	\$ 151,298,600		\$ 34,022,100	\$ 3,432,900				\$ 287,600	\$ 1,471,400	\$ 2,866,600	\$ 6,321,800	\$ 17,362,236	\$ 10,400	\$ 11,853,700	\$ 422,622,035	\$ 422,622,035					
26	\$ 14,244,600	\$ 2,438,900	\$ 155,372,000	\$ 170,329,500	\$ 1,412,800	\$ 37,102,700	\$ 3,493,500	\$ 22,300			\$ 2,116,000	\$ 1,494,600	\$ 3,047,600	\$ 3,495,100	\$ 1,391,400	\$ 330,200		\$ 421,511,520	\$ 421,511,520					
27	\$ 11,975,600	\$ 1,975,500	\$ 175,224,900	\$ 149,309,000	\$ 53,056,800	\$ 31,881,500	\$ 4,381,700				\$ 7,013,500	\$ 1,054,200	\$ 1,849,200	\$ 5,402,600	\$ 22,311,443	\$ 640,300	\$ 63,600	\$ 465,313,043	\$ 465,313,043					
28	\$ 11,751,400	\$ 1,368,400	\$ 149,556,400	\$ 179,321,700	\$ 7,520,700	\$ 33,208,600	\$ 5,525,100	\$ 17,000			\$ 7,872,600	\$ 1,251,300	\$ 2,210,900	\$ 4,729,000	\$ 48,134,300	\$ 518,500	\$ 41,800	\$ 453,318,320	\$ 453,318,320					
29-54		\$ 100,985,400	\$ 98,665,200	\$ 1,293,300		\$ 16,307,100	\$ 3,488,300				\$ 4,077,200	\$ 1,253,300	\$ 1,618,400	\$ 5,113,900								\$ 231,842,030	\$ 231,842,030	
30-00		\$ 25,043,000	\$ 26,091,500	\$ 916,000		\$ 6,396,700	\$ 4,327,200				\$ 372,300	\$ 1,619,600	\$ 3,64,600	\$ 5,415,300								\$ 121,717,200	\$ 121,717,200	

MES PASADO

TOTAL \$317,333,200 \$64,641,300 \$0 \$446,555,300 \$3,702,729,600 \$145,722,100 \$0 \$921,907,400 \$137,541,300 \$25,020,800 \$432,300 \$263,995,300 \$50,827,000 \$119,295,500 \$168,078,100 \$222,752,365 \$7,086,200 \$29,473,300 \$10,837,007,555 \$110,415,36,691



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 6 de 13

CANAL DE RECAUDO	NOV/2025
PAS VENTANILLA	\$ 317,393,200
SEAPTO	\$ 4,460,955,300
REDEBAN	\$ 137,941,300
COLPATRIA	\$ 25,002,800
ATH - AVVILLAS	\$ 921,907,400
BANCARIO	\$ 642,769,455
PAS DATAFONOS BANCOLOMBIA	\$ 64,641,300
PAS DATAFONO DAVIVIENDA	\$ -
WOMPI	\$ 3,702,279,600
OCCIDENTE	\$ -
EPAYCO	\$ 168,078,100
DAVIVIENDA MD	\$ 50,827,000
REDEBAN BANCOLOMBIA	\$ 145,212,100
	\$ 10,637,007,555

## - 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.

↳ 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.

#### COMPARATIVO RECAUDO DE MAYO A NOVIEMBRE DE 2025

**Comparativo Recaudo de Mayo a noviembre de 2025 C.A.P Y SEAPTO**

MES	RECAUDO C.A.P 15	No CUPONES	MES	RECAUDO SEAPTO	No CUPONES
may-25	\$ 447,104,500.00	5285	may-25	\$ 4,841,505,100.00	88213
jun-25	\$ 387,167,700.00	4695	jun-25	\$ 3,994,667,500.00	72629
Jul-25	\$ 591,891,600.00	5836	Jul-25	\$ 4,836,341,800.00	87611
ago-25	\$ 398,542,900.00	4414	ago-25	\$ 4,135,006,800.00	73692
sep-25	\$ 482,612,000.00	5171	sep-25	\$ 4,504,873,500.00	78167
oct-25	\$ 505,902,600.00	4855	oct-25	\$ 4,498,917,500.00	77185
nov-25	\$ 382,034,500.00	4515	nov-25	\$ 4,460,955,300.00	74810
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3,195,255,800.00</b>	<b>34,771.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 31,272,267,500.00</b>	<b>552,307.00</b>

<b>\$ 34,467,523,300.00</b>	<b>587,078.00</b>
-----------------------------	-------------------

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.

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.

