

101.7.1.4.17

Santiago de Cali, 29 de junio 2023

Doctor
JORGE ENRIQUE TAMAYO
Gerente
RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
Ciudad

Asunto: Informe de auditoría – Arqueo Cajas de Facturación, IPS adscritas a la Red de Salud del Centro E.S.E.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2023, comunicamos los resultados de auditoria en relación al arqueo de las cajas de facturación de las IPS que conforman la Red de Salud del Centro E.S.E., con el fin de ejercer control sobre los ingresos recaudados; así mismo, del adecuado uso de las bases de caja provisionadas para la ejecución de las actividades de facturación, tomando como base el Instructivo para Arqueo de Caja, GFI-I-03 V.3 de julio del 2018.

OBJETIVO:

- ✓ Verificar el manejo de los recursos asignados a la provisión de la caja de facturación.
- ✓ Constatar que la información registrada en los documentos soporte del sistema corresponda al valor monetario recaudado.
- ✓ Verificar las condiciones de seguridad, custodia y conservación de los recaudos, a través de las cajas fuerte y/o cajón monedero.

ALCANCE:

Movimientos efectuados durante las visitas realizadas en los días 16, 22, 27 y 28 de junio, a las cajas de facturación de las IPS de la Red de Salud del Centro E.S.E.

METODOLOGIA:

1. Suspensión de ventanilla.
2. Impresión del arqueo de caja desde el módulo de generación de informes de Servinte.
3. Verificación de la Base.
4. Conteo (; realizada por el facturador) del dinero según su denominación.
5. Registro de la información en el formato Cuadre de Caja, GFI-F-03.

6. Reporte de faltante y/o sobrante.
7. Firmas funcionario que audita y facturador responsable.
8. Emisión de observaciones.
9. Informe Auditoria de arqueo de caja de facturación.

RESULTADOS:

IPS Aguablanca:

Falta de oportunidad en el registro de la venta de servicios a particulares. Se evidenció que la facturadora Laura Balanta no había generado las facturas correspondientes a los pagos recibidos de usuarios particulares, aunque en ese momento se encontraba descongestionado el servicio.

El reporte de Arqueo de Caja arroja efectivo disponible por valor de \$23.000; sin embargo, al realizar el conteo del efectivo existente dentro de la caja registradora, se evidencia la suma de \$151.000. Se le pregunta el porqué de la diferencia, ella responde que tiene pendiente por facturar particulares. Entonces, se genera el reporte de cargos sin facturar y se encuentran registrados 5 pacientes con \$32.000 cada uno, es decir que tiene pendiente por facturar \$160.000.

CAJA Y BANCOS		00-E.S.E CENTRO		Pág: 1/1		
rcbarqcaj 11.0.1		ARQUEO DE CAJA		Fecha: 2023-06-22		
SERVINTE S.A.		Periodo: 2023 / 06 Caja: Entre 73 y 73		Hora: 10:11:11		
		Estructura Administrativa: 12-AGUABLANCA				
		label6				
		Moneda Banco: MF PESO COLOMBIANO				
BAN	NUM-DOC	FECHA	FUE	NOMBRE	DOC-NUM	VALOR
12	12-AGUABLANCA					
	CAJA: 73					
	FORMA DE RECIBO: 99		EFFECTIVO			23.000.00
RESUMEN						
TOTAL DOCUMENTOS DISPONIBLES						0.00
TOTAL DOCUMENTOS POSTFECHADOS						0.00
TOTAL EFECTIVO DISPONIBLE						23.000.00
TOTAL GENERAL						23.000.00

Fin del Reporte Usuario: 66705407

Se evidenció \$160.000 pesos en efectivo sin facturar al momento del arqueo de caja

Derly al Tesorera

Laura B. Facturación Aguablanca

Como se evidencia que hay un descuadre, se le solicita contar de nuevo el efectivo y ella ratifica el valor de \$151.000. Luego recuerda que ha recibido más efectivo y levanta el teclado para sacar \$32.000.

