

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

	<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
		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:			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Buena disposición por parte de la líder del sub proceso y equipo de trabajo en el desarrollo de la auditoria.</li><li>- Personal idóneo para el desarrollo de las actividades propias del subproceso.</li><li>- Eficiencia y buena recepción por parte del Coordinador del CAP, en atención a las oportunidades de mejora y su oportuna corrección.</li><li>- Buena atención de las funcionarias frente a los usuarios</li></ul>			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
HALLAZGOS			

	<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 2 de 13</b>

**Resumen de hallazgos:**

No conformidades

No	Descripción del Hallazgo

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Se realizó 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
<b>PLANEAR</b>	NO APLICA – REVISIÓN EN AUDITORIA DE FACTURACION Y RECAUDO
<b>HACER</b>	1. Aplicación de pagos - Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta) - Contabilización de recaudo  2. Facturación Electrónica - Factura Electrónica  3. Arqueos de caja - Arqueo de caja CAP 15, F25 y 60.
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>	4. Planes de mejoramiento.



<p><b>CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO</b></p>	<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:


*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, 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. 000.00) 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 DOSCIENTOS 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.

	<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 4 de 13</b>

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 GORPAC02  
FECHA VIGENCIA: 2020-06-05  
PERSONA:  
Página: 1 de 1

	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468	1469	1470	1471	1472	1473	1474	1475	1476	1477	1478	1479	1480	1481	1482	1483	1484	1485	1486	1487	1488	1489	1490	1491	1492	1493	1494	1495	1496	1497	1498	1499	1500	1501	1502	1503	1504	1505	1506	1507	1508	1509	1510	1511	1512	1513	1514	1515	1516	1517	1518	1519	1520	1521	1522	1523	1524	1525	1526	1527	1528	1529	1530	1531	1532	1533	1534	1535	1536	1537	1538	1539	1540	1541	1542	1543	1544	1545	1546	1547	1548	1549	1550	1551	1552	1553	1554	1555	1556	1557	1558	1559	1560	1561	1562	1563	1564	1565	1566	1567	1568	1569	1570	1571	1572	1573	1574	1575	1576	1577	1578	1579	1580	1581	1582	1583	1584	1585	1586	1587	1588	1589	1590	1591	1592	1593	1594	1595	1596	1597	1598	1599	1600	1601	1602	1603	1604	1605	1606	1607	1608	1609	1610	1611	1612	1613	1614	1615	1616	1617	1618	1619	1620	1621	1622	1623	1624	1625	1626	1627	1628	1629	1630	1631	1632	1633	1634	1635	1636	1637	1638	1639	1640	1641	1642	1643	1644	1645	1646	1647	1648	1649	1650	1651	1652	1653	1654	1655	1656	1657	1658	1659	1660	1661	1662	1663	1664	1665	1666	1667	1668	1669	1670	1671	1672	1673	1674	1675	1676	1677	1678	1679	1680	1681	1682	1683	1684	1685	1686	1687	1688	1689	1690	1691	1692	1693	1694	1695	1696	1697	1698	1699	1700	1701	1702	1703	1704	1705	1706	1707	1708	1709	1710	1711	1712	1713	1714	1715	1716	1717	1718	1719	1720	1721	1722	1723	1724	1725	1726	1727	1728	1729	1730	1731	1732	1733	1734	1735	1736	1737	1738	1739	1740	1741	1742	1743	1744	1745	1746	1747	1748	1749	1750	1751	1752	1753	1754	1755	1756	1757	1758	1759	1760	1761	1762	1763	1764	1765	1766	1767	1768	1769	1770	1771	1772	1773	1774	1775	1776	1777	1778	1779	1780	1781	1782	1783	1784	1785	1786	1787	1788	1789	1790	1791	1792	1793	1794	1795	1796	1797	1798	1799	1800	1801	1802	1803	1804	1805	1806	1807	1808	1809	1810	1811	1812	1813	1814	1815	1816	1817	1818	1819	1820	1821	1822	1823	1824	1825	1826	1827	1828	1829	1830	1831	1832	1833	1834	1835	1836	1837	1838	1839	1840	1841	1842	1843	1844	1845	1846	1847	1848	1849	1850	1851	1852	1853	1854	1855	1856	1857	1858	1859	1860	1861	1862	1863	1864	1865	1866	1867	1868	1869	1870	1871	1872	1873	1874	1875	1876	1877	1878	1879	1880	1881	1882	1883	1884	1885	1886	1887	1888	1889	1890	1891	1892	1893	1894	1895	1896	1897	1898	1899	1900	1901	1902	1903	1904	1905	1906	1907	1908	1909	1910	1911	1912	1913	1914	1915	1916	1917	1918	1919	1920	1921	1922	1923	1924	1925	1926	1927	1928	1929	1930	1931	1932	1933	1934	1935	1936	1937	1938	1939	1940	1941	1942	1943	1944	1945	1946	1947	1948	1949	1950	1951	1952	1953	1954	1955	1956	1957	1958	1959	1960	1961	1962	1963	1964	1965	1966	1967	1968	1969	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050	2051	2052	2053	2054	2055	2056	2057	2058	2059	2060	2061	2062	2063	2064	2065	2066	2067	2068	2069	2070	2071	2072	2073	2074	2075	2076	2077	2078	2079	2080	2081	2082	2083	2084	2085	2086	2087	2088	2089	2090	2091	2092	2093	2094	2095	2096	2097	2098	2099	2100	2101	2102	2103	2104	2105	2106	2107	2108	2109	2110	2111	2112	2113	2114	2115	2116	2117	2118	2119	2120	2121	2122	2123	2124	2125	2126	2127	2128	2129	2130	2131	2132	2133	2134	2135	2136	2137	2138	2139	2140	2141	2142	2143	2144	2145	2146	2147	2148	2149	2150	2151	2152	2153	2154	2155	2156	2157	2158	2159	2160	2161	2162	2163	2164	2165	2166	2167	2168	2169	2170	2171	2172	2173	2174	2175	2176	2177	2178	2179	2180	2181	2182	2183	2184	2185	2186	2187	2188	2189	2190	2191	2192	2193	2194	2195	2196	2197	2198	2199	2200	2201	2202	2203	2204	2205	2206	2207	2208	2209	2210	2211	2212	2213	2214	2215	2216	2217	2218	2219	2220	2221	2222	2223	2224	2225	2226	2227	2228	2229	2230	2231	2232	2233	2234	2235	2236	2237	2238	2239	2240	2241	2242	2243	2244	2245	2246	2247	2248	2249	2250	2251	2252	2253	2254	2255	2256	2257	2258	2259	2260	2261	2262	2263	2264	2265	2266	2267	2268	2269	2270	2271	2272	2273	2274	2275	2276	2277	2278	2279	2280	2281	2282	2283	2284	2285	2286	2287	2288	2289	2290	2291	2292	2293	2294	2295	2296	2297	2298	2299	2300	2301	2302	2303	2304	2305	2306	2307	2308	2309	2310	2311	2312	2313	2314	2315	2316	2317	2318	2319	2320	2321	2322	2323	2324	2325	2326	2327	2328	2329	2330	2331	2332	2333	2334	2335	2336	2337	2338	2339	2340	2341	2342	2343	2344	2345	2346	2347	2348	2349	2350	2351	2352	2353	2354	2355	2356</
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------



