

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

INFORME DE AUDITORIA A LAS CAJAS DE FACTURACION 101.7.1.4.15

Dra. NATALI MOSQUER NARVAEZ
Gerente

SANDRA LILIANA ESCOBAR SOLANO
Asesora de Control Interno

Santiago de Cali, 27 de abril de 2026

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

1. JUSTIFICACIÓN:

La Oficina de Control Interno en desarrollo del rol de evaluación y seguimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026, realizó el arqueo a las cajas de facturación 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.

2. METODOLOGÍA:

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.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

- ✓ GFI-I-005 Instructivo para realizar arqueo de caja en IPS, versión 02.

4. OBJETIVO:

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:

- 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.

5. ALCANCE:

El alcance de esta actividad comprende la verificación de los movimientos registrados en las 30 cajas de facturación de las diversas IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E., durante las visitas realizadas los días 23 y 24 de abril de 2026

6. RESULTADOS

Durante las jornadas del 23 y 24 de abril de 2026, se auditaron 25 de los 30 puestos de facturación habilitados, lo que representa una cobertura del 83%. A continuación, se detallan las causales por las cuales no fue posible realizar el arqueo en las cinco (5) cajas restantes:

N.	IPS	Facturador	Observaciones
1	Obrero	Carol Hernández	Facturadora de apoyo sin funciones de recaudo.
2	Obrero	Ángela Ramírez	Ausente del puesto por un permiso.
3	Obrero	Diana Bejarano	Se encuentra disfrutando de su periodo de descanso.
4	Cristóbal Colón	Nhora Dayana Tabares	Trasladada temporalmente para cubrir incapacidad en la IPS Primitivo Crespo.
5	Diego Lalinde	Eliana Andrade	Ausente por calamidad doméstica.

6.1. Vulnerabilidad en la seguridad para la debida custodia de los recaudos.

Durante el recorrido por los diferentes puntos de facturación, se evidenció debilidad en las condiciones de seguridad para la protección de valores. A continuación, se detallan las situaciones encontradas:

✓ Hospital Primitivo Iglesias – urgencias:

- Se constató que en la Caja 1, el recaudo se almacena en un cajón monedero independiente dispuesto sobre la mesa de trabajo que carece de gavetas. El diseño del vidrio divisorio entre la oficina y la sala de espera presenta una abertura que permite el acceso desde el exterior, facilitando la apertura o el hurto de la caja.



- En la Caja 2, se evidenció el uso de una caja registradora que generalmente permanece sobre la mesa de trabajo, carece de anclaje por lo que es reubicada frecuentemente sobre el archivador por limitaciones de espacio en la mesa de trabajo. El facturador encargado mencionó que esa ubicación es más segura, ya que la caja puede ser abierta y su

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

contenido sustraído desde el área de sala de espera, ya hizo la prueba y solicita que la caja sea fijada bajo la mesa para mitigar el riesgo.



✓ **IPS Breteña:**

Se identificó vulnerabilidad en la seguridad física del punto de facturación tras el cierre de caja. El módulo permanece abierto por la agenda de pacientes de Medicina Familiar y Medicina Interna hasta las 6:30 p.m. debido a que los médicos requieren ingresar para recoger las impresiones. Esta libre circulación del personal sumada a la puerta sin seguro deja el área de caja expuesta al ingreso de terceros durante la consulta.

6.2. Custodia de efectivo en los puntos de apoyo de facturación.

La función de los facturadores en los puntos de apoyo consiste en la atención al usuario y la generación de cargos en el sistema, direccionando el recaudo hacia la caja principal. Sin embargo, durante los periodos de relevo por alimentación, este personal asume la recepción de efectivo sin contar con la infraestructura ni el mobiliario adecuado para su debida custodia.

✓ **IPS El Rodeo - Archivo:**

Se verificó un recaudo de \$102.000, cuyo cierre de caja ya se había efectuado al momento del arqueo. Se constató que el efectivo era custodiado en el cajón de un escritorio convencional ubicado detrás del puesto de trabajo.

