

“Integridad y Compromiso”



*Oficina de Control Interno
Informe de Auditoría al Proceso:
Gestión Financiera
Procedimientos: Facturación, cartera, glosas y
devoluciones*

21 de Mayo de 2021



INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



E.S.E. HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

Jefe Asesor de Control Interno o quien haga sus veces	Margarita María Moncada Zapata	Fecha Elaboración: 16 de junio de 2021
--	--------------------------------	--

TIPO DE AUDITORIA			
Programada	x	Express	
Fecha de elaboración de auditoría: 7 de abril de 2021 a 18 de mayo 2021		Fecha del informe de auditoría: 16 de junio de 2021	
PROCESO AUDITADO:		Gestión Financiera	
SUBPROCESO:		Facturación, cartera, glosas y devoluciones	
AUDITORES:		Margarita Moncada John Mario Mejía Martínez Erika Monsalve	

INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno es la responsable de realizar la evaluación del Sistema de Control Interno como elemento de control, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad de la entidad pública, observando siempre un criterio de independencia frente a la operación y la autonomía de los actos de la administración, igualmente, la oficina deberá presentar informes a la Dirección y al Comité de Control Interno de la entidad, haciendo énfasis en la existencia, funcionamiento y coherencia de los componentes y elementos que lo conforman, con el propósito de que allí se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento del sistema.

Esta Oficina constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficiencia y efectividad de cada una de las actividades que realizan sus procesos en las diferentes áreas.

En el presente informe se presenta la información generada a través de la Auditoría, realizada al procedimiento Glosas y devoluciones y además a su estrecha relación con los procedimientos de facturación y cartera, en el periodo comprendido entre el 7 de abril de 2021 a 18 de mayo 2021. Para el desarrollo de esta, se tuvo en cuenta como marco normativo, las funciones encomendadas por la ley 87 de 1993, y define que el Control





Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Interno es un sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas Constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

OBJETIVO

Evaluar la conformidad en el procedimiento de Glosas y devoluciones, con los requisitos establecidos en el modelo integrado de planeación y gestión, los programas y procedimientos aplicables y establecer su grado de avance y mejora, así como el cumplimiento de la normatividad vigente.

ALCANCE

Inicia desde facturación, radicación de la glosa o devolución, la conciliación, pago y verificación de recaudo en cartera. Durante el desarrollo de la auditoria se verificarán el cumplimiento del proceso en el periodo 01 de enero de 2020 al 31 de marzo 2021.

METODOLOGÍA

Se inicia con reunión de apertura para explicar los objetivos de la auditoría.

La auditoría realizada estuvo dada de forma discriminada, dada la información tenida para efectos de inspección y verificación.

Adicionalmente se aplicaron procedimientos de auditoría como:

1. **Consulta:** Se realiza entrevista a las personas que intervienen con el proceso.
2. **Observación e inspección:** Se analizan las actividades realizadas de los procesos y procedimientos establecidos en el SIGC (Sistema Integrado Gestión de Calidad) y el manual de funciones.
3. **Revisión de comprobantes:** Revisión específica para probar validez de la información documentada o registrada.
4. **Rastreo:** El rastreo se realizó específicamente para probar la integridad de la información documentada o registrada.
5. **Confirmación:** Consistió en la obtención de verificación directa e inmediata.

Posteriormente se identificaron las observaciones de auditoría que contienen los siguientes elementos:





Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

1. **Condición:** La evidencia basada en hechos encontrados por el auditor interno (Realidad).
2. **Criterios:** Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (Lo que debe ser).
3. **Causa:** Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (Que originó la diferencia encontrada).
4. **Consecuencias o efectos:** Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios (Que efectos puede ocasionar la diferencia encontrada).

Finalmente se realizan recomendaciones para las observaciones identificadas.

CRITERIOS

Caracterización de Gestión financiera GF-CP 01
Acuerdos y resoluciones relacionados al procedimiento.
Matriz gestión financiera
Procedimiento de Glosas y Devoluciones
Procedimiento de facturación
Procedimiento de cartera

RECURSOS

Para la realización de la auditoría se hizo uso de los recursos como: equipo de cómputo, internet, Xenco y excel.

FORTALEZAS

1. Las reuniones de comité mensuales son un acierto pues permiten conocer los resultados de la gestión de meses anteriores y la programación de actividades pendientes por ejecutar. Es así como el comité determinó que a los responsables de pago no se les estaba cobrando la unidosis y se incluyeron en la contratación del 2021.

