



ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PUEDEN IMPLEMENTARSE PARA EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE CUENTA MÉDICAS EN LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL VALLE DEL CAUCA, ESTABLECIDA EN EL PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01” GESTIONAR LA AUDITORÍA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

**ALEXANDRA CASTELBLANCO C
ERIKA MARIA PALOMINO B.
LAURA ANDREA MALDONADO A
MARÍA JACQUELINE CAMPO V.
OLGA BOLENA IBATA R.
YEIDY KATERINE CAMPO R**

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PUEDEN IMPLEMENTARSE PARA EL
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE CUENTA MÉDICAS EN LA SECRETARIA
DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL VALLE DEL CAUCA, ESTABLECIDA EN
PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS
MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Alexandra Castelblanco C

Erika María Palomino B.

Laura Andrea Maldonado A

María Jacqueline Campo V.

Olga Bolena Ibata R.

Yeidy Katerine Campo R.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD 2022

¿OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PUEDEN IMPLEMENTARSE PARA EL
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA DE CUENTA MÉDICAS EN LA SECRETARIA
DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL VALLE DEL CAUCA, ESTABLECIDA EN
PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS
MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Proyecto de grado para aspirar al título de Especialista en Administración de la Salud

Director del proyecto

Richard Nelson Román Marín

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD 2022

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo dar gracias al creador por permitirnos mantener con salud, trabajo, vida y toda la disposición para sacar adelante este sueño que muy pocos se proponen realizar.

Queremos dar los más claros agradecimientos de una manera muy especial a la Doctora MARIA CRISTINA LESMES DUQUE, Secretaria de Salud del Departamento del Valle del Cauca, por brindarnos su apoyo en el desarrollo de este proyecto, A nuestros familiares quienes han sido la esencia del existir, y que nos han apoyado incondicionalmente. Asimismo, formulamos los reconocimientos a las personas que nos aportaron un granito de arena para llevar a un feliz término esta investigación, para ser posteriormente plasmada en una propuesta.

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación al creador por regalarnos la sabiduría, inteligencia, y fortaleza para seguir adelante con esta especialización para llegar finalmente a cumplir nuestras metas y desarrollar nuestros conocimientos como profesionales.

Resumen

La Secretaria Departamental de Salud en su rol de contribuir en la gestión del sistema obligatorio de la garantía de la calidad, pretende dentro de sus objetivos de calidad contar con eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios y los demás procedimientos administrativos.

Es así como las entidades territoriales tienen el rol de entidades responsables de pago con la prestación de servicios de urgencias de la población no asegurada nacional y migrante y hasta el 2019 por los servicios y tecnologías no incluidos en el plan básico de salud (NO PBS).

Actividades que están integradas en un procedimiento llamado “PR-SP-M3-P6-02-01 Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios de Salud”.

El presente trabajo pretende conocer que oportunidades mejoramiento pueden implementarse en el procedimiento de auditoría de cuentas médicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, mediante la evaluación del procedimiento que permita reconocer los factores que contribuyen a un desempeño óptimo.

Esta investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal en la que participaron 26 personas que conforman el área de auditoría de cuentas médicas, con profesiones como enfermeros, médicos, administradores de salud, administradores de empresas, ingenieros de sistemas.

Se permitió analizar mediante la investigación que las actividades que se desarrollan actualmente no son reconocidas por el 14% de la población que integra el área, así como que en la actualidad se llevan a cabo actividades que no están registradas en el procedimiento.

Así mismo se encontró diferencias entre los criterios de almacenamiento, custodia y organización de la información que se radica y elaborar dentro del área. También se halló que en términos generales el personal en su mayoría se encuentra acorde con el ambiente de trabajo, en aspectos como espacio físico, clima laboral, iluminación, horario, entre otros.

Por último, se realizó una referenciación con tres entidades territoriales con el fin de comparar como se está desarrollando el proceso de auditoría de cuentas médicas, que permitan generar aportes y recomendaciones en el procedimiento objeto de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

1.	Identificación del problema	12
1.1.	Planteamiento del problema	12
2.	Antecedentes	15
3.	Justificación	24
4.	Objetivos	27
4.1.	Objetivo general	27
4.2.	Objetivos específicos	28
5.	Marco teórico	29
5.1.	Marco contextual	29
5.2.	Marco jurídico	33
5.3.	Marco referencial.....	40
6.	Diseño metodológico	42
6.1.	Enfoque de investigación	42
6.2.	Tipo de investigación	42
6.3.	Criterios de inclusión.....	43
6.4.	Población	43
6.5.	Fuentes y técnicas para la recolección de la información	43
7.	Cronograma	45
8.	Presupuesto	46
9.	Instrumento	48
9.1.	Análisis del instrumento	60

10.	Conclusiones.....	108
11.	Recomendaciones.....	110
12.	Referenciación.....	113
13.	Glosario	140
14.	Referencias bibliográficas.....	144
15.	anexos	148

TABLAS

1.	Tabla 1	15
2.	Tabla 2	44
3.	Tabla 3	47
4.	Tabla 4	63
5.	Tabla 5	66
6.	Tabla 6	74
7.	Tabla 7	90
8.	Tabla 8	93

FIGURAS

1. Figura 1	30
2. Figura 2	45
3. Figura 3	46
4. Figura 4	49
5. Figura 5	60
6. Figura 6	68
7. Figura 7	70
8. Figura 8	72
9. Figura 9	77
10. Figura 10	79
11. Figura 11	81
12. Figura 12	84
13. Figura 13	87
14. Figura 14	95
15. Figura 15	98
16. Figura 16	100
17. Figura 17	103
18. Figura 18	105

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, en su rol de entidad responsable de pago tiene dentro de sus funciones la gestión de la prestación de servicios de salud a la población en su área de jurisdicción, garantizando la atención en salud a la población sin aseguramiento tanto nacionales como población migrante de países fronterizos, así como la responsabilidad del pago por los servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la UPC del régimen subsidiado.

