




Informe de auditoría interna
Arqueos a cajas de facturación

	VENTANILLA ÚNICA
06 ENE. 2025 Hora:	
Recibido Por: <u>Andrés</u>	
Consecutivo: <u>10</u>	

Presentado a la
Dra. Natali Mosquera Narváez
Gerente

Oficina de Control Interno
Red de Salud del Centro E.S.E
101.7.1.4.28

Diciembre de 2025

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B/ Villacolombia, Distrito Especial de Santiago de 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:	31	Mes:	12	Año:	2025
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Gestión financiera – Cajas de facturación
Líder de Proceso / Programa:	Dra. Ángela María Calero Manco Subgerente Administrativa y Financiera
Objetivo de la Auditoría:	<p>Evaluar el manejo, control y seguridad de los recursos financieros generados por la venta de servicios de salud, a través de las cajas de facturación, con el fin de verificar su correcta administración conforme a los procedimientos institucionales y normativas vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el manejo de los recursos asignados a la provisión de las cajas de facturación y a los recursos resultantes de la venta de servicios del día. ✓ Constatar que el valor recaudado por la venta de servicios corresponda al valor indicado en el reporte "Arqueo de caja" generado desde el aplicativo SERVINTE. ✓ Verificar las condiciones de seguridad, custodia y conservación de los recaudos, a través de las cajas fuerte y/o cajones monederos dispuestos para tal fin.
Alcance de la Auditoría:	Movimientos efectuados durante las visitas realizadas los días 27 de noviembre, 3 y 4 de diciembre, a las 25 cajas de facturación ubicadas en las diferentes IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E.
Criterios de la Auditoría:	Instructivo para realizar arqueo de caja en IPS - GFI-I-003 versión 02

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditorías correspondiente a la vigencia 2025, presenta el informe de resultados de la auditoría realizada al proceso Gestión Financiera – Arqueo de Cajas de Facturación, con alcance sobre 25 cajas de las IPS que conforman la Red de Salud del Centro E.S.E., a fin de verificar el uso adecuado de las bases de caja provisionadas para la ejecución de las actividades de facturación, así como la correspondencia entre los valores recaudados y los reportados por el sistema institucional.

METODOLOGIA:

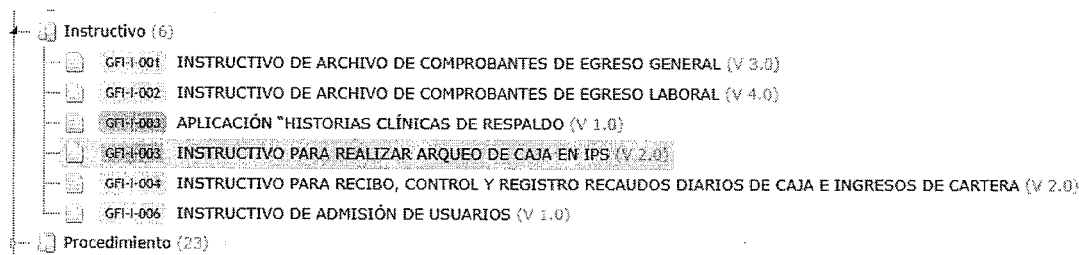
1. Suspensión temporal del servicio de ventanilla para realizar el arqueo sin interrupciones.
2. Impresión del reporte "Arqueo de Caja" desde el módulo DM&R del aplicativo Servinte.
3. Verificación del valor asignado como base de caja al inicio de la jornada.
4. Conteo del dinero recaudado, discriminado por denominación, realizado por el facturador.
5. Registro de la información en el formato oficial "Cuadre de Caja" (Código: GFI-F-003).
6. Identificación y reporte de faltantes o sobrantes, en caso de presentarse.
7. Emisión de observaciones correspondientes al proceso y a cada caja auditada.
8. Firmas del verificador y del facturador responsable como evidencia del ejercicio.
9. Elaboración del informe de auditoría correspondiente al arqueo de las cajas de facturación.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Para la auditoría de las cajas de facturación, se consultó en el sistema de gestión integral Almera el documento GFI-I-003, "Instructivo para realizar arqueo de caja en IPS". Además, se descargó el formato GFI-F-003, "Cuadre de caja" para registrar el recaudo en efectivo y compararlo con el resultado del reporte "Arqueo de caja" generado por el sistema Servinte.