El total que debe tener en caja asciende a \$183.000: \$23.000 facturados + \$160.000 en cargos sin facturar, en efectivo tiene \$151.000 en la caja registradora + \$32.000 debajo del teclado = \$183.000. Aunque se evidencia que cuenta con el valor total en efectivo hay un

error en la forma de proceder, ya que su deber es facturar inmediatamente reciba el dinero por parte del usuario. Además, todo el efectivo debe permanecer dentro de la caja registradora y no por fuera de ella.

IPS Rodeo: Se efectuó el arqueo en las 2 cajas registradoras existentes en la IPS. Como novedad se registra el hecho que desde el mes de mayo la impresora de facturación dejó de funcionar, ha sido revisada y el diagnóstico que dan los técnicos es que la impresora no tiene arreglo y que requiere de reposición. Deben desplazarse y/o enviar a los usuarios al archivo para recoger los documentos que generan. Igual ocurre con el teléfono IP, están incomunicadas.

La persona encargada del archivo apoya la labor de recaudo durante 3 horas diarias de 7:00 a.m. a 10:00 p.m., le hace falta una caja para guardar el efectivo.

IPS Luis H. Garcés: Efectuado el arqueo en las 3 cajas, no se observaron situaciones respecto del recaudo que ameriten ser incluidas en este informe; sin embargo, se anota que hay tres (3) personas recibiendo el recaudo y solo cuentan con dos (2) cajas registradoras, por lo que una caja registradora se comparte.

Hospital Primitivo Iglesias – Facturación Urgencias: Efectuado el arqueo, se encontró un sobrante en monedas de \$1000, se informa a la facturadora Sharon Ruiz que debe registrarlos en el formato cuadro de caja, mencionar la justificación en las observaciones y enviarlos con el recaudo de la jornada para consignar.

En la oficina se encuentran 3 facturadoras, una de ellas en entrenamiento. Solamente hay una caja registradora, la cual comparten y está ubicada sobre la caja fuerte en un extremo de la oficina, detrás de las facturadoras.

La auxiliar Sandra Anizares está generando la factura por un pago particular recibido, éste no se refleja el reporte de arqueo de caja hasta tanto se elabore el recibo de caja, el cual solo puede registrarse una vez esté lista la factura. Nos informan que el sistema se está demorando de 15 a 30 minutos en la generación de la factura y que cuando se trata de una EPS puede tardar hasta 1 hora.

Hace falta una caja para guardar el efectivo.

Hospital Primitivo Iglesias – Radiología: No disponen de caja registradora en la cual guardar el recaudo.

Las dos personas que comparten la oficina Diana Bejarano y Nhora Silvana Arce, están radio expuestas ya que el ingreso a sus puestos de trabajo es por el cuarto donde se toman las radiografías y solo los separa una puerta que permanece abierta. Cada vez que se realiza un disparo se emite radiación. El técnico de turno utiliza chaleco plomado, pero las otras colaboradoras no disponen de este chaleco; lo que sí tienen es dosímetro.

Hospital Primitivo Iglesias – Archivo: Dayana Tabares apoya la labor de facturación durante la jornada completa sin caja para guardar el efectivo y es una de las personas que más recauda.

Hospital Primitivo Iglesias – Consulta Externa Módulo 1: Natalia Montoya se le encontró un sobrante en monedas de \$1.150, lo cual corresponde a cambio no recibido por los usuarios. Se le informa que debe registrarlos en el formato cuadro de caja, mencionar la justificación en las observaciones y enviarlos con el recaudo de la jornada para consignar.

Hospital Primitivo Iglesias – Consulta Externa Módulo 3: Jeison Pulgarín se le encontró un faltante de \$300 de la base de caja. Se le explica que la base debe conservarse siempre y que debe completarla inmediatamente.

Hospital Primitivo Iglesias – Consulta Externa Módulo 4: No cuenta con caja registradora, tiene una base de \$20.000 guardados en un recipiente de plástico transparente en uno de los cajones del escritorio.

En la IPS Alfonso Young, la caja registradora está dañada. Cuando se abre se descarrila el cajón y en ocasiones cuando se gira la llave sale la chapa completa.