Para el desarrollo de lo descrito anteriormente, el grupo auditor de cuentas medicas tiene a cargo el proceso de verificación de la facturación a cargo del Departamento del Valle del Cauca, derivada de la prestación de los servicios de salud por concepto de atención inicial de urgencia nacionales, como población migrante de países fronterizos y servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la UPC del régimen subsidiado.

Es de conocimiento general que Colombia ha experimentado los efectos de la problemática social que se ha evidenciado en los últimos años en la República de Venezuela en materia de migración, generando gran impacto en Colombia; de esta manera el estado ha tenido que asumir el fenómeno migratorio articulando esfuerzos de capacidad instalada y de recursos financieros, para asumirlos de manera responsable, actividad que ha sido designada a las entidades territoriales.

El Departamento del Valle del Cauca, cuenta con un grupo auditor de cuentas medicas para la revisión y validación de los servicios prestados en salud con cargo al Departamento. Personal que presenta alta rotación en el área y en ocasiones interrupción en la contratación.

Es de resaltar que, en la mejora de proceso constantes dentro de la entidad territorial, mediante el Decreto N°1138 de 2016, se adoptó la nueva estructura organizacional, regida por procesos y procedimientos, reorientando la Secretaria Departamental de Salud como dependencia misional, como resultado se elaboró un procedimiento que detalla las actividades denominado o llamado: PR-SP-M3-P6-02-01 Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios de Salud, donde se detallan las actividades que se deben desarrollar para el cumplimiento del proceso de auditoría de cuentas médicas. Sin embargo, existen actividades administrativas en el área, que no están descritas en el procedimiento; generando disparidad en algunos procesos. Dichas actividades administrativas que se desarrollan en el grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud, demanda tareas en el área, que no están registradas y no permiten valorar la necesidad del personal y los tiempos que se aplican para cada proceso, reflejando así algunas no conformidades en el registro y manejo de los documentos entre áreas, debido a la no delimitación y descripción de las funciones correspondientes.

Dentro de estas oportunidades de mejora se evidencia inconsistencias en la radicación de la facturación, falta de unificación de criterios en la recepción de facturas de acuerdo a los conceptos de la prestación de los servicios de salud, también se tiene un sistema de

información ejecutado desde la herramienta office de microsoft, donde se administra de manera limitada la base de datos. Se presentan situaciones en las que el personal que opera no tiene identificado cuáles son las actividades a desarrollar en el proceso de pago, donde cada uno desarrolla la actividad de manera diferente y no es claro hasta dónde llega la responsabilidad del proceso, debido a que no consideran que dentro de su área el insumo de pago es fundamental para cerrar el proceso derivado de la prestación del servicio.

Atendiendo a la problemática anteriormente presentada surge la siguiente pregunta:

¿Qué oportunidades de mejoramiento pueden implementarse para el procedimiento de auditoría de cuenta médicas en la secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, establecida en procedimiento PR-SP-M3-P6-02-01 Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios de Salud?

2. ANTECEDENTES

Tabla 1. *Antecedentes*

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
1. Auditoría al proceso de facturación del servicio de hospitalización del hospital Manuel Uribe Ángel de Envigado, Antioquia (1).	Maritza Corrales Gallego, Margarita María Corrales Rodríguez, Isabel Cristina Gómez Rodríguez, Luisa Fernanda Hincapié Díaz; 2013 – Medellín (1).	la E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel de Enviado, en el servicio de hospitalización, no cuenta con un proceso de facturación organizado y documentado, por lo que no se detectan a tiempo las falencias en la elaboración de las facturas y sus respectivos soportes, conllevando al aumento de glosas (1).	Documentar y estructurar el proceso de facturación del servicio de hospitalización con base en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas (1).	Se considera la estandarización como motor de la innovación y como incentivo para la creatividad de las personas que están al frente del proceso. Un buen estándar es aquel que es modificado por lo menos una vez cada seis meses. Esta premisa obliga a estar buscando mejores maneras de hacer las cosas con el desarrollo de las personas (1).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
<p>2. Plan de mejoramiento, para la disminución de hallazgos generados en el proceso de auditoría, por aceptación incorrecta de medicamentos facturados, que no tienen tarifa pactada (2).</p>	<p>Leidy Paola Ramos Martínez; 2016- Bogotá (2).</p>	<p>¿Cómo disminuir los hallazgos generados en el proceso de auditoría de cuentas médicas por la aceptación incorrecta de medicamentos facturados que no tienen tarifa pactada en la empresa Auditoría y Consultoría Integral S.A.? (2).</p>	<p>Elaborar un plan de mejoramiento con el fin de disminuir los hallazgos generados por la aceptación incorrecta de medicamentos facturados que no tienen tarifa pactada (2).</p>	<p>Se establecieron seis recomendaciones y/o sugerencias las cuales son un complemento que aportan a la disminución de los hallazgos generados por los analistas y a su vez contribuyen a que el proceso de auditoría de cuentas medicas de medicamentos sea confiable y con calidad (2).</p>