✓ **IPS Breteña – Consultorio 111:**

Este puesto opera provisionalmente en un consultorio mientras se habilita la sede Belalcázar tras su remodelación. Recibe recaudo de efectivo cuando cubre los relevos de la caja principal. Sin embargo, al tratarse de un área asistencial, el entorno no dispone de los elementos de seguridad física ni el mobiliario técnico necesarios para la protección y custodia de los fondos recaudados.

6.3. Diferencias en el recaudo vs el reporte de arqueo de caja.

Durante el procedimiento de arqueos a las cajas de facturación se detectaron sobrantes y faltantes de efectivo. A continuación, se presenta el detalle de los casos identificados:

IPS	Facturador	Valor	Observaciones
Bretaña	Luisa Franco	\$24,000	Recibió un pago para odontología de \$76.000 con un billete de \$100.000, devolvió al paciente con la base de \$20.000 mas \$4.000 de recursos propios. Este sobrante corresponde a la base y a sus recursos.
Panamericano	Gina Largo	-\$28,000	Faltante por fallas presentadas el día anterior en el sistema servinte. No ejecutó el proceso de traslado del recaudo. Se confirmó directamente con tesorería.
Diego Lalinde	Yaira Toro	6,900	Al momento del arqueo no se había generado recaudo. La base asignada de \$30.000 estaba incompleta, contaba con \$23.100. Al indagar en el porqué, manifestó haberle prestado a su compañero Jhon Alejandro Londoño para entregar una devuelta porque él no tiene base.
	Jhon Londoño	6,600	Sin base asignada, solicitó dinero prestado a su compañera Yaira Toro para devolver a un usuario. Se evidenció faltante de \$300. Se registra y se informa que debe completar y entregar los \$6.900 a la caja principal.

7. RESUMEN DE HALLAZGOS

CRITERIO	RESULTADO
7.1 Vulnerabilidad en la seguridad para la debida custodia de los recaudos.	Parcialmente cumplido
7.2. Debilidad en la custodia de efectivo en los puntos de apoyo de facturación.	Parcialmente cumplido
7.3. Diferencias en el recaudo vs. el reporte de arqueo de caja.	Parcialmente cumplido

8. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES IDENTIFICADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO ANTERIOR, REALIZADO SOBRE EL MES DE DICIEMBRE 2025.

- 8.1. Se verificó la asignación del código único GFI-005 al “Instructivo para realizar arqueo de caja en IPS, versión 02”.
- 8.2. Se evidenció en el punto de facturación habilitado en el consultorio 213 dispone actualmente de impresora.

En términos generales:

- Se percibió disposición por parte del personal frente al procedimiento. No obstante, se presentaron novedades en Urgencias y Bretaña, donde las facturadoras se ausentaron momentáneamente de su puesto durante el proceso. Ante esta situación, se realizó un refuerzo inmediato sobre la importancia de la presencia constante y la atención exclusiva durante la ejecución del arqueo de caja.

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 observó que las cajas registradoras funcionan correctamente, exceptuando la de la IPS El Rodeo que presenta una falla de seguridad que permite la apertura del cajón con solo oprimir el botón. Fue revisada por un técnico que dictaminó que el sistema es obsoleto e irreparable. Como medida de control, el recaudo se deposita y custodia directamente en la caja fuerte.

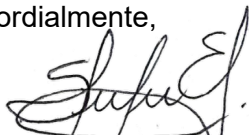
9. RECOMENDACIONES

- 9.1. Implementar sistemas de sujeción o anclaje para la caja registradora y el cajón monedero del puesto de facturación en Urgencias del Hospital Primitivo Iglesias, para fortalecer la seguridad física del punto de recaudo.
- 9.2. Reubicar la impresora del puesto de facturación de la IPS Breña en una zona común o ventanilla que permita el retiro de documentos desde el exterior, garantizando que el módulo de caja permanezca restringido a terceros en todo momento.
- 9.3. Suministrar a los puntos de apoyo los implementos necesarios para el resguardo seguro del efectivo, que garanticen la protección del recaudo ocasional que reciben.
- 9.4. Continuar con el refuerzo y sensibilización de los colaboradores acerca del comportamiento durante el procedimiento de arqueo de caja, el manejo seguro del recaudo, la reserva de la base (sencillo) y la obligatoriedad de mantener las puertas con seguro en todo momento.
- 9.5. Se recomienda mantener aseguradas las puertas de acceso a los puntos de facturación, ya que durante el recorrido por las sedes se evidenció que en 22 de los 25 puntos (88%) dichas puertas se encontraban sin seguro. Asimismo, en la IPS Doce de Octubre se observó que la llave permanece insertada en la cerradura exterior.