DEBILIDADES

1. El software para la gestión de las glosas y devoluciones no se ajusta a las necesidades de la entidad.
2. El equipo de glosas y devoluciones se encuentra incompleto, hace falta un auditor médico y el auxiliar solo lleva dos semanas desde que inició la auditoría. Este equipo debe tener la experticia necesaria para lo importante del tema.
3. A la fecha no hay consolidado un plan de mejoramiento frente a los hallazgos de la auditoría realizada por la contraloría General de Antioquia a la vigencia 2019.





Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIQUIA
HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIQUIA
República de Colombia

PROCESO:			GESTIÓN FINANCIERA	
PROCEDIMIENTOS FACTURACIÓN, CARTERA, GLOSAS Y DEVOLUCIONES				
N°	Temas y/o actividad	Observaciones	Nivel de Riesgo	Materializado
1.	Procedimiento Glosas y devoluciones	En el procedimiento publicado en el SIGC el primer paso es “Recepcionar y radicar en SAIA las glosas y devoluciones de las cuentas presentadas a los clientes”, sin embargo, en la practica no es así, debido a que en general solo las glosas de Salud Total ingresan por este medio, las demás llegan a un correo en auditoría médica o de acuerdo con el procedimiento establecido por la eps. Es decir que es mínimo lo que ingresa por SAIA la herramienta de gestión documental.	R3.FINACIER O cartera. La alta rotacion de cartera afecta (los pagos, factor de endeudamiento y el estado de resultados) de la entidad.	SI
2.	Procedimiento Glosas y devoluciones	De acuerdo con la resolución 4747 de 2007 y 416 de 2009, se dificulta hacer trazabilidad de cada glosa y sus tiempo de respuesta, por parte del hospital y de la entidad responsable de pago, teniendo en cuenta que no existe un canal único de recepción y que no todas se radican. Debería existir un sistema de alertas que permita priorizar su trámite, así como facilitar su reconocimiento o no. No hay un estricto control a los tiempos.		SI
3.	Cumplimiento de plazos por normatividad	De acuerdo con las resoluciones anteriormente mencionadas y adicional el articulo 57 de la ley 1438 de 2011, las entidades responsables del pago de servicios de salud disponen de 20 días hábiles posterior a la facturación, una vez revisado un aleatorio; de la factura identificada como FE 980085 del 21/06/2019, se encuentra que se radicó al responsable de pago CAJACOPI EPS el día 9/08/2019, es decir, un mes después de la atención y el responsable de pago presentó glosa sobre esta		SI