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
3. Evaluación de los procesos de auditoría de cuentas médicas y facturación de la unidad de cuidados intensivos neonatal intensivistas maternidad Rafael (3).	Shannon Gallarda Mclean Oleidys, Esther Marroquín Castilla; 2017 – Cartagena (3).	¿Hasta qué punto podemos decir que la situación financiera de la empresa está relacionada con el incremento de glosas y la no radicación oportuna y no se debe a otros factores? (3).	Medir el impacto económico de las fallas en los procesos de facturación y auditoría y su influencia en la rentabilidad de la empresa (3).	No existe un proceso estructurado y normalizado de la facturación, no cuentan con guías de procesos y existe déficit de personal para la revisión y radicación oportuna de las facturas. De igual forma, existe desconocimiento de la gerencia de esta situación y al no contar con una contratación formal con las empresas prestadoras de servicios de salud se interfiere con el pago oportuno de las facturas repercutiendo en el pago oportuno de la cartera (3).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
4. Cuentas médicas y conciliaciones (4).	Diana Bricyid Sánchez Cote; 2017 (4).	El adecuado proceso de las cuentas y la construcción de los soportes de las cuentas, representa una de las principales líneas de trabajo de las organizaciones para mantenerse en el mercado teniendo en cuenta su objetivo como empresa (4).	En el artículo como tal no tienen objetivo general (4).	Maneja 4 unidades donde desarrolla conceptos y metodologías importantes para la auditoria de cuentas médicas (4).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
<p>5. Caracterizar proceso de auditoría cuentas medicas por la AIC EPS-I a Clínica la Estancia en el ámbito hospitalario segundo semestre del año 2017 (5).</p>	<p>Audrey Arcila Velasco, Adriana Hernández Ladino, Demis Alfonso Vallejo Acevedo; 2018- Pereira (5).</p>	<p>¿Qué características tiene el proceso de auditoría de cuentas medicas realizado por la AIC EPS-I a clínica la estancia en el ámbito hospitalario en el segundo (II) semestre del año 2017? (5).</p>	<p>Elaboración de plan de mejora para proceso de auditoría de cuentas (5).</p>	<p>Como resultado de la investigación, podemos concluir que es necesario realizar y establecer la caracterización de procesos y procedimientos en la empresa AIC EPSI. Tomando como referencia el comportamiento en la facturación del II semestre del año 2017, con clínica la estancia (5).</p>

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
6. Control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas: una revisión sistemática (6).	Carmen Rosa Padilla Badillo, Víctor Alfredo Posaico Guillermo; 2018 (6).	El presente artículo es producto de una revisión sistemática que tuvo como objetivo establecer y contrastar las metodologías y hallazgos especialmente que guarden correlación con el tema de estudio control interno de cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad permitiendo al lector conocer e introducirse en el estudio y análisis de las mismas (6).	El objetivo en el cual se enfoca la presente investigación es dar a conocer en términos más sencillos la incidencia que puede tener el control interno relacionado a las cuentas por cobrar para así poder determinar cuál sería el efecto en la rentabilidad de las empresas (6).	Las investigaciones relacionaron de forma significativa el control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad, estableciendo algunos factores como falta de procedimientos, no contar con sistemas de cobranzas, manuales y falta de capacitación al personal de dicha área (6).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
7. Mejoramiento en el control de cuentas médicas del Hospital internacional de Colombia con las EPS (7).	Andrés Felipe Pinzón Figuroa; 2019 (7).	¿Cuál sería el procedimiento apropiado para llevar el registro del monto de las facturas conciliadas? (7).	Mejorar el proceso de control de conciliaciones mediante excel para un alto registro de información en el sistema SAHI (7).	En conclusión, al realizar estas prácticas empresariales en el Hospital Internacional de Colombia, se logró mejorar un importante proceso en la organización de información, haciendo del área un trabajo más integral, más proactivo en el desarrollo de informes y ayuda en la recuperación de cartera reduciendo el tiempo de tres meses a dos meses (7).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
8. Manual de auditoría y glosas para pagos de servicios y tecnologías no financiadas con cargo a la UPC del régimen subsidiado (8).	Jorge Arturo Turizo Ortiz, Carlos Ario Arizábal Zuluaga, Liliam Gabriela Cano Ramírez; 2019 (8).	No tiene pregunta, pero si genera definición y establece el paso a paso del proceso de auditoria los criterios y el cumplimiento para generar unos buenos resultados en el proceso de auditoría (8).	Estandarizar los criterios para la realización de la auditoría de cuentas médicas (8).	Generar las disposiciones contenidas en el manual el cual sea aplicado con el personal de la secretaria seccional de Salud y protección social de Antioquia para que cumplan con los criterios definidos en los artículos 237 y 238 de la Ley 1995 de 2019 (8).

NOMBRE DEL ARTICULO	AUTORES Y AÑO DE PUBLICACION	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
9. Propuesta de metodología para la auditoría de cuentas médicas en la unidad prestadora de servicios de salud de la policía nacional Tolima (9).	Yamile C. Benítez, Francly T. Ramos Y Ingrid K. Rengifo; 2020 – Tolima (9).	¿Es adecuado el proceso de auditoría de cuentas médicas en la UPRES Tolima - Policía Nacional? (9).	Definir y elaborar metodología de evaluación para proceso de auditoría de cuentas médicas (9).	Se sugiere que la entidad pueda contar con un mayor número de profesionales que realicen la concurrencia de manera efectiva, lo que va a garantizar un mayor control, trazabilidad y calidad en los procesos de atención de los usuarios de la UPRES Tolima (9).

3. JUSTIFICACIÓN

La auditoría de cuentas médicas, se ha constituido en un aspecto clave de control para las instituciones de salud, que permite a estas no sólo una organización administrativa, sino que también les ayuda a ofrecer un servicio eficiente a los usuarios, teniendo en cuenta los aspectos legales que enmarcan el Sistema de Salud en Colombia y la exigencia en la prestación de servicios de calidad, a través de un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento, constituyéndose entonces, en el instrumento que permite evaluar los diversos factores de los procesos asistenciales y administrativos, controlando el cumplimiento de sus objetivos, normas y procedimientos establecidos, lo que conduce al mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

En la actualidad uno de los retos más grandes es competir con la calidad, la oportunidad y eficacia. Sin embargo, las pérdidas continuas de recursos financieros obstruyen el logro de objetivos y generan la necesidad de una reestructuración.

A través de este estudio se pretende realizar en el área de auditoría de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, la identificación de las falencias que están impactando en el paso a paso del procedimiento de auditoría; que permita identificar las no conformidades, para un desarrollo eficiente de las actividades misionales de la entidad.

Se considera fundamental analizar el procedimiento “PR-SP-M3-P6-02-01 Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios de Salud” aplicado en la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, lo cual permita realizar un proceso integral de desde la radicación de la facturación hasta el pago, conservado la historia para la validación futura de la información por entes de control o terceros.