Finalmente, se invita a revisar el informe al interior del equipo y a realizar un análisis de causas para suscribir acciones encaminadas a subsanar la causa raíz de las debilidades descritas en el seguimiento.

El plan de mejoramiento debe ser suscrito en el sistema de gestión Almera siguiendo la metodología dispuesta por la Entidad dentro de los 15 días hábiles a partir de la fecha de suscripción de este informe.

Cordialmente,



Sandra Liliana Escobar Solano
Asesora de Control Interno

Elaborado: Gloria Ximena Giraldo R. – Afiliado Partícipe en Apoyo a Control de la Gestión
Revisado: Sandra Liliana Escobar Solano – Asesora Oficina de Control Interno

Anexo 1: Relación de las cajas de facturación auditadas

ANEXO

RELACIÓN DE LAS CAJAS DE FACTURACION AUDITADAS

Nº	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Cód.	Base	Valor Recaudo	Valor Sistema	Faltante / Sobrante
1	23/04/2026	Hospital Primitivo Iglesias - Caja 1	Vanessa Vivas	J5	0	0	0	0
2	23/04/2026	Hospital Primitivo Iglesias - Caja 2	Carlos Hernández	K9	0	5,000	5,000	0
3	23/04/2026	Primitivo Crespo	Nhora Dayana Tabares	E4	20,000	0	0	0
4	23/04/2026	Aguablanca	Yesica Popo	B9	20,000	0	0	0
5	23/04/2026	Bretaña	Luisa Franco	D0	20,000	100,000	76,000	24,000
6	23/04/2026	Bretaña	Edinson Chicangana	L1	0	0	0	0
7	23/04/2026	Panamericano	Gina Largo	78	20,000	65,800	93,800	-28,000
8	23/04/2026	Divino Niño	Neyla Rivillas	31	20,000	0	0	0
9	23/04/2026	Alfonso Young	Evelyn Del Castillo	H1	20,000	51,000	51,000	0
10	23/04/2026	Primavera	Julián Escobar	J0	0	0	0	0
11	23/04/2026	Luis H. Garcés	Diana Rodríguez	79	20,000	0	0	0
12	23/04/2026	Luis H. Garcés	Natalia Montoya	53	20,000	0	0	0
13	23/04/2026	Luis H. Garcés	Laura Castillo	H7	70,000	0	0	0
14	23/04/2026	Doce De Octubre	Fanny Caicedo	09	20,000	0	0	0
15	23/04/2026	Obrero	Jeyler Solís	12	30,000	28,000	28,000	0
16	23/04/2026	Cristóbal Colon	Danna Bernal	J4	40,000	0	0	0
17	23/04/2026	Cristóbal Colon	María Salazar	69	30,000	0	0	0
18	23/04/2026	Cristóbal Colon	Jairo García	B3	0	0	0	0
19	23/04/2026	Cristóbal Colon	Nataly López	I2	50,000	753,000	753,000	0
20	23/04/2026	El Rodeo	Gisell Sanabria	I5	30,000	0	0	0
21	23/04/2026	El Rodeo	Sherick Sarasty	87	20,000	0	0	0
22	23/04/2026	El Rodeo	Stephanny Carabalí	A8	0	0	0	0
23	23/04/2026	Santiago Rengifo	Valeria Rodríguez	K0	20,000	0	0	0
24	24/04/2026	Diego Lalinde	Yaira Toro	K8	30,000	0	0	0
25	24/04/2026	Diego Lalinde	Jhon Alejandro Londoño	A6	0	57,800	51,200	6,600

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