# 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. Sé 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>

\$ 34,467,523,300.00	587,078.00
----------------------	------------

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.


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



	<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 8 de 13</b>

DIA	REPORTE WOMPI	APLICADO SOLIN WOMPI	DIFERENCIAS	NOVEDADES OBSERVACIONES	PERIODO 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 adquirente.

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 Secretaria 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, 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.

**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

CAR CALLE 60

Señala los 30 días de la C.C.P. de 2015, se prosigió a realizar el ingreso de caja de 2015 en el sistema de recaudo por \$ 4.379.000, luego de la revisión en el sistema los valores de recaudo por \$ 4.379.000, producidos a través de, genera recaudo por los valores por concepto servicio IBAL, es:

Servicio	N° Cupones	Valor en efectivo	Valor en efectivo	TOTAL
IBAL	20	5.229.100	5.229.100	5.229.100

CONTEO FISICO DE BILLETES

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$10.000	1	10.000
\$5.000	1	5.000
\$2.000	3	6.000
\$1.000	1	1.000
\$500	38	19.000
\$200		
\$100		
TOTAL RECAUDO		43.790.000

CONTEO FISICO DE MONEDAS

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
\$1.000	216	216.000
\$500	173	86.500
\$200	332	66.400
\$100	320	32.000
\$50		
TOTAL RECAUDO		405.900