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



		<p>factura el 28/10/2020, más de un año después y finalmente se aceptó la glosa por \$707.727 Así las cosas se evidencia demora en el proceso de radicación de facturas y no aplicación de la normatividad vigente frente a los plazos para presentar glosas, se presentó extemporánea e igual se reconoció.</p> <table border="1" data-bbox="423 632 1110 835"> <thead> <tr> <th>Factura</th> <th>Rad. Factura</th> <th>Vr-Factura</th> <th>Fecha de Glosa</th> <th>Vr-Glosa</th> <th>Vr-Acepta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1313489</td> <td>13/07/2020</td> <td>\$ 49,000.00</td> <td>11/08/2020</td> <td>\$ 2,800.00</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>1310158</td> <td>13/07/2020</td> <td>\$ 3,388,048.00</td> <td>11/08/2020</td> <td>\$ 18,788.00</td> <td>\$ 1,288.00</td> </tr> <tr> <td>1187242</td> <td>10/07/2020</td> <td>\$ 1,494,100.00</td> <td>28/10/2020</td> <td>\$ 1,202,600.00</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>980085</td> <td>15/07/2020</td> <td>\$ 6,329,935.00</td> <td>28/10/2020</td> <td>\$ 707,727.00</td> <td>\$ 707,727.00</td> </tr> <tr> <td>1397390</td> <td>30/10/2020</td> <td>\$ 6,199,816.00</td> <td>01/12/2020</td> <td>\$ 36,814.00</td> <td>\$ 3,653.00</td> </tr> <tr> <td>1398907</td> <td>30/10/2020</td> <td>\$ 49,000.00</td> <td>01/12/2020</td> <td>\$ 2,800.00</td> <td>\$ -</td> </tr> <tr> <td>1398223</td> <td>30/10/2020</td> <td>\$ 4,093,837.00</td> <td>01/12/2020</td> <td>\$ 28,468.00</td> <td>\$ 368.00</td> </tr> <tr> <td>1404657</td> <td>30/10/2020</td> <td>\$ 49,000.00</td> <td>01/12/2020</td> <td>\$ 49,000.00</td> <td>\$ -</td> </tr> </tbody> </table>	Factura	Rad. Factura	Vr-Factura	Fecha de Glosa	Vr-Glosa	Vr-Acepta	1313489	13/07/2020	\$ 49,000.00	11/08/2020	\$ 2,800.00	\$ -	1310158	13/07/2020	\$ 3,388,048.00	11/08/2020	\$ 18,788.00	\$ 1,288.00	1187242	10/07/2020	\$ 1,494,100.00	28/10/2020	\$ 1,202,600.00	\$ -	980085	15/07/2020	\$ 6,329,935.00	28/10/2020	\$ 707,727.00	\$ 707,727.00	1397390	30/10/2020	\$ 6,199,816.00	01/12/2020	\$ 36,814.00	\$ 3,653.00	1398907	30/10/2020	\$ 49,000.00	01/12/2020	\$ 2,800.00	\$ -	1398223	30/10/2020	\$ 4,093,837.00	01/12/2020	\$ 28,468.00	\$ 368.00	1404657	30/10/2020	\$ 49,000.00	01/12/2020	\$ 49,000.00	\$ -		
Factura	Rad. Factura	Vr-Factura	Fecha de Glosa	Vr-Glosa	Vr-Acepta																																																					
1313489	13/07/2020	\$ 49,000.00	11/08/2020	\$ 2,800.00	\$ -																																																					
1310158	13/07/2020	\$ 3,388,048.00	11/08/2020	\$ 18,788.00	\$ 1,288.00																																																					
1187242	10/07/2020	\$ 1,494,100.00	28/10/2020	\$ 1,202,600.00	\$ -																																																					
980085	15/07/2020	\$ 6,329,935.00	28/10/2020	\$ 707,727.00	\$ 707,727.00																																																					
1397390	30/10/2020	\$ 6,199,816.00	01/12/2020	\$ 36,814.00	\$ 3,653.00																																																					
1398907	30/10/2020	\$ 49,000.00	01/12/2020	\$ 2,800.00	\$ -																																																					
1398223	30/10/2020	\$ 4,093,837.00	01/12/2020	\$ 28,468.00	\$ 368.00																																																					
1404657	30/10/2020	\$ 49,000.00	01/12/2020	\$ 49,000.00	\$ -																																																					
4.	Informes	Una vez revisados los informes emitidos desde auditoría se pudo evidenciar, que en los mismos (mes a mes) no se incluyen las glosas presentadas por saviasalud, entidad que representa al menos el 80% de la facturación total.		SI																																																						
5.	Indicadores	El indicador no representa la situación real del hospital frente a las glosas y devoluciones toda vez que en el mismo no se incluyen las de saviasalud, por ejemplo, en el mes de septiembre de 2020 se presentó un resultado de glosas aceptadas del 0,62%, resultado favorable que se encuentra por debajo del nivel aceptado (1,2%), sin embargo, al reconocer las glosas conciliadas con saviasalud el resultado sería del 18,72%. Así las cosas este dato no es confiable y no soporta la toma de decisiones. Se debe hacer administrativamente lo necesario para que las glosas sean ingresadas en Xenco en su totalidad.		SI																																																						





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



6.	Cartera	<p>Una vez aceptada o no la glosa por parte del hospital, se encontró un saldo pendiente por pagar de \$262.854.495 por parte de las entidades responsables de pago de los servicios de salud, es así que se solicita a cartera adelante las gestiones a que haya lugar, de cobro persuasivo y coactivo que permitan a la entidad recuperar estos recursos, teniendo en cuenta que hay saldos importantes por gestionar desde 2018.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">Saldos pendientes</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">Año</th> <th style="text-align: right;">De Glosas ingresadas en 2020</th> <th style="text-align: right;">De Glosas ingresadas en 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">2017</td> <td style="text-align: right;">\$ 4,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2018</td> <td style="text-align: right;">\$ 5,445,777.00</td> <td style="text-align: right;">\$ 1,565,950.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2019</td> <td style="text-align: right;">\$ 29,215,391.00</td> <td style="text-align: right;">\$ 3,134,481.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2020</td> <td style="text-align: right;">\$ 46,447,239.00</td> <td style="text-align: right;">\$ 147,489,374.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2021</td> <td></td> <td style="text-align: right;">\$ 29,551,583.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Total</td> <td style="text-align: right;">\$ 81,113,107.00</td> <td style="text-align: right;">\$ 181,741,388.00</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">Elaborado por John Mejía / Profesional Universitario</p>	Saldos pendientes			Año	De Glosas ingresadas en 2020	De Glosas ingresadas en 2021	2017	\$ 4,700.00		2018	\$ 5,445,777.00	\$ 1,565,950.00	2019	\$ 29,215,391.00	\$ 3,134,481.00	2020	\$ 46,447,239.00	\$ 147,489,374.00	2021		\$ 29,551,583.00	Total	\$ 81,113,107.00	\$ 181,741,388.00		SI
Saldos pendientes																												
Año	De Glosas ingresadas en 2020	De Glosas ingresadas en 2021																										
2017	\$ 4,700.00																											
2018	\$ 5,445,777.00	\$ 1,565,950.00																										
2019	\$ 29,215,391.00	\$ 3,134,481.00																										
2020	\$ 46,447,239.00	\$ 147,489,374.00																										
2021		\$ 29,551,583.00																										
Total	\$ 81,113,107.00	\$ 181,741,388.00																										
7.	Traslados a Gestión Humana	<p>Si bien en las actas del comité reposa la relación de glosas por errores del personal de hospital, no se evidenciaron traslados a Gestión Humana para determinar la viabilidad de aperturar procesos disciplinarios. El dar traslado a esta dependencia para que la misma determine abrir o no un proceso no solo busca la acción de repetición contra el funcionario, sino que además puede servir como precedente para que no sea repetitivo el error. En el procedimiento se describe la acción pero no se lleva a cabo “ Dar traslado al líder de gestión humana de las glosas y devoluciones que han sin aceptadas por presunto error de los funcionarios inmersos en el proceso de facturación de los servicios asistenciales, para los trámites pertinentes”.</p>		SI																								
8.	Tareas comité de Glosas y	<p>Desde el acta número 1 del 23 de enero de 2020 el comité propuso cambiar la resolución de conformación del comité técnico de glosas</p>		SI																								