Actualmente la Secretaria de Salud del Valle del Cauca cuenta con un grupo auditor de cuentas medicas compuesto por 18 auditores, 9 administrativos y líder del proceso; en un espacio físico con adecuaciones necesarias para operar en el edificio de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se efectúan las actividades propias de la auditoría de cuentas médicas, permitiendo así realizar los pagos a las entidades por los servicios prestados en salud, producto de la prestación de los servicios de salud por concepto de atención inicial de urgencia nacionales, como población migrante de países fronterizos y servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la UPC del régimen subsidiado.

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con el apoyo de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, dado que por medio de la doctora María Cristina Lesmes Duque, se tiene el aval para desarrollar nuestro trabajo investigativo; observando y analizando los resultados que arroje el presente estudio; que permita el planteamiento de mejoras que conlleven a cumplir los objetivos y metas institucionales propuestas por la entidad a través del grupo auditor, teniendo como propósito alcanzar un buen funcionamiento del procedimiento “PR-SP-M3-P6-02-01 Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de

Servicios de Salud”; contando con las fuentes de información primaria que permitan evaluar el procedimiento, identificando los factores que contribuyen a un desempeño óptimo.

La formulación adecuada de las actividades derivada de la presente investigación, permitirá una socialización a cada uno de los integrantes del proceso el reconocimiento de las responsabilidades y de la forma de operar, de acuerdo a los lineamientos establecidos y el flujo adecuado del proceso, con el fin de obtener un resultado de pago correcto, oportuno y documentado a las instituciones prestadoras de servicios en salud.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Identificar oportunidades de mejoramiento del procedimiento desarrollado en el área de auditoría de cuentas médicas, de la Secretaría Departamental de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el procedimiento de auditoría de cuentas médicas de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca, para encontrar maneras de maximizar su eficiencia con el fin de dar pautas de mejorar su productividad.

- Identificar los factores que contribuyen a un desempeño óptimo del procedimiento instaurado, aplicado en el grupo de auditoría de cuentas médicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.

- Evaluar la adherencia al procedimiento, del personal de área de cuentas medicas de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

- Realizar referenciación con entidades territoriales del procedimiento de auditoría de cuentas médicas.

5. MARCO TEORICO

5.1. Marco contextual

En este estudio se realizará la valoración del procedimiento de gestión la auditoría de cuentas medicas de la prestación de servicios de salud, el cual se llevará a cabo en el periodo del primer semestre del 2022 en la secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.

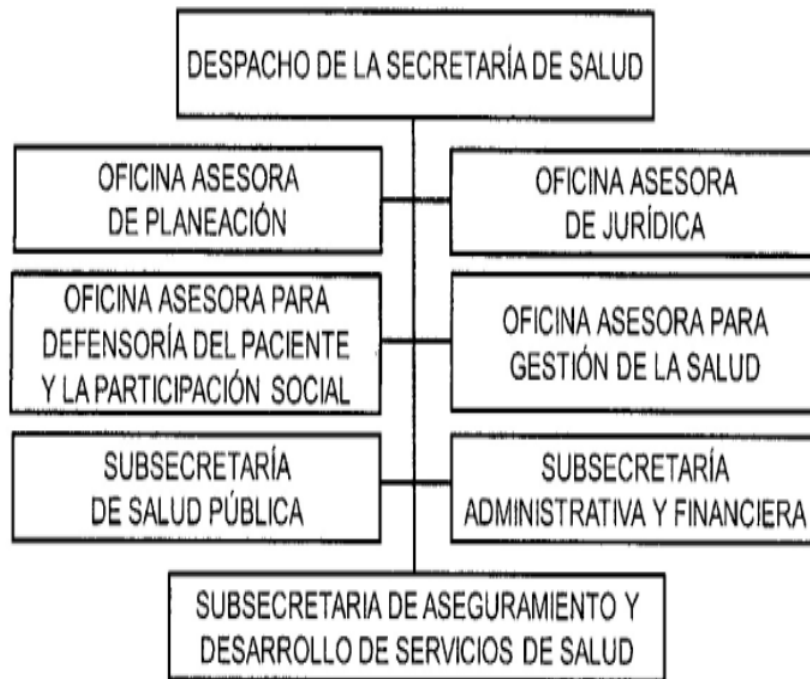
Se considera la importancia de conocer la misión, visión, estructura organizacional y las funciones de la entidad.

La misión está enfocada en: Dirigir el Sistema de Seguridad Social en Salud del departamento del Valle del Cauca a través de la coordinación intersectorial, la consolidación de la red de prestación de servicios de salud, de la gestión de la salud pública en el marco de los determinantes sociales, de la inspección, vigilancia y control a los actores del sistema departamental de salud, de la generación de espacios y mecanismos para la participación social, de la asesoría y asistencia técnica y del fortalecimiento de la investigación, contribuyendo de esta manera al bienestar de las comunidades que habitan en el territorio departamental. (Decreto No.1-3-1638 de octubre 23 de 2020) ⁽¹⁰⁾.

La Visión determina que en el año 2025 la población del Valle del Cauca ha alcanzado óptimos niveles de salud y bienestar con entornos y ambientes seguros y saludables, resultado de la afectación positiva de los determinantes sociales, el ejercicio de rectoría de la autoridad sanitaria fortalecida y reduciendo las inequidades en salud, mediante la acción coordinada sectorial, transectorial y con participación y decisión comunitaria (10).