OBSERVACIONES:

- ✓ En la sección documental de Almera, se ha identificado que el código GFI-003 está asignado a dos instructivos diferentes:
 - Aplicación "historias clínicas de respaldo"
 - Instructivo para realizar arqueo de caja en IPS



- ✓ Durante el proceso de auditoría a las cajas de facturación se detectaron diferencias (sobrantes y faltantes de efectivo) en algunos puntos. A continuación, se presenta el detalle de los casos identificados:

IPS / Facturador	VALOR	OBSERVACIONES
IPS SANTIAGO RENGIFO Fanny Caicedo	4,700	Sobrante de caja sin soporte de facturación.
IPS EL RODEO Jhon Alejandro Londoño	300	El facturador informa que el sobrante encontrado, es producto de una devuelta dejada por un paciente.
IPS EL RODEO Julián Patiño	1,500	El facturador afirma haber guardado en la caja recursos propios para cambio.
IPS LUIS H. GARCES Eliana Guerrero	4,700	El sobrante encontrado corresponde al cargo No. 1103510, al cual no se le había generado el respectivo recibo de caja.
HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS Lina Lourido	300	Sobrante originado porque la facturadora utilizó recursos propios para entregar la devuelta a un paciente.
CRISTOBAL COLON Nataly López	12,700	Sobrante sin justificación. Se revisa en el sistema y no existen pendientes por facturar.
PANAMERICANO Gina Largo	300	Sobrante originado porque la facturadora utilizó recursos propios para entregar la devuelta a un usuario.
OBRERO Luz Ángela Ramírez	-4,700	Faltante de caja asociado a un copago facturado para el Hospital Primitivo Iglesias el 20 de noviembre de 2025, el cual no fue reportado en el cuadre de caja correspondiente, ni en la relación de recaudos para consignación de esa fecha.
CRISTOBAL COLON Jessica Salazar	-1,800	Faltante sin justificación por parte de la facturadora.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

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

- ✓ Durante el recorrido y la verificación de los diferentes puntos de facturación, se identificó vulnerabilidad en los procedimientos de seguridad para la debida custodia de los recaudos. A continuación, se detallan las situaciones encontradas:

- **IPS Cristóbal Colon:**

- Se habilitó un punto de facturación en el segundo piso (consultorio 213) para gestionar el recaudo particular. Aunque este punto cuenta con una caja registradora con llave, el hecho de no disponer de impresora obliga a la encargada a salir constantemente para recoger los documentos del proceso en cada atención al usuario. Este desplazamiento dificulta la supervisión de los recursos, aumentando la posibilidad de pérdida por hurto.
- La puerta de acceso a las cajas del primer piso se encontró abierta. Al indagar sobre la razón, la respuesta recibida fue que los médicos ingresan al área para recoger las órdenes cuando la impresora está dañada. En particular, se mencionó que la impresora del Dr. Chávez ha estado fuera de servicio desde hace aproximadamente dos meses.
- La facturadora Jessica Salazar, encargada de recibir y custodiar los recaudos de las IPS de la comuna 10, tenía el dinero recibido en la misma caja del recaudo diario. Se enfatizó en la importancia de colocar este dinero en un sobre y guardarlo en la caja fuerte, además de evitar la mezcla de los recursos.
- La facturadora Nataly López, encargada del punto de facturación del consultorio 213, estaba trabajando en el primer piso sin considerar que el dinero recaudado permanecía en la caja. A pesar de que todo estaba cerrado, se encontraba solo y en posible riesgo de pérdida por hurto. Se le explico que, cuando deba trasladarse a otro punto, debe entregar el recaudo para que sea guardado en la caja fuerte. Adicionalmente, por inconvenientes con el sistema pasó a destiempo el recaudo del 1 de diciembre, por lo que no fue entregado a la transportadora.

- **IPS El Rodeo:**

- En el área de archivo, hay un punto de apoyo a la facturación que funciona medio tiempo. La persona encargada ingresó recientemente y, por desconocimiento, recibió recaudos sin disponer de un sitio seguro para su custodia (como una caja o cajón monedero). Se le proporcionó información sobre el manejo y adecuada protección de los recursos. También se le informó que debe registrar el cargo y llevar el dinero a la caja, donde se realiza el proceso de facturación y custodia.
- La puerta de acceso a las cajas se encontraba sin seguro.

- **IPS Obrero:**

- La puerta de acceso al área de caja no estaba asegurada, lo que permitió la entrada constante de colaboradores ajenos al proceso de facturación. Durante el arqueo, se observó a una funcionaria que no pertenecía al equipo realizando actividades en ese espacio.
- La facturadora Carol Hernández no cuenta con un lugar seguro, como un cajón monedero, para la custodia del dinero recaudado.
- En el segundo piso se habilitó un punto de facturación, a cargo de la facturadora Diana Bejarano. Aunque el espacio está adecuadamente preparado para la actividad, carece de impresora, por lo que debe desplazarse hacia la impresora de uso común en cada atención a los usuarios.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

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

▪ **IPS Bretaña:**

- La puerta de acceso a la caja principal se encontraba abierta.
- Actualmente, cuentan con un nuevo punto de facturación ubicado en un consultorio. Este carece de la dotación adecuada para su funcionamiento, sin caja registradora, ni impresora.