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



	devoluciones	(Resolución 0161 del 20 de abril de 2015), estableciendo que el presidente del comité sea el Subgerente Administrativo y Financiero y en caso de ausencia el Subgerente de Prestación de servicios. En la última reunión del comité en el acta número 8, del 25 de enero de 2021 sigue pendiente esta actividad. En la revisión de tareas pendientes en cada reunión se dejó pendiente. Es así que se hace sugiere al comité que determine la necesidad del cambio, realizarlo de acuerdo con lo concluido y finalizar la tarea.		
9.	Devoluciones de Saviasalud	Se evidenció en actas de reunión del comité de glosas y devoluciones la llegada de devoluciones de facturas de saviasalud por un valor aproximado de \$302.228.252 pertenecientes a 2016 y 2017 (de medicamentos, insumos y procedimientos no incluidos en el plan básico de atención en salud. Al indagar por el tema, desde auditoría le explicaron a esta oficina que el motivo principal es la extemporaneidad de la radicación de las facturas a la seccional. Dificultad que no debe perjudicar al hospital, además de acuerdo con la normatividad vigente hay unos plazos perentorios para reclamar. A la fecha de esta auditoría no se ha avanzado suficiente en la solución de esta dificultad. Teniendo en cuenta que desde la parte operativa ya no hay nada por hacer, se solicita a la administración tome cartas en el asunto buscando defender los intereses de la entidad.		SI
10	Glosas pendientes por conciliar	Glosas pendientes por conciliar con Savia Salud de julio a noviembre por un valor de \$570.957.412, de acuerdo con el acta número 8 de 2020. Los motivos por los que glosa la mayoría la EPS, están relacionados con el sobrecosto de medicamentos (sobrecosto que no debe ser asumido por la ESE) y objeción por el 25% del valor de las consultas realizadas debido a la contingencia de salud actual mediante telepsiquiatría con evaluación completa por parte de		SI





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



		<p>los profesionales y con formulación, lo cual desmiente el argumento de teleorientación mencionado por savia. Es así que se le solicita a la administración solicite mesa de trabajo con savia para resolver ambas dificultades.</p>																	
11	Inconsisten cias en reporte de glosas	<p>Genera incertidumbre el dato que sale desde el software Xenco en el módulo de glosas, sobre ingresadas y aceptadas, pues en el mismo existen diferencias, al revisar una a una, las conciliaciones de la vigencia. Desde auditoria refieren que se hacen procesos de conciliación en cartera y en glosas. Sin embargo, desde el módulo no coincide la información. Asimismo en las conciliaciones se deben llevar a cabo incluyendo ambos procedimiento (Cartera y glosas) teniendo en cuenta que ambos son actores y responsables de esta actividad.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por auditoría Nueva EPS presenta la siguiente información:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="text-align: center;">GLOSAS Y DEVOLUCIONES 2020</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO</th> <th style="text-align: center;">VALOR DE GLOSAS INGRESADAS</th> <th style="text-align: center;">VALOR DE GLOSAS ACEPTADAS</th> <th style="text-align: center;">VALOR DE DEVOLUCIONES INGRESADAS</th> <th style="text-align: center;">VALOR DE DEVOLUCIONES ACEPTADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">NUEVA EPS</td> <td style="text-align: center;">24,363,839</td> <td style="text-align: center;">819,695</td> <td style="text-align: center;">10,076,005</td> <td style="text-align: center;">572,340</td> </tr> </tbody> </table> <p>Mientras que en el acta 18059 conciliación cartera nueva eps 2020, la Ese Hospital Mental aceptó \$2.454.675 por las glosas ingresadas entre el 1ro de julio de 2019 y el 31 de agosto de 2020: genera incertidumbre la diferencia tan grande entre los valores reportados, si bien el periodo que abarca la conciliación es superior, no se evidencia el engranaje de los procesos para tener un dato preciso.</p>	GLOSAS Y DEVOLUCIONES 2020					ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	VALOR DE GLOSAS INGRESADAS	VALOR DE GLOSAS ACEPTADAS	VALOR DE DEVOLUCIONES INGRESADAS	VALOR DE DEVOLUCIONES ACEPTADAS	NUEVA EPS	24,363,839	819,695	10,076,005	572,340		SI
GLOSAS Y DEVOLUCIONES 2020																			
ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	VALOR DE GLOSAS INGRESADAS	VALOR DE GLOSAS ACEPTADAS	VALOR DE DEVOLUCIONES INGRESADAS	VALOR DE DEVOLUCIONES ACEPTADAS															
NUEVA EPS	24,363,839	819,695	10,076,005	572,340															