La Gobernación del Valle del Cauca mediante el Decreto No.1-3-1638 de octubre 23 de 2020, por medio del cual se ajusta la estructura de la administración central del Departamento del Valle del cauca, se define las funciones y disposiciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. Teniendo en cuenta lo anterior la Secretaria Departamental de Salud presenta el siguiente organigrama (10).

figura 1. Organigrama secretaria de salud del valle del cauca



Teniendo en cuenta la estructura organizacional de la dependencia objeto de esta investigación, se encuentra ubicado en la Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud. Así mismo en el Decreto antes mencionado en su artículo 143 se mencionan las responsabilidades y funciones que tienen que ver con el proyecto de la Subsecretaria las cuales son:

- Garantizar la atención a la población pobre no asegurada y grupos vulnerables del Departamento del Valle del Cauca, además de los servicios NO PBS del régimen subsidiado a través de una red suficiente de prestación de servicios de salud ⁽¹⁰⁾.
- Gestionar la auditora de cuentas médicas de la prestación de servicios de salud en el departamento del Valle del Cauca que así lo requieran y autorizar su pago ⁽¹⁰⁾.
- Acompañar a la oficina asesora de jurídica en los procesos de investigación cuando a ello hubiere lugar ⁽¹⁰⁾.

La Gobernación del Valle del Cauca - Secretaria Departamental de Salud, en el año 2005 conto con el primer programa de AUDITORÍA DE CUENTAS MÉDICAS, dirigida por la Universidad del Valle mediante un contrato interadministrativo, el cual tuvo una duración de 5 años consecutivos, una vez finalizado se contrató los servicios de una entidad privada que continuo con el proceso de Auditoría de Cuentas Medicas, el cual permaneció vigente hasta el año 2013; momento en el cual la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, creo una oficina para desarrollo del proceso de Auditoría De Cuentas Médicas para desempeñar las funciones de auditoría ⁽¹¹⁾.

El presente estudio tiene como fin realizar una valoración del procedimiento Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios de Salud, revisando las condiciones temporales y situación que se generan en el entorno y dentro del área de auditoría, mediante un cuestionario previamente diseñado al personal que pertenece al proceso y referenciación con otras entidades territoriales, que sean examinadas de forma ordenada y se vislumbre el procedimiento de auditoría de cuentas médicas, de esta manera Identificar los factores que contribuyen a un desempeño optimo del procedimiento instaurado, aplicados en el grupo de auditoría de cuentas médicas.

5.2. Marco jurídico

El sistema de seguridad social en salud, en la Secretaria Departamental de Salud del Valle se encuentra sustentado en un marco de normas que reglamenta la calidad, la prestación de los servicios de salud, proceso de normalización de cartera, para un buen desarrollo del proceso de Gestionar la Auditoria de Cuentas Medica de la prestación de servicios, se encuentran las siguientes:

- **Ley 100 de 1993**

Objetivo: Creación del sistema general de seguridad social integral en salud (SGSSI), su finalidad es regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso de la población al servicio en todos los niveles de atención (12).

Generalidades: Se transformó la configuración del sistema de salud, se establece el aseguramiento como esquema fundamental, generando una competencia de mercado entre entidades promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios. Los servicios se dividen en 2 categorías:

A. La de los servicios individuales, que el cotizante o beneficiario tiene derecho a recibir como el plan obligatorio.

B. Los servicios en salud públicos o plan de atención básico (PAB). Se enfoca al control de factores de riesgo (12).

- **Ley 1122 de 2007**

Objetivo: Realiza ajustes en el Sistema General de Seguridad en Salud, con énfasis en la relación asegurador y prestador, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación en los servicios a los usuarios (12).

Generalidades: Se hace reforma en los aspectos de dirección financiación, funciones de los actores del sistema, mejoramiento de las prestaciones del servicio a los usuarios, y fortalecimiento a los programas de salud pública. Esta nueva Ley crea la Comisión de Regulación En Salud (CRES) y le da al Consejo Nacional de Seguridad Social (CMSSS) de asesor y consultor y conserva las mismas funciones que tenía la Ley 100. Establece que la comisión de regulación en salud se actualiza anualmente (12).

- **Ley 1438 de 2011**

Objetivo: Fortalece el sistema de seguridad social en salud, con la estrategia de la atención primaria en salud (12).

Generalidades: Orienta a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos siendo el eje central y el bienestar de los usuarios, aspectos principales: Niños y adolescentes tendrán atención preferencial y menores con discapacidad o enfermedades Catastróficas.

Acceso a los servicios de salud solo presentando la CC.CONC

- **Resolución 2003 de 2014**

Objetivo: Definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios en salud y de habilitación y adoptar el manual de inscripción de prestadores (12).

Generalidades: Establece que todo prestador de servicios de salud debe estar inscrito en el registro especial de prestadores y tener al menos un servicio habilitado, esta resolución implanta las condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud, para su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud, de acuerdo con la Ley deben cumplir las siguientes condiciones:

A. Capacidad técnico administrativa.

B. Suficiencia patrimonial y financiera.

C. Capacidad tecnológica y científica. Aspectos normativos de referencia para el proceso de facturación en salud (12).

- **Ley 10 de 1990:** Declara la salud como un servicio público esencial y obligatorio, que podrá ser prestado directamente por el estado o a través de particulares, determinando en uno de sus artículos establecer un sistema de fijación de normas de calidad de los servicios de salud y los mecanismos para controlar y vigilar su cumplimiento (12).

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** Fue la primera gestora de este proceso de facturación para la salud en su Artículo 153 expresa que la organización del sistema general de seguridad social en salud será en forma descentralizada (12).

- **Artículo 155/1991:** Las IPS deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera (12).

- **Ley 100 de 1993, art. 225:** Describe que las EPS de salud, cualquiera que sea su naturaleza, deberán establecer sistemas de costos, facturación, y publicidad. Los sistemas de facturación deberán permitir conocer al usuario por medio de una factura u otro mecanismo, los servicios y los correspondientes costos, discriminando la cuantía subsidiada por el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Así mismo en el párrafo del artículo 185 dice que Toda IPS contará con un sistema contable que permita registrar los costos de los servicios ofrecidos (12).