CHEQUE ☐ BANCO ☐ VALOR \$

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 4.379.000

TOTAL CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES \$ 4.379.000

+ DATAFONO \$

**IBAL SIG**  
FIRMA Y SELLO DEL CAJERO/A  
RECUERDA QUE PAGAS  
REALIZA EL PAGO EN EL SISTEMA

**Redeban**

REPORTES DE AUDITORIA

TOTAL VISA  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
000049 \$ 405.900

TOTAL 0001 \$ 405.900

TOTAL VISA DEBITO  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
000050 PW \$ 1.632.800

TOTAL 0001 \$ 1.632.800


TOTAL MASTERCARD  
Tarjeta Recibo VlrCompra  
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	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 13

**Redeban**  
12/05/2020 - 13:56:06

IMP. DE AUDITORIA DE ACU  
GR 5 4 20 LC 2  
TERMINAL: 96009774

**REPORTE DE AUDITORIA**  
**TOTAL VISA DEBITO**  
Tarjeta Recibo VlrCompra

**75	001898	Px	\$ 567.600
**4269	001902	Px	\$ 117.700
**4264	001903	Px	\$ 30.000
**9140	001904	Px	\$ 108.800
**6170	001907	Px	\$ 100.000
**5620	001908	Px	\$ 100.000
**1889	001909	Px	\$ 62.600

**TOTAL 0007 \$ 1.086.700**

**TOTAL MASTERCARD**  
Tarjeta Recibo VlrCompra

**9121	001899	Px	\$ 1.337.900
**3782	001901	Px	\$ 1.087.200
**8756	001906	PP	\$ 550.000

**TOTAL 0003 \$ 2.975.100**

**TOTAL VISA**  
Tarjeta Recibo VlrCompra

**3137	001900	Px	\$ 154.700
**7191	001905	Px	\$ 22.800

**TOTAL 0002 \$ 177.500**

**GRAN TOTAL**  
**TOTAL 0012 \$ 4.239.300**

CAP: P-25 Calle 41 Cra. 5

Señalo las 11:50 PM del día 12 de Diciembre 2020 se procedió a realizar el cobro de caja.

De observarse en el sistema un valor total de recaudo por \$ 11.415.700, luego esta cajera: Angela Cardenas 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	262	9.271.300	2.144.400	11.415.700

**CONTEO 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
<b>TOTAL RECAUDO</b>		<b>505.000</b>

**CONTEO FISICO MONEDAS**

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

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

**TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 11.415.700**

**TOTAL CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES + DATAFONO \$ 5.435.700**

**DIFERENCIA Proseguir \$ 5.980.000**

**IBAL SIG**  
CAP CAL. 518  
12 DIC 2020  
FIRMA Y SELLO DEL CAJERO/A  
**RECIBIDO CON PAGO**

## 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:







# 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 FOTOGRAFICO

IBAL

Comité de Auditoría No. 429/2017

Quindío y Pácora, Quindío, 10 de octubre de 2020

YANISER GONZALEZ LONDOÑO

Vista General

Código de Auditoría: 429/2017

Entidad: Empresa Integrada de Acueducto y Alcantarillado S.A. S.P. Oficial

Objeto: Verificar el cumplimiento de la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.

Ítem	Descripción	Resultado	Observaciones
1	Existencia de la política de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.	Se cumple	
2	Existencia de la estructura organizacional para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
3	Existencia de la capacitación para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
4	Existencia de la documentación de la política.	Se cumple	
5	Existencia de la implementación de la política.	Se cumple	
6	Existencia de la actualización de la política.	Se cumple	
7	Existencia de la evaluación de la política.	Se cumple	
8	Existencia de la mejora continua de la política.	Se cumple	
9	Existencia de la comunicación de la política.	Se cumple	
10	Existencia de la rendición de cuentas de la política.	Se cumple	

IBAL

IBAL

Comité de Auditoría No. 429/2017

Quindío y Pácora, Quindío, 10 de octubre de 2020

YANISER GONZALEZ LONDOÑO

Vista General

Código de Auditoría: 429/2017

Entidad: Empresa Integrada de Acueducto y Alcantarillado S.A. S.P. Oficial

Objeto: Verificar el cumplimiento de la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.