En la IPS Belalcázar, se encuentra la oficina vacía. Desde hace dos días no funciona el sistema y la persona encargada fue enviada a la IPS Diego Lalinde.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Como producto de los arqueos efectuados a las cajas de facturación, se observaron aspectos a mejorar e intervenir que deben ser de conocimiento de la Gerencia, subgerente administrativo y financiero, líder del proceso, a fin de que se realicen las acciones necesarias que minimicen la posibilidad de pérdida del dinero en efectivo; así mismo, se garanticen las herramientas adecuadas de trabajo para los colaboradores que ejecutan las actividades de facturación.

Los aspectos para mejorar se resumen a continuación.

- Es necesario garantizar, asegurar que la venta de servicios a usuarios particulares se registre con oportunidad; es una práctica riesgosa lo que está ocurriendo en la actualidad, al no registrar estas ventas al momento en que el usuario se acerca a la caja para realizar el pago. Se incurre en el riesgo que estos dineros sean sustraídos y afecten los recursos de la entidad.
- Dotar a cada uno de los auxiliares administrativos a cargo de facturación en las IPS, de cajas registradoras u otro elemento que les permita guardar el producido en forma adecuada y segura. Compartir las cajas en las que se custodian los recursos genera riesgo, en la medida que 2 personas tienen acceso.

DETALLE	CANT.	%
CON CAJA REGISTRADORA	24	77%
SIN CAJA PARA GUARDAR RECAUDO	7	23%
TOTAL PUESTOS DE RECAUDO	31	100%

- Se identificaron cajas sin base, consideramos posible realizar una revisión del volumen de recaudos de estas cajas y asignarles un monto base.
- Considerar la posibilidad de aislar la oficina de las auxiliares administrativas del cuarto de Rayos X para evitar que su condición de salud se vea afectada por la radiación a la que se encuentran expuestas.
- Realizar la reposición de la impresora de la IPS Rodeo y la reparación del teléfono IP. No solo están incomunicadas, sino que deben desplazarse al archivo para recoger los documentos impresos.
- Revisar y determinar la forma en que podrían reducir el tiempo en la generación de facturas y recibos de caja.
- Reparar la caja registradora deteriorada de Alfonso Young.
- Mantener las puertas aseguradas. En la mayoría de las oficinas se encontraba la puerta abierta o cerrada sin seguro.

Cordialmente,



Gloria Helena Riascos R.
Asesora de Control Interno

Elaborado por: Gloria Ximena Giraldo – Apoyo OCI
Revisado por: Gloria Helena Riascos - Asesora OCI

ANEXOS

N°	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Código	Base de Caja	Valor Sistema	Valor Recaudado	Faltante / Sobrante	Observación
1	16/06/2023	DIEGO LALINDE	JUAN CAMPOS	C0	30,000	251,000	251,000	0	Sin novedad
2	2023/06/22	SANTIAGO RENGIFO	ANGY GUATIVA	42	20,000	0	0	0	Sin novedad en la caja Tiene el recaudo del día anterior \$14.200 organizado para enviar
3	2023/06/22	DOCE DE OCTUBRE	MONICA SOLARTE	C7	20,000	0	0	0	Sin novedad en la caja Tiene recaudo para enviar del día anterior por \$10.500, correspondiente a un faltante de caja por no cobro de evento mes de enero
4	2023/06/22	PRIMAVERA	ADRIANA MONTAÑO	30	20,000	0	0	0	Sin novedad en la caja Tiene reporte del día ayer con valor \$0
5	2023/06/22	AGUA BLANCA	LAURA BALANTA	73	20,000	23,000	183,000	160,000	<p>El reporte de Arqueo de Caja arroja que debe tener \$23.000, pero al contar el dinero que está dentro de la caja hay \$151.000. Se le pregunta el porqué de la diferencia, ella responde que tiene pendiente por facturar particulares. Entonces se genera el reporte de cargos particulares pendientes por facturar y se encuentra que hay registrados 5 pacientes con \$32.000 cada uno, es decir que tiene pendiente por facturar \$160.000.</p> <p>Como se evidencia que hay un descuadre, se le solicita contar de nuevo el efectivo y ella ratifica que hay \$151.000. Luego recuerda que ha recibido mas efectivo y levanta el teclado para sacar \$32.000 mas.</p> <p>El total que debe tener en caja es: \$23.000 facturados + \$160.000 pendientes por facturar = \$183.000 Tiene \$151.000 en caja + \$32.000 debajo del teclado = \$183.000 Se realiza la anotación para reportar en el informe y enviar al líder encargado de Facturación.</p>
6	2023/06/22	RODEO	YESSICA POPO	B9	30,000	0	0	0	Sin novedad en la caja En la caja fuerte tiene los recaudos recibidos del día de ayer por valor de \$14.200. Se verifica que el valor coincide con los soportes.
7	2023/06/22	RODEO	KAROLAYN HURTADO	F6	20,000	13,000	13,000	0	Sin novedad en la caja La impresora y el teléfono no funcionan desde finales del mes de mayo. Están enviando impresiones a archivo. Nos informan que la impresora es para reposición.
8	2023/06/22	RODEO - ARCHIVO	DIANA FRANCISCA RODRIGUEZ	79	0	0	0	0	Sin novedad Sin caja para guardar el recaudo