- **Resolución 365 de 1999:** Clasificación única de procedimientos en salud (C.U.P.S.) corresponde a un ordenamiento lógico y detallado de los procedimientos e intervenciones que se realizan en Colombia, identificados por un código y descritos por una nomenclatura validada por los expertos del país, independientemente de la profesión o disciplina del sector salud que los realice, así como del ámbito de realización de los mismos (13).

- **Resolución 3374 de 2000:** Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados (14).

- **Ley 1122 de 2007:** Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. Artículo 1º: Objeto. La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios ⁽¹⁴⁾.

- **Resolución 3047 de 2008:** Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007 ⁽¹⁵⁾.

- **Ley 1751 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones ⁽¹⁶⁾.

- **Decreto 1074 del 2015:** Por medio del cual se establece el procedimiento en la Secretaria de Salud del Valle del Cauca para el cobro y pago de los servicios y tecnologías sin cobertura en el plan de beneficios de salud de la población afiliada al régimen subsidiado y adopta el modelo establecido en el título II capítulo II; artículos 9 y 10 de la Resolución 1479 de 2015 de prestación de servicios y establece los parámetros del manual de auditoría integral de cuentas médicas, para los cobros/recobros considerando los aspectos técnico, jurídico y financiero, que respete la autonomía medica establecida en la Ley 1751 de 2015 y lo señalado

por las normas vigentes e instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social o quien haga sus veces ⁽¹⁷⁾.

- **Decreto 4747 de 2007:** Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones ⁽¹⁸⁾.

- **Decreto 705 de 2016:** Por el cual se establecen disposiciones sobre el proceso de regulación de precios de medicamentos a nivel nacional ⁽¹⁸⁾.

- **Decreto 780 de 2016:** Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social ⁽¹⁸⁾.

- **Resolución 3374 de 2000:** Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados ⁽¹⁸⁾.

- **Resolución 5261 de 1994:** Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del plan obligatorio de salud en el sistema general de seguridad social en salud ⁽¹⁸⁾.

- **Resolución 1479 de 2015:** Por la cual establece el procedimiento para el cobro y pago de servicios y tecnologías sin cobertura en el plan obligatorio de salud suministradas a los afiliados del régimen subsidiado (18).

- **Resolución 2438 de 2018:** Por la cual se establece el procedimiento y los requisitos para el acceso, reporte de prescripción y suministro de tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC del régimen subsidiado y servicios complementarios y se dictan otras disposiciones (18).

5.3. Marco referencial

El modelo de salud colombiano, se rige con las leyes de oferta y demanda de servicios, moduladas entre actores articulados y operadores del sistema, a través de relaciones contractuales, en muchos casos en condiciones de inequidad, convirtiéndose así en un factor determinante para finanzas de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). Las entidades responsables de realizar los pagos encuentran la dificultad que tienen las IPS, en los procesos de facturación y cobro de los servicios.

En relación con estos procesos los contratantes aplican la auditoría de cuentas médicas, que es un sistema de evaluación que se realiza a los procesos de facturación por servicios de salud prestados por instituciones de salud; este proceso llevado a cabo por auditores médicos con el objetivo fundamental de identificar y solucionar Irregularidades en el proceso de facturación y de relacionamiento entre los diferentes actores.

El objetivo fundamental de la auditoría de cuentas medicas es identificar y solucionar irregularidades, este proceso se realiza como fin de fortalecer el flujo de caja, calidad asistencial y la relación prestador - asegurador, de acuerdo con lo establecido con la Resolución 3047 del 2008.

Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud”, y con el Decreto 4747 del 2007, “Por el cual se regulan aspectos de las relaciones entre prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago de servicios de salud de la población a su cargo (19).

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1. Enfoque de investigación

Con el objetivo de tener un panorama completo y realizar un análisis de una realidad objetiva, la investigación se determinó bajo el enfoque de Cuantitativo, pretendiendo *"Utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías"*; de esta manera comprender la evidencia, que se integran para dar cumplimiento al objeto de investigación (20).

6.2. Tipo de investigación

Este trabajo se realizará a través de la implementación de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, donde se pretende analizar la información como, cuando y donde, sin alterar las variables objeto de estudio del procedimiento desarrollado en el área de auditoría de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.

El método que se aplicarán y para el cumplimiento de los objetivos se realizará a través de encuesta semicerrada, que permita realizar una cuantificación de manera más acertada.

6.3. Criterios de inclusión

La investigación solo se aplicará al personal que labora actualmente en la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca Grupo Auditor de Cuentas médicas, no obstante, frente al grupo en mención no aplica criterios de exclusión.

6.4. Población

La población objeto está conformada por 28 personas que laboran actualmente en la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca en el área de auditoría de cuentas medicas que pertenecen al proceso objeto de estudio; con el objetivo de tener un nivel de confianza y eliminar el margen de error, en la investigación se optará por tomar el tamaño total de la población.

6.5. Fuentes y técnicas para la recolección de la información

La fuente de información para la investigación es primaria y la técnica de investigación están divididas en dos momentos, el primero a través de la encuesta semicerrada a todo el personal de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca que pertenece al área de auditoría de

cuentas medicas; y el segundo momento se llevará a cabo mediante la técnica de observación de los procedimientos aplicados en otras entidades territoriales en el área de auditoría de cuentas médicas.