Ítem	Descripción	Resultado	Observaciones
1	Existencia de la política de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.	Se cumple	
2	Existencia de la estructura organizacional para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
3	Existencia de la capacitación para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
4	Existencia de la documentación de la política.	Se cumple	
5	Existencia de la implementación de la política.	Se cumple	
6	Existencia de la actualización de la política.	Se cumple	
7	Existencia de la evaluación de la política.	Se cumple	
8	Existencia de la mejora continua de la política.	Se cumple	
9	Existencia de la comunicación de la política.	Se cumple	
10	Existencia de la rendición de cuentas de la política.	Se cumple	

IBAL

IBAL

Comité de Auditoría No. 429/2017

Quindío y Pácora, Quindío, 10 de octubre de 2020

YANISER GONZALEZ LONDOÑO

Vista General

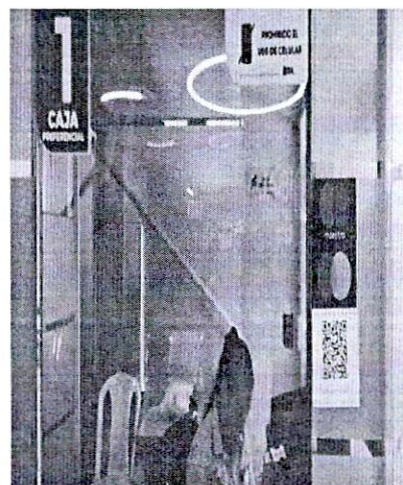
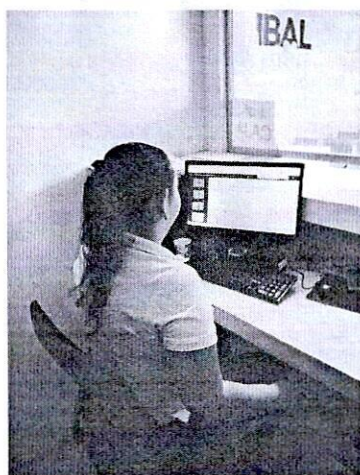
Código de Auditoría: 429/2017

Entidad: Empresa Integrada de Acueducto y Alcantarillado S.A. S.P. Oficial

Objeto: Verificar el cumplimiento de la normatividad de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.

Ítem	Descripción	Resultado	Observaciones
1	Existencia de la política de archivo y utilización de Tablas de Retención Documental.	Se cumple	
2	Existencia de la estructura organizacional para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
3	Existencia de la capacitación para el cumplimiento de la política.	Se cumple	
4	Existencia de la documentación de la política.	Se cumple	
5	Existencia de la implementación de la política.	Se cumple	
6	Existencia de la actualización de la política.	Se cumple	
7	Existencia de la evaluación de la política.	Se cumple	
8	Existencia de la mejora continua de la política.	Se cumple	
9	Existencia de la comunicación de la política.	Se cumple	
10	Existencia de la rendición de cuentas de la política.	Se cumple	

IBAL



MARLY GIL BARBOSA  
Líder del Equipo Auditor

KATTERINE TORRES MENDEZ  
Apoyo Equipo Auditor



## CAP. CALLE 60

Siendo las 4:10 PM 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 Johana Rubio, procedió a contar el dinero recaudado y los cupones por concepto servicio IBAL, así:

Servicio	N° 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	179	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 \$ 4'379.000  
+ DATAFONO

\$ —



FIRMA Y SELLO DEL CAJERO/A





DIC 09 2025 - 16:01:12

EMP. LA GUERENA DE ACUE  
CL 60 2A 88 CAN NORTE  
TERMINAL: CAC03908

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 de 2025 se procedió a realizar el arqueo de caja.

Se observo en el sistema un valor total de recaudo por \$ 11.415.700=, luego el/la cajero/a Mayera 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>		<u>505.000=</u>

**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>		<u>691.400=</u>

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

TOTAL RECAUDO GENERADO POR EL SISTEMA \$ 11.415.700=

TOTAL, CONTEO FISICO MONEDA + BILLETES  
+ DATAFONO \$ 5435.700=

DIFERENCIA Proseguir. \$ 5.980.000=



*[Handwritten signature]*



TO 0 2412 16 FULL  
DIC 12 2025 - 13:50:06

EMP IBAQUERENA 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
**4265	001903 PW	\$ 30.000
**9140	001904 PW	\$ 108.800
**6170	001907 PW	\$ 100.000
**5620	001908	\$ 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