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">DESCRIPCION</th> <th style="width: 50%;">ACEPTADA IPS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TARIFAS</td> <td style="text-align: right;">1.441.817</td> </tr> <tr> <td>SOPORTES</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>AUTORIZACION</td> <td style="text-align: right;">536.080</td> </tr> <tr> <td>COBERTURA</td> <td style="text-align: right;">186.072</td> </tr> <tr> <td>PERTINENCIA</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>DEVOLUCION</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>MED REGULADO</td> <td style="text-align: right;">270.706</td> </tr> <tr> <td>GLOSA NOPOS</td> <td style="text-align: right;">20.000</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;">2.454.875</td> </tr> </tbody> </table>		DESCRIPCION	ACEPTADA IPS	TARIFAS	1.441.817	SOPORTES	0	AUTORIZACION	536.080	COBERTURA	186.072	PERTINENCIA	0	DEVOLUCION	0	MED REGULADO	270.706	GLOSA NOPOS	20.000	TOTAL	2.454.875	
DESCRIPCION	ACEPTADA IPS																							
TARIFAS	1.441.817																							
SOPORTES	0																							
AUTORIZACION	536.080																							
COBERTURA	186.072																							
PERTINENCIA	0																							
DEVOLUCION	0																							
MED REGULADO	270.706																							
GLOSA NOPOS	20.000																							
TOTAL	2.454.875																							
12	Matriz de riesgos	<p>En el sistema integrado de calidad no se encuentra seguimiento en 2021 en la matriz de riesgos, el mismo debe hacerse de forma mensual y el último que se tiene es de diciembre de 2020. Asimismo se evidencia que el riesgo 3 de la matriz “La alta rotacion de cartera afecta (los pagos, factor de endeudamiento y el estado de resultados) de la entidad” se ha materializado en varios meses de la vigencia 2020 motivo por el cual se recomienda evaluar la eficacia de los controles sobretodo en lo relacionado con la recuperación de cartera vía no aceptación de glosas y devoluciones. Se debe actualizar el seguimiento a 2021 y reevaluar la matriz de ser necesario. Esta oficina considera se han materializados riesgos en cuanto al subregistro de glosas e información inexacta entre facturación, glosas y cartera. Se recomienda como proceso hacer la revisión.</p>																						
13	Diferencias en informes facturación y glosas.	<p>Se evidencias diferencias en promedio mensualmente de \$23.812.945, entre el valor reportado por facturación total del mes por prestación de servicios de salud, frente al presentado en comité de glosas y devoluciones para determinar el porcentaje glosado y aceptado del total facturado. El informe no debe construirse de manera manual, debe poderse sustraer del software con el fin de guardar la integridad del dato. No debe cambiar el mismo si</p>																						



		<p>este se saca desde otro módulo, ya sea cartera, facturación o glosas.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">FACTURACIÓN</th> <th style="text-align: center;">TOTAL AÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reportado por facturación</td> <td style="text-align: right;">\$ 33,963,996,799</td> </tr> <tr> <td>Presentado en indicadores glosas</td> <td style="text-align: right;">\$ 34,249,752,135</td> </tr> <tr> <td>Diferencia</td> <td style="text-align: right;">\$ 285,755,336</td> </tr> </tbody> </table> <p>Elaborado por John Mejía / Profesional Universitario</p>	FACTURACIÓN	TOTAL AÑO	Reportado por facturación	\$ 33,963,996,799	Presentado en indicadores glosas	\$ 34,249,752,135	Diferencia	\$ 285,755,336		
FACTURACIÓN	TOTAL AÑO											
Reportado por facturación	\$ 33,963,996,799											
Presentado en indicadores glosas	\$ 34,249,752,135											
Diferencia	\$ 285,755,336											