Tabla 2. *Fuentes y técnicas para la recolección de la información*

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
Referenciación	registro de los procedimientos	Primaria
encuesta	formato encuesta estructurada	Primaria

7. CRONOGRAMA

Figura 2. Cronograma de actividades

OBJETVO	ACTIVIDADES	DURACION DEL ESTUDIO AÑO 2022																			
		FEBRERO		MARZO		ABRIL			MAYO			JUNIO									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
* Evaluar el procedimiento de auditoría de cuentas médicas de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca, para encontrar maneras de maximizar su eficiencia con el fin de dar pautas de mejorar su productividad. * Identificar los factores que contribuyen a un desempeño óptimo del procedimiento instaurado, aplicado en el grupo de auditoría de cuentas médicas de la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca.	Elaboración del instrumento			■	■	■															
	Validación del instrumento						■														
	socialización del instrumento a aplicar							■													
	Recolección de la información								■	■											
	Procesamiento de la información										■										
	Análisis de la información											■	■	■							
	Informe de resultados														■	■	■				
	Conclusiones																		■		
* Evaluar la adherencia al procedimiento, del personal de área de cuentas medicas de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca	Recomendaciones																			■	■

9. PRESUPUESTO

figura 3. Presupuesto del proyecto

ACTIVIDADES	TIPO	CATEGORIA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	FUENTE FINANCIADO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIONES
Análisis de la información	Recursos disponibles	Servicios de información y obtención de documentos	Personal	Horas invertidas en la planeación y ejecución	Propios	Hora	864	\$ 40.000	\$ 34.560.000	Se tiene en cuenta las 18 semanas las cuales se dedicaran 8 horas de lunes a viernes, cada una de las profesionales que elaboran el proyecto
Procesamiento de la información	Recursos disponibles	Servicios de información y obtención de documentos	Auxiliar Administrativo	Apoyo para los procesos administrativos del proyecto	Propios	Hora	36	\$ 20.000	\$ 720.000	Se contara con la Auxiliar 2 veces por semana
Análisis de la información	Recursos disponibles	Servicios de información y obtención de documentos	Auditor	Personas que guía y sabe del proceso de auditoría para avalar la información	Propios	Hora	20	\$ 150.000	\$ 3.000.000	
Elaboracion del instrumento	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	creador del instrumento	Personal encargado de realizar el instrumento de encuestas o entrevistas para el area de auditoría - Ingeniera	Propios	Dia	8	\$ 200.000	\$ 1.600.000	
Recoleccion de la información	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	Encuestador	Personal encargado de realizar las encuestas o entrevistas al area auditor	Propios	Hora	12	\$ 25.000	\$ 300.000	
Recoleccion de la información	Recursos disponibles	Infraestructura	Mobiliario	Lugar donde se realiza el trabajo WORK SPACE, Sala de reuniones con ayudas audiovisuales, equipos (Equipos de computo, scanner)	Propios	Mes	4	\$ 2.300.000	\$ 9.200.000	Se renta espacio adecuado por 5 meses, tiempo de duracion del ejecucion del proyecto
Procesamiento de la información	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	Portatill	Para desarrollar el trabajo	Propios	Und	5	\$ 200.000	\$ 6.000.000	Se rentaran 6 equipos de computo para trabajo extra el tiempo de ejecución del proyecto el cual tendra una duracion de 5 meses
Recoleccion de la información	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	Servicio fotográfico	Para registro fotografico del proceso de investigación tripode y camara sony bateria cables	Propios	Und	1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	Se requiere 6 computadores por 5 meses
Procesamiento de la información	Recursos disponibles	Servicios de información y obtención de documentos	Internet	Plan de telefonía (Datos Ilimitados, voz)	Propios	Mes	5	\$ 120.000	\$ 3.600.000	
Procesamiento de la información	Recursos necesarios	Servicios de información y obtención de documentos	USB	Para grabar la información final y anexa al trabajo final a los evaluadores o jurados y a las que hicieron posible el proyecto	Propios	Und	2	\$ 50.000	\$ 100.000	5 meses para 6 personas
Recoleccion de la información	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	Insumo de Papelería	Insumos de Papelería	Propios	IND		\$ 500.000	\$ 500.000	
Recoleccion de la información	Recursos necesarios	Servicios externos (paquetería, fotografía, renta de equipo, trabajos, suministro)	Fotocopias	Impresos y publicaciones	Propios	Und	ind	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	
socializacion del instrumento a aplicar	Recursos disponibles	Gastos de trabajo de campo	Refrigerios	Para entregar en la Socialización	Propios	Und	50	\$ 20.000	\$ 1.000.000	Ayudas diligenciamiento de instrumento y publicacion de resultados (impresión, copias, publicaciones)
Informe de resultados	Recursos disponibles	Infraestructura	Auditorio o sala de juntas	Lugar donde se realiza la socializacion del trabajo el cual cuenta con luz ,sillas, mesa, baños. Presentación y divulgación de resultados. (entrega del documento final)	Propios	Dia	1	\$ 500.000	\$ 500.000	
			Otros impuestos imprevistos		Propios			\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	
TOTAL DE GASTOS									\$ 66.080.000	

Tabla 3. Consolidación del presupuesto

Gastos de personal	\$	40.180.000
Materiales	\$	1.600.000
Papelería	\$	1.500.000
Dispositivos de almacenamiento	\$	100.000
Equipamiento	\$	15.700.000
Equipos	\$	6.000.000
Mobiliario	\$	9.700.000
Otros gastos	\$	8.600.000
Imprevistos	\$	3.000.000
Servicio fotográfico	\$	1.000.000
Internet	\$	3.600.000
Refrigerios	\$	1.000.000
TOTAL, DE GASTOS	\$	66.080.000

9. INSTRUMENTO

VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLADO EN EL ÁREA DE AUDITORÍA DE CUENTAS MÉDICAS DE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL VALLE DEL CAUCA, DE LOS 28 FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN EL ÁREA DE AUDITORÍA DE CUENTAS MÉDICAS, SE REALIZA EL INSTRUMENTO MEDIANTE TIPO ENCUESTA A 25 FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE AUDITORÍA DE CUENTAS MÉDICAS.

Anexo 1

figura 4. instrumento



ENCUESTA AL SERVICIO DE AUDITARÍA DE CUENTAS MÉDICAS

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información del área de Auditoría de Cuentas Médicas de la Secretaría Departamental de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca, referente al procedimiento establecido y el conocimiento de cada uno de los colaboradores del área, con el propósito de realizar análisis de procesos en una entidad pública. En virtud a lo anterior, se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

Los datos que usted exponga, serán tratados con responsabilidad y confidencialidad, por favor indique ¿desea continuar desarrollando el cuestionario?

