

Informe de auditoría interna Toma física de inventario almacén urgencias

**Presentado a la
Dra. Natali Mosquera Narváez
Gerente**

**Oficina de Control Interno
Red de Salud del Centro E.S.E
101.7.1.4.13**

Mayo 22 de 2025

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	22	Mes:	05	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Toma física de inventarios en el almacén del servicio de urgencias del Hospital Primitivo Iglesias.
Líder de Proceso / Programa:	Dra. Martha Liliana Ortega – Líder Gestión Logística Dr. Diego Fernando Espinoza – Líder Atención Intrahospitalaria
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el inventario existente en el almacén de urgencias y su bodega auxiliar, validando que las cantidades registradas en el sistema Servinte correspondan con el inventario físico; además se busca comprobar el cumplimiento normativo, así como la aplicación de políticas, procesos y procedimientos establecidos para el control de inventarios.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría se llevó a cabo en el almacén satélite del servicio de urgencias y en la bodega auxiliar del almacén de urgencias del Hospital Primitivo Iglesias.
Criterios de la Auditoría:	✓ Instructivo INS - I – 01 Inventario físico semestral. ✓ Instructivo INS-P-09 Manejo del Almacén Satélite Urgencias ✓ Manual INS-M-02 Procedimiento logístico ✓ Sistema Servinte, listado enviado por Gestión de Tecnologías y la Información.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Durante el acompañamiento de la Oficina de Control Interno en la toma física de inventarios del almacén del servicio de urgencias, se identificaron las siguientes situaciones:

1. Deficiencias en la ejecución del inventario

- **Falta de planeación previa:** Se evidenció la ausencia de una planificación adecuada de la actividad; la auxiliar encargada de realizar la toma física de inventario desconocía las técnicas adecuadas para hacerlo, (sin un corte, un stock provisional y un listado previo).
- **Ausencia oportuna de los listados de inventario:** No se dispuso, con la debida anticipación, de los listados (de insumos a contar) requeridos para registrar los resultados del conteo de los insumos y elementos del almacén y la bodega auxiliar.
- **Uso inadecuado de formatos:** Aproximadamente a las 9:40 a.m., se solicitó al proceso de Gestión de Tecnologías y la Información el listado del inventario para registrar el conteo. Sin embargo, una de las auxiliares decidió continuar registrando los datos en un formato distinto al listado oficial, con la intención de transcribir posteriormente las cantidades.

2. **Inconsistencias en el listado generado:** El listado de inventarios generado en el sistema de información Servinte para la **Bodega 51 – Servicio de Urgencias**, arrojó que el valor total de los insumos fue de **\$19,383,959,621.61** pesos; sin embargo, este monto no coincide ni aparece en el saldo de la cuenta de inventarios en el Balance de comprobación, que es el documento que refleja la situación financiera real de la E.S.E Centro; esto indica que hay una discrepancia entre los registros del sistema y los registros contables oficiales, lo cual afecta la precisión y confiabilidad de la información financiera y de inventarios. Es importante revisar y ajustar estos registros para asegurar que toda la información esté alineada y refleje la realidad de los activos. De otra parte, se identificaron elementos no pertinentes para un servicio de urgencias (elementos de consumo, aprovechamientos e insumos pertenecientes a otros procesos). A continuación, se detalla la tabla con los grupos de elementos y sus respectivos costos.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

GRUPO DE ELEMENTOS	REFERENCIAS	COSTO ACTUAL
MEDICAMENTOS	26	\$15,621,876,454.22
MEDICAMENTOS FARMACIA	360	\$2,864,251,301.34
MATERIAL LABORATORIO	16	\$473,975,347.44
MEDICO QUIRURGICO	223	\$297,880,808.61
IMPRESOS	10	\$113,807,407.00
UTENSILIOS DE USO DOMESTICO	24	\$7,054,226.00
MATERIAL ODONTOLOGICO	2	\$4,948,610.00
ELEMENTOS DE FERRETERIA	7	\$1,012,028.00
REPUESTOS PARA MAQUINAS Y EQUIPOS	2	\$606,900.00
UTILES DE ESCRITORIO, OFICINA,	51	-\$1,453,461.00
TOTAL	721	\$19,383,959,621.61