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



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 8 de 13

DIA	REPORTE WOMPI	APLICADO SOLIN WOMPI	DIFERENCIAS	NOVEDADES OBSERVACIONES	PERÍODO FACTURACIÓN
1	\$ 205,986,600	\$ 205,986,600	\$ -		2025-10
2	\$ 200,701,100	\$ 200,701,100	\$ -		2025-10
3	\$ 221,332,200	\$ 221,332,200	\$ -		2025-10
4	\$ 175,555,500	\$ 175,555,500	\$ -		2025-10
5	\$ 162,254,300	\$ 162,254,300	\$ -		2025-11
6	\$ 76,095,400	\$ 76,095,400	\$ -		2025-11
7	\$ 54,790,200	\$ 54,790,200	\$ -		2025-11
8	\$ 85,016,300	\$ 85,016,300	\$ -		2025-11
9			\$ -		2025-11
10			\$ -		2025-11

## FACTURA ELECTRONICA

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 cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Control Perdidas, Aseguramiento Calidad de agua, Cartera y Secretaría General.

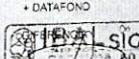
Se realizan pagos por los siguientes servicios: Vactor, Análisis Físico Químico, Análisis Bacteriológico, Geófono, Paz y Salvo.

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, enviará 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.

**Reporte a Tesorería:** “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”.

Arqueos de Caja CALLE 60

COP CALLE 60				
SORTEO LATA 100% DEL DIA 09/01/2015. DE 2015 SE PROCESÓ A REALIZAR EL RETIRO DE DINERO. DE ESTE RETIRO SE GENERÓ UN VALOR TOTAL DE RECAUDADO POR \$ 4,379,900.00. LUEGO DEL DEBITO DE LOS GASTOS CORRIENTES (\$ 100.00) SE PRODUJO EL CANTO DEL DINERO RECAUDADO A LOS ALQUILERES POR CONCEPTO SERVICIO (IBAL). IBAL RECAUDADO: \$ 4,379,800.00				
Servicio	Nº Cupones	Valor en dólar/mon	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	30	\$ 139,900.00	\$ 139,900.00	\$ 4,379,800.00
<b>CONTEO FISICO DE BILLETES</b>				
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL		
\$100.000	7	\$700.000		
\$50.000	10	\$500.000		
\$20.000	3	\$60.000		
\$10.000	1	\$10.000		
\$5.000				
\$2.000	35	\$70.000		
\$1.000				
<b>TOTAL RECAUDADO</b>		<b>\$ 1,746.000</b>		
<b>CONTEO FISICO DE MONEDAS</b>				
DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL		
\$100.00	216	\$216.000		
\$50.00	174	\$87.000		
\$20.00	332	\$66.400		
\$10.00	520	\$52.000		
<b>TOTAL RECAUDADO</b>		<b>403.900</b>		
CHEQUE	BANCO	VALORES		
<b>TOTAL RECAUDADO GENERADO POR EL SISTEMA</b> \$ 4,379,900				
<b>TOTAL CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES + DATAFONO</b> \$ 4,379,900				
\$ _____				
 <b>RECIBIDO Y VERIFICADO</b> (BAL 100-101-102-103-104-105)				

**Redeban**

TU OFICINA = 160112

ESTACION DE AUTO  
AV. 24 DE MARZO  
TELÉFONO: 5423395

REPORTE DE AUDITORIA

**TOTAL VISA**  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
"4470" 000049 \$ 405.900

**TOTAL 0001 \$ 405.900**

**TOTAL VISA DEBITO**  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
"279" 000050 PW \$ 1.632.800

**TOTAL 0001 \$ 1.632.800**

**TOTAL MASTERCARD**  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
"3765" 000051 PP \$ 190.400

**TOTAL 0001 \$ 190.400**

**GRAN TOTAL**

**TOTAL 0003 \$ 2.229.100**

- Arquero de caja f-25 calle 41 cra 5



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 10 de 13

Redeban		
DIC 12 2025 - 13:50:06		
EMP. JACQUELINE DE ACUÑA CR 5 #47-20 LOCAL 2 TERMINAL: 90009774		
REPORTE DE AUDITORIA		
TOTAL VISA DEBITO		
Tarjeta Recibo VlrCompra		
**731	001898 PA	\$ 567.600
**659	001902 PA	\$ 177.700
**424	001903 PA	\$ 30.000
**940	001904 PA	\$ 108.800
**670	001907 PA	\$ 100.000
**5620	001908 PA	\$ 100.000
**1889	001909 PA	\$ 62.600
TOTAL	00007	\$ 1.086.700
TOTAL	MASTERCARD	
Tarjeta Recibo VlrCompra		
**9121	001899 PA	\$ 1.337.900
**3782	001901 PA	\$ 1.087.200
**8756	001906 PP	\$ 550.000
TOTAL	00003	\$ 2.975.100
TOTAL	VISA	
Tarjeta Recibo VlrCompra		
**3137	001900 PA	\$ 154.700
**7191	001905 PA	\$ 22.800
TOTAL	00002	\$ 177.500
GRAN TOTAL		
TOTAL	0012	\$ 4.239.300