▪ **IPS Panamericano:**

- La facturadora Gina Largo no había enviado el recaudo del día tras anterior por inconvenientes con el sistema, asegura que recibió la instrucción de su analista. Además, el cuadro del día anterior y el recaudo del momento tenían un sobrante de \$300 (copagos de \$4.700 pagados con un billete de \$5.000) dijo haber entregado la devolución de recursos propios y que aún no había cambiado el billete.

Al llegar a la IPS la facturadora se encontraba fuera comprando su desayuno. Al encontrar los sobrantes de caja y preguntar al respecto, dijo que utiliza sus recursos para dar devueltas y que olvidó llevar el billete para cambiar por sencilla.

▪ **Otras IPS:**

- **Primavera:** La puerta permanecía sin asegurar, aun cuando la facturadora no se encontraba presente en ese momento.
- **Luis H. Garcés y Hospital Primitivo Iglesias:** La puerta estaba sin seguro.
- **Doce de Octubre:** La llave de la puerta estaba puesta.

- ✓ La actitud y acciones de algunos facturadores durante la ejecución del arqueo, evidenció una falta de adhesión a las instrucciones y procedimientos establecidos para la realización de esta actividad. Se identificaron los siguientes aspectos:

▪ **Apertura de caja a destiempo:**

En la IPS Obrero, el facturador Jeyler Solís abrió su caja mientras se efectuaba el arqueo de una de sus compañeras. Al ser consultado sobre el motivo de esta acción, indicó que su propósito era "acomodar el dinero, separando la base del recaudo".

Se le reiteró que debe abstenerse de manipular la caja y esperar siempre las instrucciones directas del verificador antes de cualquier manipulación o movimiento.

▪ **Retiro del lugar durante la diligencia de arqueo y falta de interés:**

- En la IPS Luis H. Garcés, la facturadora Eliana Guerrero salió del lugar sin caer en cuenta que el procedimiento no había finalizado.
- En la IPS El Rodeo, el facturador Jhon Alejandro Londoño, olvidó que se estaba adelantando el arqueo y quiso salir del lugar.
- En la IPS Panamericano, la facturadora Gina Largo en medio del procedimiento salió hacia la impresora.
- En la IPS Cristóbal Colón, la facturadora Estefanía Enríquez mostró falta de interés mientras se llevaba a cabo el arqueo, se movía a hablar con su compañera, observaba un documento que tenía a mano, estaba ausente de la actividad.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

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

Se reforzó la instrucción de que es obligatorio permanecer presente y a disposición del verificador durante toda la diligencia, sin excepción.

✓ Otras situaciones:

- Base de caja Luis H. Garcés
La facturadora Laura Castillo (encargada de la caja) estaba incapacitada, por ende la estaban remplazando.
El reporte de arqueó mostró que todavía no se había recaudado. Se solicitó la apertura de la caja (se encontraba en un cajón bajo llave) evidenciando que los \$70.000 de la base estaban grapados.
- Imposibilidad de realizar el arqueo de caja en la IPS Alfonso Young.
Siendo las 11:07 a.m. del día jueves 4 de diciembre, nos presentamos para realizar el arqueo de caja, sin embargo, la facturadora Sandra Labrada no se encontraba en ese momento. Estaba ausente debido a un permiso otorgado para llevar a su hijo al médico.
- Condiciones de infraestructura
 - IPS Obrero segundo piso: Las chapas de los baños que utiliza el personal están dañadas.
 - IPS Cristóbal Colón: presencia de humedad en el área de facturación, originada por el aire acondicionado. Esta condición, sumada a la ubicación de equipos electrónicos debajo o cerca de las fuentes de humedad, constituye un riesgo inminente para la salud de los facturadores y la posible pérdida de activos por cortocircuito.



- IPS Panamericano: Turnero dañado, ya fue reportado.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Asignar a cada instructivo el código único que lo identifica y realizar una revisión general de los demás documentos.
- ✓ Reforzar la capacitación del personal en el protocolo de manejo de efectivo y arqueo de caja, enfatizando en el objetivo de las bases.
- ✓ Proporcionar elementos de seguridad (cajas o cajones monederos) en los puntos de facturación para la adecuada custodia temporal del efectivo.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

