

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	1 de 8		

PRELIMINAR <input type="checkbox"/>	DEFINITIVO <input checked="" type="checkbox"/>
Elemento Organizacional Evaluado:	Gestión Financiera – Tesorería -Cuadre de Caja
Unidad Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera Tesorería y Cartera Unidades Hospitalarias: Nuevo Occidente – San Cristóbal - San Javier - Belén -San Antonio de Prado- Manrique-Santa Cruz- Catilla y 12 de Octubre.
Líder del elemento organizacional evaluado:	Dr. Jorge Hernán Lopera Taborda-Subgerente Administrativo y Financiero y Dra Yolanda Cecilia Moreno Monsalve-Líder de Tesorería.
Equipo evaluador	Diego León Puerta Villegas - Profesional Especializado-Contratista
Fechas de realización de la evaluación:	Julio 19 de 2023
Fechas de presentación del informe:	Julio 19 de 2023

1. Evaluación:

1.1. Objetivo de la evaluación:

Realizar los cuadros de caja, con el fin de verificar que los valores recaudados en las cajas de cada punto de atención, correspondan con el total de recibos de caja generados.

1.2. Objetivos Específicos:

1.3. Alcance de la evaluación:

Se realizarán Arqueos de caja, manejo, custodia y control de los valores recaudados además de la revisión de las condiciones locativas y del conocimiento por parte de los

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	2 de 8		

Servidores del procedimiento respectivo en las unidades hospitalarias (Nuevo Occidente – San Cristóbal - San Javier - Belén -San Antonio de Prado-Manrique-Santa Cruz- Catilla y 12 de Octubre) de la Ese Metrosalud. Para la fecha la unidad Hospitalaria de Buenos Aires, se encontraba cerrada

1.4. Limitaciones:

No se presentaron limitaciones durante la ejecución de los arqueos.

1.5. Criterios de la evaluación:

- Instructivo de Cuadre de Caja PA05 IN21/2023.
- Manual de Funciones PA02 FR49, específicamente las relacionadas con competencias de la Subgerencia Financiera y Administrativa.

1.6. Instrumentos aplicados:

- Acta de Arqueo Institucional.
- Formato de arqueos de caja establecido por la Entidad
- Encuesta de conocimiento del proceso de Arqueo de caja, condiciones físicas del sitio de recaudo y registros en el sistema Safix.
- Visitas de campo

1.7. Muestra:

Se incluyeron para los arqueos, las cajas de los servicios de urgencias, como la caja principal que maneja la base y realiza el recaudo de las demás cajas de los procesos de la unidad Hospitalaria y de los centros de salud adscritos y otras cajas de manera aleatoria de las Unidades Hospitalarias (Farmacia, admisiones, laboratorio)

2. Resultados de la evaluación:

Se realizaron los arqueos con el acompañamiento de los funcionarios responsables de cada caja y con el Coordinador o la persona que delegue para ello, con el fin de verificar el manejo de los recaudos durante el turno.

En total, se realizaron 23 arqueos a diferentes servicios en las Nueve (9) Unidades que se relacionan en el siguiente cuadro. Es de anotar, que la UH-Buenos aires no se le realizó cuadro de caja, ya que a la fecha está cerrada.