CAP-F-25 Calle 41 Cra. 5

Stando los datos del dia 12 de diciembre 2025 se procedió a realizar el  
recaudo en el sistema con valor total de recaudo por \$ 11.415.700 luego  
ella caírona *Hector León* procedió a contar el  
dinero recaudado y las cuantías por concepto servicio IBAL así:

Servicio	No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	262	4.239.300	7.126.400=	11.415.700=

CONTADO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000		
\$ 50.000		
\$ 20.000	1	20.000=
\$ 10.000	2	20.000=
\$ 5.000	51	255.000=
\$ 2.000	105	210.000=
TOTAL RECAUDO		565.000=

CONTADO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	467	467.000=
\$ .500	251	125.500=
\$ .200	351	71.400=
\$ .100	272	27.200=
\$ .50	6	300=
TOTAL MONEDAS		691.400=

CHEQUE \_\_\_\_\_ BANCO \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 11.415.700=

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES  
+ DATAFONO \$ 5435.700

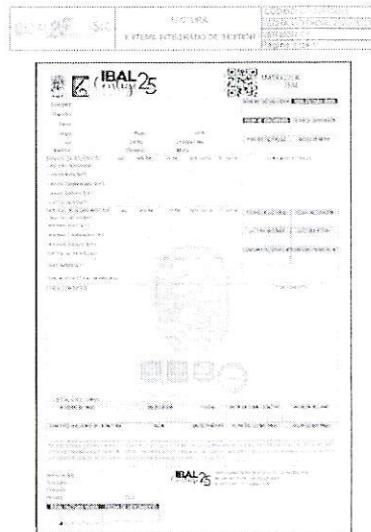
DIFERENCIA *Prosegur.* \$ 5.980.000=

*IBAL SIG CAP-F-25*  
12 Dic 2025  
FIRMA Y SELLO DEL CAJERO/A  
*RECEBIDO CON PAGO*  
IBAL-IBAL-IBAL-IBAL-IBAL-IBAL

## CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO

### 4. Matriz de requisitos legales

- Ley 142 Art. 147 Naturaleza y requisitos de las Facturas: Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos
  - Evidencia de cumplimiento Factura GC-R-FR-011:



## 5. 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)

**DESCRIPCION DEL CONTROL:** Arqueo de caja según formato GC-R-FR-007

## 6. 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.

## CONCLUSIONES:

- Se actualizó el Instructivo Recaudo Centro de Atención Personalizada “CAP”, con base en recomendaciones del grupo auditor y teniendo en cuentas las actividades llevadas a cabo en el CAP.



## INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: SG-R-026

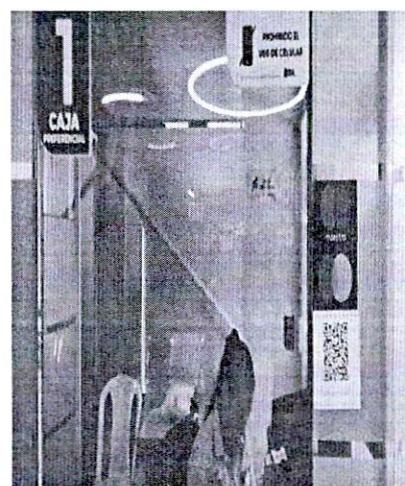
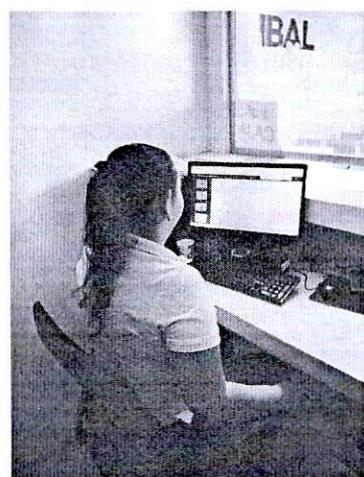
FECHA VIGENCIA:  
2020-05-06

VERSIÓN: 05

Página 12 de 13

- Cumplimiento a la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental

### REGISTRO FOTOGRÁFICO



MARLY GIL BARBOSA  
Líder del Equipo Auditor

Katherine Torres

KATTERINE TORRES MENDEZ  
Apoyo Equipo Auditor

CAP. CALLE 60

Siendo las 4'10PM del día 09 de Diciembre de 2025, se procedió a realizar el arqueo de caja.