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

- ✓ Revisar y asegurar que todo punto de facturación habilitado se encuentre en el lugar adecuado y con la dotación completa de equipos antes de iniciar operaciones.
- ✓ Solicitar la intervención del proceso de Gestión Ambiental para reparar la humedad y realizar la limpieza y desinfección del área afectada.
- ✓ Reubicar los equipos electrónicos que se encuentran expuestos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- ✓ Los puntos de facturación habilitados en consultorios, son sitios inadecuados para realizar esta función. Si bien la actividad principal se está ejecutando, existe un debilitamiento significativo en los controles internos y la gestión de riesgos asociados al manejo de efectivo y la seguridad operacional.
- ✓ La presencia de diferencias (sobrantes y faltantes) en los arqueos de caja, junto con la vulnerabilidad en la custodia física de los recaudos, expone directamente a la entidad a un riesgo de pérdida financiera y fraude; se debe tener en cuenta que se trata de recursos públicos.
- ✓ A nivel de infraestructura y personal, se identificaron riesgos de seguridad y salud (humedad que afecta equipos y personal) y una falta de adhesión del personal a los protocolos de control (arqueo de caja), lo que compromete la confiabilidad del proceso y sugiere la necesidad de reforzar la supervisión, la capacitación del personal y la inversión en mantenimiento preventivo para asegurar un entorno de trabajo seguro y un manejo de efectivo que cumpla con estándares de control.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La oficina de control interno agradece la atención brindada al presente informe. Esperamos contar con su disposición para el análisis de su contenido, la consideración de las conclusiones y recomendaciones. Adicionalmente, presenten el correspondiente plan de mejoramiento dentro de los siguientes 5 días hábiles a partir de la recepción del informe, con el fin de corregir las situaciones mencionadas y prevenir futuras desviaciones

Atentamente,



Gloria Helena Riascos Riascos
Asesora de control interno

Elaborado por: Gloria Ximena Giraldo
Profesional Oficina de control interno.

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.

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

ANEXO

RELACIÓN DE LAS CAJAS AUDITADAS:

Nº	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Cód.	Base de Caja	Valor Recaudado	Valor Sistema	Faltante / Sobrante
1	27/11/2025	SANTIAGO RENGIFO	FANNY CAICEDO	09	20,000	18,800	14,100	4,700
2	27/11/2025	DOCE DE OCTUBRE	RONY DAVID MORENO	56	20,000	0	0	0
3	27/11/2025	EL RODEO	JHON ALEJANDRO LONDOÑO	A6	30,000	9,700	9,400	300
4	27/11/2025	EL RODEO	JULIAN PATIÑO	I0	20,000	1,500	0	1,500
5	27/11/2025	EL RODEO	STEPHANY CARABALI	A8	0	102,000	102,000	0
6	27/11/2025	PRIMAVERA	ADRIANA MONTAÑO	30	20,000	0	0	0
7	27/11/2025	LUIS H. GARCES	ELIANA GUERRERO	L0	20,000	72,300	67,600	4,700
8	27/11/2025	LUIS H. GARCES	DIANA F. RODRIGUEZ	79	20,000	0	0	0
9	27/11/2025	LUIS H. GARCES	NATALIA MONTOYA	53	70,000	0	0	0
10	27/11/2025	PRIMITIVO CRESPO	CYNTHIA VIVEROS	K3	20,000	0	0	0
11	27/11/2025	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	LINA LOURIDO	B4	50,000	104,200	103,900	300
12	27/11/2025	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS	ANGELICA ESCOBAR	J9	0	0	0	0
13	27/11/2025	OBRERO	CAROL HERNANDEZ	75	0	4,700	4,700	0
14	27/11/2025	OBRERO	JEYLER SOLIS	12	30,000	28,500	28,500	0
15	27/11/2025	OBRERO	LUZ ANGELA RAMIREZ	I4	20,000	37,200	41,900	-4,700
16	27/11/2025	BRETAÑA	LUISA FRANCO	D0	20,000	153,000	153,000	0
17	27/11/2025	BRETAÑA	EDINSON CHICANGANA	L1	0	0	0	0
18	03/12/2025	CRISTOBAL COLON	JESSICA SALAZAR	69	30,000	9,900	11,700	-1,800
19	03/12/2025	CRISTOBAL COLON	JAIRO DAVID GARCIA	B3	0	0	0	0
20	03/12/2025	CRISTOBAL COLON	DANNA BERNAL	J4	40,000	4,700	4,700	0
21	03/12/2025	CRISTOBAL COLON	NATALY LOPEZ	I2	20,000	995,000	982,300	12,700
22	04/12/2025	OBRERO	DIANA BEJARANO	B2	0	0	0	0
23	04/12/2025	PANAMERICANO	GINA LARGO	78	20,000	5,000	4,700	300
24	04/12/2025	DIVINO NIÑO	NEYLA RIVILLAS	31	20,000	152,000	152,000	0
25	04/12/2025	ALFONSO YOUNG	SANDRA LABRADA	A3	N/A	N/A	N/A	N/A
26	04/12/2025	CRISTOBAL COLON	ESTEFANIA ENRIQUEZ	D5	50,000	0	0	0