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	3 de 8		

Sede	Servicios auditados	Fecha			Valor exigible sistema	Valor encontrado	Sobrante	Faltante
		DD	MM	AA				
UH- Manrique	Admisiones	6	7	23	\$120.690	\$120.850	160	
	Farmacia	6	7	23	\$12.270	\$12.300	\$30	
	Urgencia	6	7	23	\$8.215	\$8.300	\$85	
UH-Santa cruz	Farmacia	6	7	23	\$2.430	\$2.400		\$30
	Urgencia	6	7	23	\$109.700	\$110.100	\$400	
UH-Castilla	Urgencias	6	7	23	\$254.470	\$262.000	\$7.350	
	Laboratorio	6	7	23	\$25.180	\$25.200	\$20	
	Farmacia	6	7	23	\$12.480	\$13.400	920	
UH-12 de Octubre	Urgencia	6	7	23	\$469.600	\$469.600		
	Farmacia	6	7	23	\$25.605	\$25.700	\$95	
UH- Belén	Urgencia	7	7	23	\$344.650	\$344.800	\$150	
	Farmacia	7	7	23	\$15.890	\$16.000	\$110	
UH-San Javier	Admisiones	7	7	23	\$31.338	\$31.400	\$62	
	Urgencia	7	7	23	\$68.200	\$68.100		\$100
UH-Nueva Occidente	Urgencia	7	7	23	\$137.350	\$137.550	\$200	
	Farmacia	7	7	23	\$600	\$600		
	Admisiones	7	7	23	\$18.840	\$20.000	\$160	
UH- San Cristóbal	Urgencia	7	7	23	\$ 43.750	43.750		
	Farmacia	7	7	23	\$3.300	\$3.300		
	Admisiones	7	7	23	\$65.300	\$65.350	\$50	
UH-San A. de Prado	Urgencia	7	7	23	\$525.286	\$525.300	\$14	
	Farmacia	7	7	23	\$69.086	\$69.100	\$14	
	Admisiones	7	7	23	\$8.570	\$8.700	\$130	

- Se evaluaron en total veintitrés (23) servicios de nueve (9) Unidades Hospitalarias, encontrando recaudos exigibles de **\$ 2.372.810**, efectivo encontrado de **\$2.383.800**, un valor de sobrantes por **\$10.110** y faltantes de **\$130**.
- Como aspecto general, en las diferentes Unidades Hospitalarias en las que se realizó los arquezos, se presenta que solamente la caja de urgencias tiene base de \$100.000 (cien mil pesos), por lo que las demás deben acudir a ella para cambio y facilitar las devueltas a los usuarios. A este respecto se genera una recomendación más adelante.
- Realizados los arquezos, se solicitó información a la tesorería de la entidad sobre la cuenta contable 138412 denominada cuentas por cobrar a funcionarios (faltantes de caja) con corte al 13 de julio del presente año. Se reporta por parte de la dependencia un total de \$4.766.928 en cartera por concepto de faltantes. El área de Tesorería realizó circularización de manera trimestral a todas las Unidades

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	4 de 8		

Hospitalaria en la misma fecha a los funcionarios con valores pendientes ya sea superiores o menor a \$30.000.

- En el cuadro que se relaciona a continuación, se evidencia que de las diez (10) Unidades Hospitalaria, siete (7), presentaron disminución de cartera, siendo San Javier la de mayor porcentaje del 66%. Las tres restantes presentaron un aumento en la cartera, siendo Santa Cruz con el aumento más significativo del 57%.

Circularización abril-julio 2023			
U.H-BELEN	Abril	\$870.558	Disminución 3%
	Julio	\$845.681	
U.H-PRADO	Abril	\$410.631	Disminución 27%
	Julio	\$300.933	
U.H-SAN CRISTOBAL	Abril	\$59.473	Disminución 49%
	Julio	\$30.747	
U.H-BUENOS AIRES	Abril	\$870.263	Disminución 21%
	Julio	\$689.672	
U.H-MANRIQUE	Abril	\$663.250	Disminución 21%
	Julio	\$523.323	
U.H-SAN JAVIER	Abril	\$127.574	Disminución 66%
	Julio	\$43.054	
U.H-CASTILLA	Abril	\$1.083.208	Disminución 4%
	Julio	\$1.036.366	
U.H-12 DE OCTUBRE	Abril	\$386.939	Aumento 9%
	Julio	\$420.772	
U.H-SANTA CRUZ	Abril	\$191.494	Aumento 57 %
	Julio	\$301.390	
U.H-NUEVO OCCIDENT	Abril	\$503.820	Aumento 14%
	Julio	\$574.990	

Notas: Es de resaltar, que los valores reportados en esta circularización tienen deudas de vigencias anteriores desde el 2017 al 2023.