Se observó en el sistema un valor total de recaudo por \$ 4'379.000, luego el/la cajero/a Lady Johanna Rubio, procedió a contar el dinero recaudado y los cupones por concepto servicio IBAL, así:

Servicio	Nº Cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	30	\$2'229.100	\$2'149.900	\$4'379.000

CONTEO FISICO DE BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$100.000	7	700.000
\$50.000	16	800.000
\$20.000	3	60.000
\$10.000	1	10.000
\$5.000	—	—
\$2.000	88	176.000
\$1.000	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 1'746.000

CONTEO FISICO DE MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$1.000	216	216.000
\$500	139	89.500
\$200	332	66.400
\$100	320	32.000
\$50	—	—
TOTAL RECAUDO		\$ 403.900

CHEQUE — BANCO — VALOR \$ —

TOTAL RECUADO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 4'379.000

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES  
+ DATAFONO \$ 4'379.000





106-241-16 FULL

DIC 09 2025 - 16:01:12

EMP LOAGUEREA DE ACUE  
CL 60 2A 88 CAN NORTE  
TERMINAL: CA003908

REPORTE DE AUDITORIA

**TOTAL VISA**

Tarjeta Recibo VlrCompra  
\*\*4510 000049 \$ 405.900

---

**TOTAL 0001 \$ 405.900**

**TOTAL VISA DEBITO**

Tarjeta Recibo VlrCompra  
\*\*3219 000050 PW \$ 1.632.800

---

**TOTAL 0001 \$ 1.632.800**

**TOTAL MASTERCARD**

Tarjeta Recibo VlrCompra  
\*\*3765 000051 PP \$ 190.400

---

**TOTAL 0001 \$ 190.400**

**GRAN TOTAL**

---

**TOTAL 0003 \$ 2.229.100**

CAP- F-25 Calle 41 Cra. 5

Siendo las 1:50 PM del día 12 de Diciembre 2025 se procedió a realizar el arqueo de caja.

Se observó en el sistema un valor total de recaudo por \$ 11.415.700=, luego el/la cajera/o Hayra Cardozo procedió a contar el dinero recaudado y los cupones por concepto servicio IBAL, así:

Servicio	No. cupones	Valor en datafono	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	<u>262</u>	<u>4.239.300</u>	<u>7.176.400=</u>	<u>11.415.700=</u>

CONTEO FISICO BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 100.000		
\$ 50.000		
\$ 20.000	<u>1</u>	<u>20.000=</u>
\$ 10.000	<u>2</u>	<u>20.000=</u>
\$ 5.000	<u>51</u>	<u>255.000=</u>
\$ 2.000	<u>105</u>	<u>210.000=</u>
<b>TOTAL RECAUDO</b>		<b><u>505.000=</u></b>

CONTEO FISICO MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$ 1.000	<u>467</u>	<u>467.000=</u>
\$ 500	<u>251</u>	<u>125.500=</u>
\$ 200	<u>357</u>	<u>71.400=</u>
\$ 100	<u>272</u>	<u>27.200=</u>
\$ 50	<u>6</u>	<u>300=</u>
<b>TOTAL MONEDAS</b>		<b><u>691.400=</u></b>

CHEQUE \_\_\_\_\_ BANCO \_\_\_\_\_ VALOR \$ \_\_\_\_\_

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 11.415.700=

TOTAL, CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES  
+ DATAFONO

\$ 5.435.700

DIFERENCIA Prosegur.

\$ 5.980.000=





106241216 FULL

DIC 12 2025 - 13:50:06

EMP JAGUEREA DE ACUE  
CR 5 41 20 LC 2

TERMINAL: 90009774

REPORTE DE AUDITORIA  
TOTAL VISA DEBITO

	Tarjeta Recibo	VlrCompra
**1731	001898 PW	\$ 567.600
**4069	001902 PW	\$ 117.700
**426	001903 PW	\$ 30.000
**9140	001904 PW	\$ 108.800
**6170	001907 PW	\$ 100.000
**5620	001908 PW	\$ 100.000
**1889	001909 PW	\$ 62.600

---

TOTAL	0007	\$ 1.086.700
-------	------	--------------

## TOTAL MASTERCARD

	Tarjeta Recibo	VlrCompra
**9121	001899	\$ 1.337.900
**3782	001901	\$ 1.087.200
**8756	001906 PP	\$ 550.000

---

TOTAL	0003	\$ 2.975.100
-------	------	--------------

## TOTAL VISA

	Tarjeta Recibo	VlrCompra
**3137	001900 PW	\$ 154.700
**7191	001905 PW	\$ 22.800

---

TOTAL	0002	\$ 177.500
-------	------	------------

## GRAN TOTAL

---

TOTAL	0012	\$ 4.239.300
-------	------	--------------