3. Hallazgos específicos relacionados con el sistema y la operación

3.1 Registro de cargos a pacientes

- A pesar de que en el numeral 2 se mencionó que el costo de los insumos en el sistema de información está sobreestimado, se ha identificado que algunos insumos no aparecen con existencias registradas en el sistema, aunque en realidad se encuentran disponibles físicamente en el almacén. Esta situación ha llevado a que las auxiliares ingresen manualmente las entradas de estos insumos en el sistema de información, con el fin de reflejar su disponibilidad, para posteriormente registrar el cargo de los insumos consumidos durante la atención a los pacientes.
- Algunos insumos solicitados por médicos y personal de enfermería **no están configurados correctamente en sus perfiles del sistema**, o bien aparecen con saldos en cero.
- La auxiliar **Elvia Lizeth González** informó que la descripción de ciertos insumos en el sistema **no coincide con la denominación utilizada por el personal médico**, lo cual genera errores al momento de buscarlos o cargarlos. Ejemplos observados:
 - El insumo solicitado como **“pinza umbilical CLAMP”** se registra como **“electrodos tipo CLAMP”**.
 - En el caso de **sutura Prolene**, aunque el médico la busca, no se muestra disponibilidad. En su lugar, se usa **Optilene**, sin que esto se refleje correctamente en el sistema.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Algunos medicamentos aparecen con diferente denominación o proveedor (laboratorio) en el sistema del médico en comparación con el que visualiza el auxiliar de almacén.
- Existen insumos de uso común como **alcohol, gasas o algodón** que **no están configurados para ser cargados a los pacientes**, ya que se manejan como insumos de consumo general.

3.2 Problemas con los traslados desde el almacén central

- No se reflejan con claridad las cantidades despachadas por el almacén central. En algunos casos, el sistema reporta cantidades superiores o inferiores a las requeridas, lo cual impide asegurar un abastecimiento eficiente para mantener el stock adecuado en el servicio de urgencias.

3.3 Insumos recibidos por aprovechamiento

- Se identificó que ciertos insumos son enviados con notas internas desde otras sedes, ya sea por **bajo uso** o para **acelerar su consumo antes de su fecha de vencimiento**. Estos insumos **no están habilitados para ser cargados a pacientes**, lo cual limita su trazabilidad y uso eficiente.

4. Otras situaciones identificadas

4.1 Dificultades en el registro del conteo de medicamentos

- Se evidenció que **el conteo de medicamentos no fue registrado** en el listado correspondiente por parte de la auxiliar encargada, debido a la existencia de múltiples descripciones similares en el sistema, por lo que desconocía en cual consignar el resultado del conteo.

4.2 Ausencia de procedimiento documentado

- Se constató que **no existe un procedimiento formal y documentado** que detalle las actividades necesarias para llevar a cabo una toma física de inventarios en el almacén de urgencias, el cual opera de manera continua las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Esta situación fue repetidamente identificada durante la auditoría y representa una debilidad estructural que **aumenta el riesgo de errores, inconsistencias y falta de trazabilidad** en el manejo del inventario.

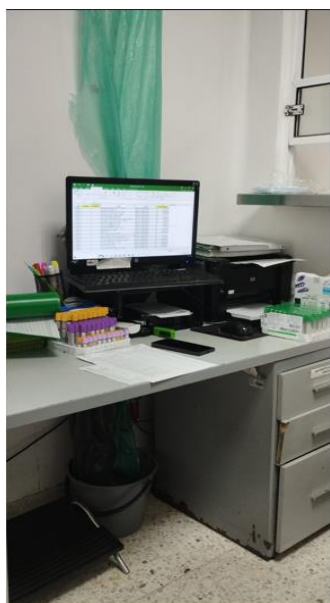
4.3 Riesgo por condiciones locativas deficientes

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- Se identificó un **riesgo alto de accidente laboral y posible pérdida económica** por daños de activos, debido al mal estado de los aires acondicionados del almacén y de la bodega auxiliar.



- Los equipos **enfrian de forma deficiente y presentan filtraciones de agua de manera constante**. Como medida improvisada, el personal ha colocado un plástico para redirigir el goteo hacia un balde ubicado bajo el escritorio, muy cerca de las **conexiones eléctricas**, lo que **agrava el riesgo de corto circuito o daño eléctrico**.
- También se reportó que en ocasiones el agua descende por las paredes, formando charcos en el piso. Según el personal, la situación fue reportada hace varios meses, pero **al momento de la auditoría aún no había sido solucionado**.