Se aplicó encuesta de conocimiento del procedimiento y condiciones de seguridad del espacio.

CONTROL DE PROCEDIMIENTO			
Criterio	Si	No	Observaciones
¿Conoce y aplica el procedimiento de obtención de ingresos y el instructivo de cuadro de caja?	Todos manifiestan conocerlo		Si bien respondieron que sí, se hace necesario que se realice una reinducción en el manejo del instructivo.
¿Posee caja fuerte?	x		Muy pocas cuentan con caja fuerte y algunas están

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	5 de 8		

			en mal estado por falta de mantenimiento.
¿Posee cajilla de seguridad?	Parcial	x	Algunos no cuentan con la cajilla, otros las tienen pero sin llave y otros no la utilizan de manera adecuada.
¿Tiene chequeador de billetes?	Parcial	x	No todos cuentan con dicho instrumento de verificación
¿Sabe cómo proceder con los sobrantes y faltantes en caso de que se presenten?	x		Todos manifiestan conocer el procedimiento
¿En el momento de realizar un recibo a un usuario, le informa que tiene cartera vencida y lo persuade para que realice abonos?	x		Cuando se genera la factura, aparece el estado de su cartera y le informan. De inmediata se les notifica para el pago de manera verbal.
¿Las instalaciones físicas de la caja, tienen las condiciones de salud ocupacional y seguridad requeridas?	En termino de generales, todos responden se cuenta con condiciones aceptables		Manifiestan que la silletería no es ergonómica y se cansan mucho, algunas cuentan con espacios muy reducidos, generando mucho calor.
¿Se tiene acceso restringido a la caja de recaudo?	x		Algunas no cuentan con chapas de seguridad o doble chapa. Lo que pone es riesgo al personal de taquilla

2.1. Fortalezas:

- Las nueve (9) unidades visitadas a excepción de las observaciones plasmada en el cuadro de control de procedimiento, cuentan con unas instalaciones físicas que cumplen con las condiciones de salud ocupacional y seguridad requeridas.
- La base de dinero que se asigna en las cajas de los servicios de urgencias, se maneja adecuadamente por parte de los servidores responsables.
- El traslado de los recursos de las unidades hospitalarias se hace de manera segura, ya que cuenta con la empresa BRINKS-SEGURIDAD.
- Frente a los recaudos en efectivo, se evidenció un adecuado manejo de estos y el soporte de las transacciones en el sistema.
- Por parte de la oficina de tesorería, cumple con todas las tareas establecidas en el instructivo. De igual manera, tienen establecidos y aplican los controles necesarios y

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	6 de 8		

permanentes con los responsable de los procesos para los cuadros de caja, los cuales constantemente les escriben a los directores para su seguimiento.

- Lo funcionarios que la fecha han hecho caso omiso al pago adeudado, se les inicio proceso disciplinarios, los cuales están en proceso.
- Cuando se ha identificado presuntos robos, se ha gestionado ante la fiscalía colocando los respectivos denuncios, buscando recuperar los recursos perdidos.

2.2. Riesgos de la unidad auditable:

RIESGOS DE LA UNIDAD AUDITABLE	ESTADO DE LOS RIESGOS
No se tiene riesgos inherentes al procedo de cuadro de caja	N/A

2.3. Otros Riesgos identificados:

La entidad no cuenta con riesgos relacionados directamente con el cuadro de cajas, y al no tenerlos identificados, no se mitigan las fallas en los procesos y falta controles en el manejo de los recursos generados en cada unidad y centro hospitalario.

Por falta de reinducción del instructivo, no se conoce bien el paso de lo que se debe hacer el día con el cuadro de caja, ya que algunas actividades del instructivo no se cumple. Ejemplo: Informe de cuadro de caja que se debe enviar por parte del administrador dos (2) veces por semanas, el cobro de faltantes que se debe hacer a las 72 de horas.

Cajas fuertes en mal estado y la falta de cajilla de seguridad en cada punto, se genera el riesgo a posibles robos o perdida de dinero, lo que puede genera daño al erario.

