

Fecha de la Auditoría:

11 de Junio de 2021

Objetivo:

Evaluar el cumplimiento de los objetivos, resultados, procedimientos, políticas, adherencia a normatividad vigente y efectividad de los controles implantados en el subproceso de cartera y procedimientos de glosas.

Alcance:

La evaluación tuvo en cuenta las vigencias 2020 - 2021

Metodología:

Entrevista, revisión documental y observación.

Equipo Auditor:

- Gloria Esperanza Berdugo (Auditor Líder)

Funcionarios Auditados

- Sra. Rudy Alquichire Cardenas (Encargada de Cartera)
- Sra. María Eugenia Guiza (Aux. encargada de glosas)

Fortalezas

- La dependencia de Cartera del Sanatorio de Contratación, cuenta con una funcionaria encargada y tres auxiliares capacitadas en los temas propios del área.
- Se refleja conocimiento del proceso por parte de la encargada del área, evidencia de registros y de algunos mecanismos de auto-control de la gestión.
- Durante el proceso de auditoría no se presentaron situaciones que limitaran su alcance y la información requerida fue suministrada por la funcionaria responsable del proceso en forma oportuna.
- La Institución cuenta con un software integral que permite tener el control de los diferentes procesos y procedimientos institucionales, desde la facturación de los servicios prestados hasta la contabilidad, contando con módulos que permiten tener la trazabilidad de la factura y un mayor control sobre las glosas.
- Se está realizando cobro oportuno de cuentas por prestación de servicios de salud a las diferentes Entidades Administradoras de planes de beneficio.

Oportunidades de Mejora

- Revisar el archivo de gestión de tal manera que el formato del rotulo de las carpetas tenga adherencia a la tabla de retención documental del subproceso de cartera. Algunos documentos no se encuentran debidamente archivados en orden cronológico por fechas.
- Actualizar el procedimiento "Gestión de cartera"
- Establecer controles en la recepción de glosas de tal manera que haya cumplimiento legal en la oportunidad de respuesta dada a la EAPB

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE CARTERA

No Conformidades

No	Hallazgos
1	Débil conocimiento de la Misión y Visión del Sanatorio de Contratación
2	Poco conocimiento de los principios y valores institucionales
3	Reglamento interno de cartera se encuentra desactualizado
4	Procedimiento de cartera desactualizado
5	No hay datos estadísticos de los principales motivos de glosa
6	Se evidencian limitados mecanismos de control y seguimiento para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente en materia de respuesta de glosas.
7	No se observaron planes de mejoramiento derivados de las retroalimentaciones realizadas a los actores relacionados con el procedimiento de la gestión de glosas.
8	El Software G.D. no está parametrizado para ingresar las respuestas de glosas.
9	El Subproceso de Cartera no tiene diseñados indicadores que permitan analizar los recaudos, motivos y valor de glosas por periodos; entre otros.
10	No se ha conciliado la Cta. 131980 Ctas por cobrar: "Giro previo pagos de serv de salud" entre contabilidad y cartera.
11	No se pudo evidenciar actas de conciliación mensual entre cartera y presupuesto vigencia 2021
12	Archivo de actas de conciliación con las EPS no se encuentra ordenado por fechas.

Conclusiones de la Auditoría

Durante la auditoría se evidencia que el subproceso tiene como base el Anexo técnico No. 6 Res. 3047 del 2008 manual único de glosas según la normatividad vigente, donde se concluye que:

- Se observan débiles controles y mecanismos para hacer seguimiento a las glosas generadas a través de plataformas electrónicas por parte de las EAPB (Entidades administradoras de planes de beneficio), existe riesgo al no gestionar las respuestas a las glosas con oportunidad debido a los mecanismos inefectivos de seguimiento a las glosas generadas por las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios; se evidencian controles del líder del subproceso que obedecen al conocimiento y criterio propio, pero no existen procedimientos institucionales que garanticen el cumplimiento de los resultados del citado subproceso.
- Se evidencia reiteración de errores y motivos de glosas que se pueden traducir en la pérdida de recursos económicos.
- No se observan mecanismos y espacios para el análisis de glosas, tipos de glosas y responsables que permitan la generación de planes de mejoramiento que coadyuguen a evolucionar y mejorar los resultados del subproceso en materia de errores y causas de glosas; no se observaron planes de mejoramiento derivados de las retroalimentaciones realizadas a los actores relacionados con el subproceso de cartera y procedimiento de gestión de glosas.
- Se observó riesgo en torno a la gestión de glosas, debido a que no existe un mecanismo y política institucional para la radicación de glosas en medios pertinentes y unificados, se observó que las comunicaciones con algunas EAPB (Entidades administradoras de planes de beneficio) se realizan a través de diferentes medios y cuentas de correo electrónico, no existe unificación en torno a los parámetros y relaciones para la radicación en medios únicos y consultables en tiempo real por los actores del subproceso, no se utiliza la unidad de correspondencia en la mayoría de los casos para estos fines.
- La Institución no ha estandarizado los instrumentos necesarios para la respuesta y presentación de informes de glosas que permitan garantizar que estos contienen la información requerida para el análisis, toma de decisiones y consulta por parte de los directivos y demás actores.
- Algunos documentos archivados en carpetas del archivo de gestión no se encuentran debidamente organizados por fechas.

Recomendaciones

Como resultado de la auditoría interna realizada al subproceso de "Cartera", se detectaron debilidades frente a las cuales, se sugieren que implementen medidas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la gestión de cartera de la entidad, entre ellas:

- El registro de la información en el Software se debe realizar en tiempo real, con el fin de que dicha información permita la correcta toma de decisiones institucionales.

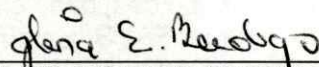
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE CARTERA

- Es recomendable implementar controles electrónicos para monitorear el cumplimiento de los términos de ley para responder las glosas radicadas o generadas por las EAPB.
- Se recomienda que las respuestas de las glosas se analicen en espacios idóneos de decisión, esto buscando garantizar la efectividad y pertinencia en las respuestas.
- Se recomienda la creación de un mecanismo institucional que permita garantizar que los responsables de las glosas de forma reiterada respondan por los posibles daños económicos generados a la Institución.
- Elaborar informe periódico sobre las principales causas de glosas y sus responsables para la toma de decisiones.
- Se recomienda a la funcionaria encargada del proceso: formular, ejecutar, evaluar y controlar el plan de mejoramiento surgido como resultado del proceso de auditoría, ya que este hace parte del mejoramiento de la gestión institucional.

Nota: El tiempo de suscripción del Plan de Mejoramiento son 5 días hábiles, a partir de la fecha de entrega del informe

Elaboró:



Nombre: Gloria E. Berdugo

Cargo: Encargada de Control Interno