4.4 Insumos de lenta rotación:

Durante la toma física en el servicio, se identificaron varios insumos con lenta rotación, lo que puede indicar un posible exceso o necesidad de revisión en su uso. Los insumos son:

- ✓ Guantes de nitrilo talla S: 200 unidades
- ✓ Guantes de nitrilo talla M: 400 unidades
- ✓ Guardianes de agujas: 4 llegaron sin tapa

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalande - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

- ✓ Pericraneal #18: 298 unidades, muy gruesos y pueden lastimar al paciente.
- ✓ Catgut Chromic 2.0 para suturas en partos: 19 unidades, que producen irritación.

4.5 Insumos con diferentes códigos en el listado.

Se detectaron 6 insumos duplicados en el listado, con diferente código y 3 de éstos tenían saldo mayor que cero, lo que puede generar confusión o errores en el control de inventarios.

CODIGO	ELEMENTO	GRUPO	SALDO ACTUAL	CONTEO
115053	AGUA ESTERIL PARA INYECCION 10ML AMPOLLA - ROPSOHN	MEDICO QUIRURGICO	0	
115057	AGUA ESTERIL PARA INYECCION 10ML AMPOLLA - ROPSOHN	MEDICO QUIRURGICO	177	
103014	AIRE COMPRIMIDO MEDICINAL	MEDICO QUIRURGICO	6.5	
103697	AIRE COMPRIMIDO MEDICINAL	MEDICO QUIRURGICO	6.5	
115145	BECLOMETASONA 50MCG INHALADOR BUCAL - CIPLA	MEDICAMENTOS	0	
115148	BECLOMETASONA 50MCG INHALADOR BUCAL - CIPLA	MEDICAMENTOS	8	
103695	OXIGENO MEDICINAL	MEDICAMENTOS FARMACIA	1911	
103937	OXIGENO MEDICINAL	MEDICAMENTOS FARMACIA	86859217.5	
115904	TRAMADOL CLORHIDRATO 100MG/ML SOLUCION ORAL - GENFAR	MEDICAMENTOS FARMACIA	110	
115907	TRAMADOL CLORHIDRATO 100MG/ML SOLUCION ORAL - GENFAR	MEDICAMENTOS FARMACIA	0	
103694	TUBO ENDOTRAQUEAL NO.5.5 CON BALON	MEDICAMENTOS FARMACIA	5	
103708	TUBO ENDOTRAQUEAL NO.5.5 CON BALON	MEDICAMENTOS FARMACIA	1	3

5. Practicas inadecuadas detectadas

5.1 Modificaciones manuales en el sistema por parte del personal auxiliar

Con el objetivo de mantener el abastecimiento de medicamentos e insumos necesarios para la atención oportuna de los pacientes, así como de evitar pérdidas por la imposibilidad de realizar cargos en el sistema, el personal auxiliar ha incurrido en **acciones improcedentes**, tales como:

- **Registro manual de entradas de insumos con saldo en cero:** Las auxiliares ingresan al sistema medicamentos o insumos que se encuentran físicamente en el almacén pero cuya existencia figura en cero en el sistema.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

Esta práctica genera discrepancias, ya que **almacén central, al verificar el sistema, asume que dichos productos están agotados y despacha la diferencia**, ocasionando duplicidad en el stock y posibles distorsiones en los registros contables y logísticos.

- **Sustitución de insumos sin respaldo en el sistema:** Cuando el sistema bloquea la salida de un insumo solicitado por el personal asistencial (mostrando mensajes como *“La estructura 17 no tiene la opción de salida de...”*), las auxiliares seleccionan un medicamento o insumo **distinto**, ya sea de otro laboratorio o de funciones similares.

Aunque la intención es dar continuidad a la atención, esta práctica **afecta la exactitud de los registros en cuanto a cantidades y costos**, lo cual puede derivar en errores de facturación, seguimiento clínico y gestión de inventario.

5.2 Entregas directas por parte del proveedor

Se evidenció el **incumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Procedimientos Logísticos**, específicamente en lo referente a la **recepción y distribución de insumos**.

