

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE CARTERA

Fecha de la Auditoría:

28 de Noviembre de 2022

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 2021 - 2022

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 dos 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 fecha.
- 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	El Sanatorio no ha ofrecido capacitaciones a los empleados sobre temas orientados a fortalecer sus competencias en temas relacionados de cartera de hospitales públicos.
2	El Subproceso de Cartera no tiene diseñados indicadores que permitan analizar los recaudos, motivos y valor de glosas por períodos; entre otros.
3	Reglamento interno de cartera se encuentra desactualizado
4	No hay un orden específico para recepcionar todas las facturas glosadas (lo que puede ocasionar el no dar respuesta a la EAPB)
5	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.
6	En el G.D. no se puede visualizar la trazabilidad de la factura glosada (fecha de ingreso, fecha de respuesta, número de glosas aplicadas a la misma factura.)
7	Las carpetas físicas de inventario de años anteriores al 2022 están pendientes de marcar con serie y sub-serie de acuerdo a la tabla de retención documental vigente en el Sanatorio.

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 evidencia compromiso en la Lider y auxiliares del proceso de Cartera en cuanto a radicación oportuna de facturas en las diferentes plataformas de las EAPB (Entidades administradoras de planes de beneficio). Así mismo se viene realizando un trabajo permanente en el cobro de cartera a través de los diferentes medios tales como: oficios, correos electrónicos, citación a mesas de trabajo y conciliación.
- El Informe de cartera por edades a Septiembre 30 del 2022 refleja un saldo de \$ 710.580.161

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE CARTERA

- En la vigencia 2022 con corte al 30 de Septiembre se ha recaudado por venta de servicios de salud la suma de \$1.308.924.316
- Se han registrado glosas en el Software G.D. en los tres primeros trimestres del año 2022 por valor de \$ 5.421.054, de lo cual, el valor más representativo está en la Nueva EPS con \$ 3.585.632
- Los motivos y/o causas más recurrentes que generan las glosas están: Autorización de servicios adicionales. Autorización principal no existe. Ayudas diagnosticas no soportadas. Estancia no autorizada. Orden o autorización de servicio no soportada. Procedimiento o actividad no reconocida.
- 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 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.
- Algunos documentos archivados en carpetas del archivo de gestión no se encuentran debidamente organizados por fechas.

Recomendaciones

Como resultado de la auditoria 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:

- 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 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.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

SUBPROCESO DE CARTERA

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

Elaboró:	ORIGINAL FIRMADO
	Nombre: Gloria E. Berdugo
	Cargo: Encargada de Control Interno