N°	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Código	Base de Caja	Valor Sistema	Valor Recaudado	Faltante / Sobrante	Observación
9	2023/06/22	LUIS H. GARCES	ANA MILENA ARANGO	04	30,000	13,200	13,200	0	Sin novedad en la caja En la caja fuerte tiene relación de soportes recibidos por recaudo del día anterior en cero pesos.
10	2023/06/22	LUIS H. GARCES	MAYRA ALEJANDRA TUQUERRES	D6	30,000	0	0	0	Sin novedad en la caja Comparte la caja registradora con Jairo David García
11	2023/06/22	LUIS H. GARCES - ARCHIVO	JAIRO DAVID GARCIA	B3	0	18,000	18,000	0	Sin caja para guardar recaudo. Comparte la caja registradora con Mayra Alejandra Tuquerres
12	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - URGENCIAS	SHARON RUIZ	C6	50,000	0	1,000	1,000	Se encuentran \$1000 adicionales en monedas en la caja registradora, se registran como sobrante y deben enviarlos con el recaudo. La caja registradora esta retirada de las facturadoras, la han colocado sobre la caja fuerte detrás de ellas. Comparte la caja registradora con Sandra Anizares.
13	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - URGENCIAS	SANDRA ANIZARES	C9	0	51,000	51,000	0	Sin caja para guardar recaudo. Comparte la caja registradora con Sharon Ruiz En ese momento recibí un pago particular, para que se vea reflejado en el reporte de arqueo de caja es necesario que ya este el recibo, pero la generación de la factura en el sistema se puede demorar de 15 a 30 minutos y una vez esta lista ya se puede hacer el recibo de caja. Comentan que cuando se trata de una EPS la factura se demora hasta 1 hora.
14	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - URGENCIAS	CLAUDIA ARIAS	N/A	0	0	0	0	Esté en inducción, todavía no tiene usuario en el sistema.
15	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - RADIOLOGIA	DIANA BEJARANO	B2	0	4,100	4,100	0	Sin caja registradora para guardar el dinero. Se encuentran radio expuestas ya que el ingreso a su puesto de trabajo es por el cuarto donde está el equipo de rayos x para toma de exámenes, la oficina es contigua a éste y la puerta permanece abierta. Utilizan dosímetro. Comparte la oficina con la señora Silvana Arce - Auxiliar Administrativa.
16	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - ODONTOLOGIA	JENIFER BOTINA	57	20,000	0	0	0	Sin novedades en caja Hoy esta iniciando en este puesto de trabajo. El reporte de arqueo de caja aparece en blanco porque hace mucho tiempo que no realiza cargos para esa estructura administrativa, se encontraba en Belcazar.
17	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - ARCHIVO	DAYANA TABARES	E4	0	0	0	0	Sin caja registradora para guardar el recaudo. Comparte oficina con otras dos personas