- Algunos proveedores están realizando **entregas directas de productos al almacén**, omitiendo los canales y controles establecidos.

Esta situación **vulnera los principios de trazabilidad, control y validación de la calidad**, además de contravenir los procedimientos internos del hospital.

Incumplimiento de las normas generales establecidas en el manual de procedimiento logístico (numeral 2 en el cual se establece que todos los bienes deben ingresar a través del almacén central bajo la supervisión de los auxiliares del servicio...), toda vez que se están entregando insumos de forma directa por parte de los proveedores.

RECOMENDACIONES:

1. **Implementar una planificación formal para las tomas de inventario:** Designar un responsable o coordinador que supervise y dirija el proceso, asegurando que todos conozcan sus funciones y responsabilidades.
2. **Establecer procedimientos documentados:** Crear y difundir un procedimiento oficial para la toma física de inventarios, incluyendo pasos claros, formatos a utilizar y responsables, especialmente considerando que el almacén del servicio de urgencias opera las 24 horas.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalande - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

3. **Mejorar la gestión del sistema y la información:** Actualizar y mantener confiable la base de datos en el sistema SERVINTE, asegurando que las existencias reflejen la realidad física y que los insumos estén correctamente configurados para facilitar su carga y seguimiento.
4. **Revisar y depurar el valor de los insumos de la Bodega 51** (en el sistema de información Servinte), ya que actualmente se encuentran sobreestimados. Asimismo, se recomienda verificar la correcta parametrización del módulo de insumos y de la Bodega 51, con el fin de asegurar que la información relacionada con la compra, recepción y gestión de insumos se transfiera adecuadamente al área contable. Esto permitirá reflejar con precisión dicha información en los estados financieros y realizar los registros contables correspondientes.
5. Es importante establecer procedimientos claros para el ingreso y control de las entradas y salidas de insumos, evitando así registros manuales que puedan generar inconsistencias.
6. **Revisar y ajustar los listados de inventario:** Corregir los insumos duplicados, eliminar los no pertinentes y actualizar los códigos para evitar confusiones y errores en el control.
7. **Fortalecer el control de insumos con lenta rotación:** Revisar la necesidad de mantener ciertos insumos en stock, considerando su uso real, y gestionar su rotación para evitar acumulaciones innecesarias.
8. **Capacitar al personal en buenas prácticas:** Brindar formación sobre el uso correcto del sistema, registro de movimientos y manejo de inventarios, para reducir prácticas inadecuadas como modificaciones manuales sin respaldo.
9. **Controlar las entregas externas:** Asegurar que todos los insumos ingresen a través del almacén central, siguiendo los procedimientos establecidos, y evitar entregas directas por parte de proveedores sin autorización.
10. **Mejorar las condiciones locativas:** Realizar mantenimiento preventivo en los almacenes para solucionar las filtraciones y mejorar las condiciones de trabajo, reduciendo riesgos laborales y daños a los activos.
11. **Implementar controles para insumos de aprovechamiento:** Crear una bodega virtual o sistema que permita gestionar estos insumos, garantizando su trazabilidad y uso adecuado.
12. Organizar la bodega del servicio de urgencias y realizar un nuevo inventario de insumos.

Conclusiones:

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930

E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co

El proceso de inventario en el servicio de urgencias presenta varias debilidades, principalmente en la planificación, control y confiabilidad de la información. La falta de procedimientos claros, la existencia de registros inconsistentes y prácticas inadecuadas, como modificaciones manuales y entregas directas, afectan la trazabilidad, la gestión eficiente de los recursos y la seguridad del paciente. Además, las condiciones locativas deficientes representan un riesgo importante para la seguridad del personal y la conservación de los activos. Es fundamental que se implementen las recomendaciones para fortalecer los controles internos, mejorar la precisión de la información y garantizar un manejo adecuado de los insumos en el servicio de urgencias.



GLORIA HELENA RIASCOS R.
Asesor de Control Interno

Elaborado: Gloria Ximena Giraldo Rodríguez
Revisado: Gloria Helena Riascos Riascos

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villa Colombia. Cali - Valle- PBX: (+57 602) 3120930
E-mail: atencionalusuario@saludcentro.gov.co - evaluacionymejora@saludcentro.gov.co - gerencia@saludcentro.gov.co