La tarifas de los precio de medicamentos, no permiten que la devueltas sean exactas, lo que conlleva en la mayoría de veces al realizar los cuadros de caja quede un sobrante o un faltante.

El personal administrativo, debe asumir el riesgo de recoger los dineros de los diferentes centros de salud inscritos a la Unidad Hospitalaria, esto trae como consecuencia a exponer en riesgo su integridad física por un posible robo.

Deudas desde el 2017, que a la fecha no se han podido recaudar, poniendo en riesgo el erario por cartera de difícil recaudo, lo que podría llevar a presunto detrimento patrimonial.

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	7 de 8		

Por falta de personal, se pone en riesgo el cumplimiento las funciones misionales del área de tesorería, ya que solo se ha podido hacer informes de arqueo de caja practicados por el área de tesorería en mes de enero de 2023.

2.4. Oportunidad de mejora Observaciones:

- De acuerdo a lo evidenciado en el trabajo de campo y las evidencias de la documentación reportada, no se presentaron oportunidades de mejora. Sin embargo, se identificaron algunos riesgos (2.3), para tener en cuenta y emprender acciones que permitan mitigarlos.

2.5. Recomendaciones o acciones propuestas:

- Realizar inducción y reinducción con los funcionarios encargados del manejo de recaudos, permanente al Instructivo de Cuadre de Caja PA05 IN21/2019, procedimiento para minimizar el riesgo de pérdida de recursos, aunque todos en la encuesta manifestaron que lo conocían.
- Concientizar o capacitar a todos los funcionarios sobre los principios de la gestión administrativa (Moralidad, celeridad, responsabilidad, entre otros) plasmados en la constitución y Ley, para protección y manejo de los recursos.
- Gestionar con mayor celeridad, el proceso para los cobros pendientes, especialmente los que viene de vigencias de 5 y 6 años atrás.
- Todas las cajas deben contar con la cajilla de seguridad, chequeador de billetes y garantizar su uso, ya que muchos utilizan un recipiente para guardar el dinero sin seguridad alguna.
- Garantizar el suministro de insumo de oficina de manera permanente, para que se puede generar todo el ciclo del proceso (facturación).
- Garantizar en todas las Unidades la debida seguridad, protegiendo la integridad física de los funcionarios como los recursos públicos.
- Depuración de la cuenta contable 138412, teniendo en cuenta especialmente con el cobro de los funcionarios que ya no laboran en la entidad, que se realicen las acciones pertinentes para su cobro o se lleve al Comité de Sostenibilidad para las decisiones al respecto.

Código:	PV01 FR 12	INFORME DE EVALUACIÓN (Preliminar – Definitivo)	
Versión:	02		
Vigente a partir de:	27/10/2020		
Página:	8 de 8		

- Se requiere más compromiso de algunos funcionarios responsables, en todo el proceso de (Coordinadores) de notificar a los funcionarios, cuando se les va a iniciar un proceso disciplinario

3. Conclusión:

- Se cumplió con el alcance de auditoría y el objetivo de la evaluación, señalados en el programa de auditoría.
- El personal de cada unidad Hospitalaria, desde la alta dirección hasta el personal asistencial, fueron muy receptivos y miraron la auditoría como controles necesarios.
- Se tuvo acceso a la información, que facilitó el cumplimiento del alcance de la evaluación.



4. Observaciones del Auditado:

No aplica, ya que no se generaron oportunidades de mejora.

5. Pronunciamiento del auditor: N/A,

No aplica, ya que no se generaron oportunidades de mejora.

6. Aprobación del informe:

Nombre completo y cargo del auditor líder	Diego León Puerta Villegas - Profesional Especializado-Contratista 
Fecha de elaboración del informe	Julio 19 de 2023
Nombre completo y cargo del Jefe de Control interno.	Gloria Patricia Isaza Orduz 
Fecha de aprobación del informe	Julio 19 de 2023