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Sobre el diligenciamiento de registros, el sistema de salud, necesita que el profesional (médicos, psicólogos, bacteriólogos, terapeutas, enfermeras profesionales, entre otros), los cuales son responsables del paciente, no deben solamente actuar operativamente como tradicionalmente lo han hecho para prestar una adecuada atención médica, sino que su labor tiene que integrarse con una labor administrativa que les exige el sistema para documentar todas las atenciones, con el fin de generar el soporte para justificar el adecuado flujo de recursos que lo sostienen, ayudando a que se movilicen los recursos económicos, evitando la devolución de la factura por parte de las empresas responsables del pago.
- Es importante que cada funcionario en la Entidad cuente con un par, ejemplo en el caso de la técnica operativa de cartera, si no está no hay quien entregue información de su competencia.
- El software no está parametrizado adecuadamente no es usado como se debe de acuerdo a lo expresado por los auditados, lo que da pie a muchos errores de información. No se debe dar manejo de información manual (caso que se evidenció en cuento a la facturación mensual, datos inexactos entre cartera, facturación y glosas).
- Se debe determinar el comportamiento y el costo de las glosas, para determinar el impacto que este proceso administrativo y asistencial genera en la prestación de los servicios, enfocando toda la prestación en una atención óptima y de calidad que impacte significativamente en el crecimiento financiero de la institución, donde los participantes sean directamente relacionados con todos los procesos encaminados, desde la admisión del usuario, pasando por la atención asistencial y con un engranaje administrativo, que permita articular una trazabilidad del proceso contable que se requiere.





INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



- Se debe parametrizar el software xenco para que se puedan cargar de forma masivas las glosas.
- Se debe tener Personal capacitado y con amplio conocimiento en la normatividad vigente para la gestión de glosas
- Conciliar con los responsables de pago los canales para recepción y radicación de glosas, de ser el caso determinar sólo un correo y que este no pertenezca a un funcionario sino a la dependencia para facilitar su funcionalidad, asimismo facilitar el formato que se debe utilizar para presentar las glosas facilitando el cargue en el sistema (Excel, archivo plano...).
- El proceso se encuentra documentalmente desactualizado el paso a paso mencionado en el procedimiento no es el que en la practica funciona, se debe actualizar el procedimiento.
- Tomando como un muestreo la información arrojada por el software, la administración debe aunar sus esfuerzos realizando acciones (capacitación, referenciación, mesas de trabajo con los responsables de pago) que propendan por mitigar la presentación de glosas y/o devoluciones por parte de los responsables, aplicando un Pareto (80/20), atacando inicialmente las motivos en las glosas que mayor costo tienen y asimismo las más comunes y que se presentan muy amenudo. En la siguiente tabla se presentan inicialmente los 8 motivos resaltados en rojo que representan el 80% del total glosado al hospital por valor, mientras que al lado también resaltado aparecen los 10 motivos más repetitivos, haciendo el cruce coinciden en al menos 4, lo que sugiere atacar inicialmente estas causas.

CODIGO - MOTIVO GLOSA	POR VALOR		POR REPETITIVO	
	Suma de Vr-Glosa	PESO	CANTIDAD	PESO
TARIFAS-ESTANCIA	\$ 35,806,442.00	32.59%	50	17.67%
AUTORIZACION-ESTANCIA	\$ 11,545,137.00	10.51%	6	2.12%
FACTURACION-USUARIO RETIRADO O MORO	\$ 11,281,919.00	10.27%	3	1.06%
FACTURACION-RECIBO DE PAGO COMPARTI	\$ 9,493,698.00	8.64%	49	17.31%
TARIFAS-MEDICAMENTOS	\$ 7,203,623.00	6.56%	48	16.96%
SOPORTES-ORDEN O FORMULA MEDICA	\$ 4,800,000.00	4.37%	4	1.41%
SOPORTES-REGISTRO DE ANESTESIA	\$ 4,634,592.00	4.22%	1	0.35%
AUTORIZACION-PROCEDIMIENTO O ACTIVI	\$ 4,084,800.00	3.72%	4	1.41%
SOPORTES-MEDICAMENTOS	\$ 3,023,036.00	2.75%	2	0.71%





Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

FACTURACION-MEDICAMENTOS	\$ 2,470,753.00	2.25%	2	0.71%
SOPORTES-MEDIO MAGNETICO DEL REGIST	\$ 2,410,148.00	2.19%	2	0.71%
PERTINENCIA-MEDICAMENTOS	\$ 2,324,230.00	2.12%	1	0.35%
DEVOLUCIONES-USUARIO RETIRADO O MOR	\$ 1,727,240.00	1.57%	7	2.47%
FACTURACION-FACTURA EXCEDE TOPES AU	\$ 1,528,469.00	1.39%	2	0.71%
FACTURACION-USUARIO O SERVICIO CORR	\$ 1,488,500.00	1.35%	4	1.41%
SOPORTES-ESTANCIA	\$ 899,947.00	0.82%	5	1.77%
COBERTURA-SERVICIO NO PACTADO	\$ 687,200.00	0.63%	1	0.35%
FACTURACION-ESTANCIA	\$ 668,200.00	0.61%	3	1.06%
TARIFAS-MATERIALES	\$ 653,330.00	0.59%	16	5.65%
PERTINENCIA-AYUDAS DIAGNOSTICAS	\$ 493,940.00	0.45%	5	1.77%
FACTURACION-ERROR EN DESCUENTO PACT	\$ 475,102.00	0.43%	2	0.71%
TARIFAS-CONSULTAS, INTERCONSULTAS Y	\$ 398,171.00	0.36%	17	6.01%
TARIFAS-PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD	\$ 388,024.00	0.35%	22	7.77%
AUTORIZACION-AUTORIZACION DE SERVIC	\$ 303,579.00	0.28%	4	1.41%
FACTURACION-ERROR EN SUMA DE CONCEP	\$ 257,725.00	0.23%	1	0.35%
COBERTURA-MEDICAMENTOS	\$ 171,020.00	0.16%	3	1.06%
AUTORIZACION-CONSULTAS, INTERCONSUL	\$ 158,899.00	0.14%	4	1.41%
TARIFAS-RECARGOS NO PACTADOS	\$ 107,500.00	0.10%	1	0.35%
TARIFAS-AYUDAS DIAGNOSTICAS	\$ 92,473.00	0.08%	7	2.47%
SOPORTES-AYUDAS DIAGNOSTICAS	\$ 87,500.00	0.08%	2	0.71%
SOPORTES-COMPROBANTE DE RECIBIDO DE	\$ 64,260.00	0.06%	1	0.35%
AUTORIZACION-MATERIALES	\$ 60,958.00	0.06%	1	0.35%
FACTURACION-MATERIALES	\$ 53,600.00	0.05%	1	0.35%
AUTORIZACION-AYUDAS DIAGNOSTICAS	\$ 15,500.00	0.01%	1	0.35%
FACTURACION-CONSULTAS, INTERCONSULT	\$ 15,000.00	0.01%	1	0.35%
Total general	\$ 109,874,515.00	100.00%	283	100.00%

Elaborado por John Mejía / Profesional Universitario

- Una vez realizado el cruce cartera a la entidad y cobro coactivo con la información de glosas y/o devoluciones de 2020 y 2021, se encuentra lo siguiente:





Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Nombre de la entidad responsable de pago	Cantidad de Facturas	Suma del valor de las facturas
CAJACOPI EPS'S	2	\$ 7,824,035.00
CAPITAL SALUD EPSS	1	\$ 307,004.00
COOMEVA EPS	301	\$ 79,974,114.00
COOPERATIVA DE SALUD COMUNITARIA COMPARTA	2	\$ 811,712.00
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA	7	\$ 3,269,175.00
DIRECCION SECCIONAL DE SALUD ANTIOQUIA	6	\$ 1,486,589.00
E.P.S. SANITAS	1	\$ 784,904.00
ECOOPSOS EPS S.A.S	14	\$ 17,177,120.00
EMSSANAR ESS ASOCIACION MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD(NO	2	\$ 8,353,808.00
FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S	1	\$ 2,395,750.00
MEDIMAS EPS S.A.S	90	\$ 155,365,875.00
NUEVA EPS	99	\$ 244,983,385.00
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.6	8	\$ 3,928,183.00
SALUD TOTAL EPS	47	\$ 46,838,872.00
SANIDAD METROPOLITANA	1	\$ 52,020.00
SURA EPS	16	\$ 28,247,533.00
Total general	598	\$ 601,800,079.00

Elaborado por John Mejía / Profesional Universitario

Es de resaltar que el hospital inició proceso de cobro coactivo a al rededor de 120.565 facturas, de al menos 37 entidades responsables de pago y que suman en saldos \$11.454.247.633. De esta cifra total hacen parte entre glosas y devoluciones de 581 facturas (17 facturas presentan doble situación glosa y devolución), a 16 entidades responsables de pago y por un valor total de \$601.800.079. Al revisar frente al estado actual de la cartera se evidencian con saldo en cero, 234 facturas, relacionadas con procesos de glosas y devoluciones sumando alrededor de \$259.190.455 (valor recuperado). Lo cual confirma que si bien no es posible determinar si el abono del saldo por parte de los morosos es resultado estrecho del proceso de cobro coactivo, sí muestra la eficacia de su implementación. Es así que se sugiere a la entidad continuar con este proceso y endurecer todo su procesos de cobro (persuasivo) mejorando así el recaudo. Sin embargo, sólo del año 2020 habían al menos 989 facturas pendientes por finalizar su pago o su situación:



Tipo	Cantidad
Glosas radicadas 2020	769
Devoluciones radicadas 2020	220
Glosas radicadas 2021	101
Devoluciones radicadas 2021	69

Elaborado por John Mejía / Profesional Universitario

se solicita a cartera trasladar a cobro coactivo todas las pendientes por definir (teniendo en cuenta el estado o condición particular de cada una), de acuerdo con el informe serían alrededor de 578 facturas.

- Hay facturas que tienen las dos características, es decir, además de ser glosados, también fueron devueltas, es un procedimiento complejo que requiere de personal muy técnico para salvaguardar los intereses de la ESE y los usuarios frente a las entidades responsables de pago, se recomienda que la oficina de Gestión Humana haga un estudio juicioso de cargas con el fin de determinar la formación, experiencia y cantidad de personal que requiere el mismo para ser eficiente.

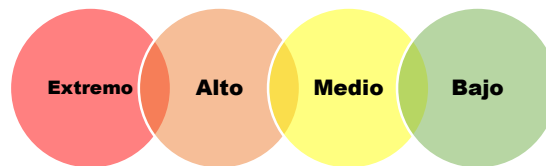
Responsable de pago	Devolución 2020	Devolución 2021	Glosa 2020	Glosa 2020 y Devolución 2020	Glosa 2021	Glosa 2021 y Devolución 2020	Total general
CAJACOPI EPS'S			\$ 7,824,035				\$ 7,824,035
CAPITAL SALUD EPSS	\$ 307,004						\$ 307,004
COOMEVA EPS	\$ 37,206,924	\$ 770,900	\$ 39,354,911	\$ 2,444,779	\$ 196,600		\$ 79,974,114
COOPERATIVA DE SALUD COMUNITARIA COMPARTA	\$ 811,712						\$ 811,712
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA			\$ 3,269,175				\$ 3,269,175
DIRECCION SECCIONAL DE SALUD ANTIOQUIA	\$ 1,486,589						\$ 1,486,589
E.P.S. SANITAS			\$ 784,904				\$ 784,904
ECOOPSOS EPS S.A.S	\$ 9,397,247		\$ 7,779,873				\$ 17,177,120
EMSSANAR ESS ASOCIACION MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD(NO FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S			\$ 8,353,808				\$ 8,353,808
			\$ 2,395,750				\$ 2,395,750
MEDIMAS EPS S.A.S	\$ 83,047,343		\$ 42,331,749	\$ 24,651,344	\$ 4,006,889	\$ 1,328,550	\$ 155,365,875
NUEVA EPS	\$ 14,244,292		\$ 230,617,273	\$ 121,820			\$ 244,983,385



REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD No.6			\$ 3,928,183				\$ 3,928,183
SALUD TOTAL EPS	\$ 6,000,000		\$ 40,438,872	\$ 400,000			\$ 46,838,872
SANIDAD METROPOLITANA			\$ 52,020				\$ 52,020
SURA EPS	\$ 14,207,163		\$ 14,040,370				\$ 28,247,533
Total	\$ 166,708,274	\$ 770,900	\$ 401,170,923	\$ 27,617,943	\$ 4,203,489	\$ 1,328,550	\$ 601,800,079

Elaborado por John Mejia / Profesional Universitario

- Se registran 13 observaciones, que a continuación se califican de acuerdo con la matriz de riesgos del área.



Nivel de riesgo	Total de riesgo	%
Extremo	0	0%
Alto	0	0%
Medio	13	100%
Bajo	0	0%
Total general	13	

Las observaciones identificadas en las matrices de riesgos requieren por parte del área encargada, elaborar un plan de mejoramiento que solucione las situaciones detectadas y fortalezca el control, de manera que se mitiguen los riesgos situados en zonas de criticidad extrema y alto a zonas de riesgo tolerable.

Anexo: checklist de auditoría.



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA
HOMO

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Seguros de su valiosa atención y gestión, agradecemos el compromiso permanente y la mejora continua que tienen con el sistema de Control Interno de la E.S.E Hospital Mental de Antioquia

Atentamente,

Erika Monsalve Londoño
Técnico Administrativo

John Mario Mejía Martínez
Profesional Universitario

Margarita María Moncada Zapata