N°	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Código	Base de Caja	Valor Sistema	Valor Recaudado	Faltante / Sobrante	Observación
18	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - CONSULTA EXTERNA	NATALIA MONTOYA	53	70,000	12,300	13,450	1,150	Se encuentran \$1150 adicionales en monedas en la caja registradora, se reportan como sobrante y deben enviarlos con el recaudo día para consignarlos.
19	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - CONSULTA EXTERNA	LEYDI GAVIRIA	H3	20,000	0	0	0	Sin novedades en la caja
20	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - CONSULTA EXTERNA	JEISON PULGARIN	F1	20,000	0	0	0	La base tiene un faltante de \$300. Dice que los envió de mas en el recaudo del día anterior. Se le explica que la base debe conservar el mismo valor aunque se utilice para dar devueltas o cambiar los billetes de la misma. Debe completarla
21	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - CONSULTA EXTERNA	JUAN CAMILO CAICEDO	86	20,000	0	0	0	Tiene a cargo la caja de Partos. En este momento este brindado apoyo a Consulta Externa en el módulo 4, sin caja registradora para guardar el recaudo. La base se guarda en un frasco plástico.
22	2023/06/27	HOSPITAL PRIMITIVO IGLESIAS - PARTOS	JUAN CAMILO CAICEDO	86	20,000	0	0	0	Sin novedades en la caja No se encontraba en la oficina ya que estaba dando apoyo en Consulta externa. Después de hacer el arqueo allá, se realiza el de partos.
23	2023/06/28	PANAMERICANO	MALCOM QUIÑONES	C1	20,000	133,000	133,000	0	Sin novedades en la caja Reporta que el sistema ha estado fallando - intermitente desde ayer.
24	2023/06/28	ALFONSO YOUNG	DIANA MARCELA MUÑOZ	90	20,000	0	0	0	Sin novedades en la caja Reporta que la caja registradora esta dañada, cuando se abre se descarrila el cajón y en ocasiones cuando gira la llave se sale la chapa completa.
25	2023/06/28	BRETAÑA	JOSE MIGUEL DIAZ	H4	20,000	54,000	54,000	0	Sin novedades en la caja

N°	Fecha Arqueo	IPS	Facturador	Código	Base de Caja	Valor Sistema	Valor Recaudado	Faltante / Sobrante	Observación
26	2023/06/28	BELALCAZAR	LEIDY YOMAIRA		0	0	0	0	No hay nadie en la oficina. El sistema no funciona desde hace dos días y la enviaron a la IPS Diego Lalinde.
27	2023/06/28	CRISTOBAL COLON	MARIA STELLA LAGOS	E2	0	0	0	0	Sin novedades en caja El recaudo de ayer se lo entregó directamente al conductor, no lo había relacionado ni entregado a la caja principal a cargo de Katerin Bastidas, quien acaba de reintegrarse por incapacidad.
28	2023/06/28	CRISTOBAL COLON	SANDRA LABRADA	A3	50,000	277,000	277,000	0	Sin novedades en caja
29	2023/06/28	CRISTOBAL COLON	KATERIN BASTIDAS	62	40,000	145,000	145,000	0	Sin novedades en caja Se reintegró hoy después de dos días de incapacidad. Esta organizando lo de la caja fuerte porque la persona que la remplazó no dejó el cuadro hecho, no relacionó nada.
30	2023/06/28	PRIMITIVO CRESPO	ROSA ELENA MAFLA	32	20,000	0	0	0	Sin novedades en caja
31	2023/06/28	OBRERO	JEYLER SOLIS	12	30,000	64,100	64,100	0	Sin novedades en caja Se realiza arqueo a la caja fuerte siendo las 11:20 a.m. Se confirma que el valor recaudado del 23 al 27 de junio tanto en obrero como en las IPS de Bretaña y Belalcazar, concide con los soportes.
32	2023/06/28	OBRERO	LIZETH LORENA HOYOS	A7	20,000	275,300	275,300	0	Sin caja para guardar recaudo.

Registro Fotográfico



*Facturación Urgencias - Hospital Primitivo Iglesias
Caja registradora sobre caja fuerte a espaldas de las facturadoras*