SI

NO



ENCUESTA AL SERVICIO DE AUDITARÍA DE CUENTAS MÉDICAS

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

Datos de información

Las siguientes tienen como propósito conocer la condición demográfica de los auditores

Profesión

Tu respuesta

Cargo

Tu respuesta

Años de experiencia

Elegir

Antigüedad en el cargo

Tu respuesta

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google

ENCUESTA AL SERVICIO DE AUDITARÍA DE CUENTAS MÉDICAS

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

*Obligatorio

Sección sin título

1. Que tipo de formación en Auditoría de Cuentas Medicas tiene?, (marque una única opción, en caso de presentar varias marque la que más peso represente)

	Talleres	Seminarios	Cursos	Diplomados	Especialización	Ninguna de las anteriores
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. En el grupo de Auditoría de Cuentas Medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, se tienen diferentes áreas de acción, marque a cuál de ellas pertenece:

	Auditor	Administrativo	Ambos
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Recibió inducción al iniciar sus actividades en el Grupo de Auditoría de Cuentas Medicas?

	SI	NO
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Conoce usted que el Grupo de Auditoría de Cuentas Médicas, cuenta con el procedimiento "Gestionar la Auditoría de Cuentas Médicas de la Prestación de Servicios"?

SI

NO

Marque una opción:

5. ¿Conoce el paso a paso del procedimiento "¿Gestionar la Auditoría de Cuentas Médicas de la Prestación de Servicios", y su alcance?

Lo conozco
completamente

Lo conozco
parcialmente

No lo conozco

Marque una opción

8. Los insumos de información que se me proporcionan son suficientes para realizar mis actividades dentro del procedimiento "Gestionar la Auditoría de Cuentas Médicas de la Prestación de Servicios"

SI

NO

Marque una opción:

9. ¿Qué actividad realiza del procedimiento "Gestionar la Auditoría de Cuentas Médicas de la Prestación de Servicios"?

RADIACIÓN REPARTO AUDITORIA VALIDACIÓN PQRS COORDINACIÓN DE PROCESOS COC

Marque una opción:

6. ¿Cumple usted con el paso a paso descrito en el procedimiento “ Gestionarla Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” en el desarrollo de sus actividades cotidianas?

	Todos los días	Casi todos los días	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
Marque una opción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Considera usted que las actividades que desarrolla están incluidas en el procedimiento “Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”?

	SI	NO	No lo conoce
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” sabe usted cual es el siguiente paso después de realizar las actividades que están a su cargo?

	SI	NO
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. ¿En el procedimiento “ Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” sabe usted donde empieza y donde termina sus actividades?

	Lo conozco completamente	Lo conozco parcialmente	No lo conozco
Marque una opción:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. A continuación encontrará un listado de actividades que se desarrollan en el ^{*} área de auditoría de cuentas médicas, marque cada uno de los calificativos que a continuación se enuncian, que considere que son aplicados:

CLARO CONOCIDO APLICADO COHERENTE NO SABE

1. Recepcionar RIPS, facturas, cuentas de cobro y soportes en medio magnético y/o físico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Validar la información por estructura e integridad exportando los archivos planos a formato Excel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Consolidar, depurar y complementar la matriz de auditoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Distribuir los datos de la matriz de auditoría a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas médicas) y al programador de conciliaciones	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Realizar cruce electrónico de las tarifas de medicamentos y envió de resultados a profesionales y especializados (analistas de cuentas médicas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Validar, identificar y consolidar las objeciones en la matriz de auditoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Programar y enviar citas de conciliaciones de objeciones a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas médicas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Imprimir y enviar el Acta de levantamiento de objeciones a la Coordinadora del grupo de Auditoria para su aprobación y firma.

13. Aprobar y firmar el Acta de levantamiento de objeciones y realizar devolución a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)

14. Enviar el Acta final con aprobación y firmas a la Entidad involucrada

15. Recepcionar, consolidar y archivar electrónicamente

13. ¿Considera usted que hace falta incluir actividades dentro del procedimiento "Gestionar la Auditoría de Cuentas Médicas de la Prestación de Servicios"? Si / No y ¿por que? *

Tu respuesta

Atrás

Siguiente

Borrar formulario



ENCUESTA AL SERVICIO DE AUDITARÍA DE CUENTAS MÉDICAS

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

*Obligatorio

Manejo de la información

14. ¿Conoce usted, si se tiene un plan para administrar la producción de documentos dentro del área de Auditoría de Cuentas Médicas?

Sí

No

15. ¿Usted aplica el plan para administrar la producción de documentos dentro del área de Auditoría de Cuentas Medicas? *

- Sí
- No

16. ¿Conoce usted, si se tiene un plan para administrar los documentos que se radican dentro del área de Auditoría de Cuentas Medicas? *

- Sí
- No

17. ¿Usted aplica el plan para administrar los documentos que se radican dentro del área de Auditoría de Cuentas Medicas? *

- Sí
- No

18. ¿Dónde almacena sus archivos? *

Elegir

19. ¿Cómo realiza la copia de seguridad de la información que usted produce? *

Elegir

20. ¿Conoce usted si el Grupo Auditor de Cuentas Medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca cuenta con un sistema de información para la administración y proceso de las facturas que se radican derivados de servicios de salud? *

- Sí
- No

21. ¿Considera usted que los tiempos asignados para la auditoria le permite realizar un ejercicio minucioso de la validación, y pertinencia de los servicios prestados? *

- Sí
- No

21.1 Las actas derivadas del proceso de auditoria de cuentas medicas, presentan un control, seguimiento y almacenamiento. *

- Sí
- No
- No se

22. ¿Conoce usted el proceso de pago que se realiza al pasivo cierto, posterior al procedimiento PR-SP-M3-P6-02-01 "Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios" que se radica en la Secretaria Departamental de Salud? *

Elegir ▼

23. ¿Las siguientes preguntas se refieren al ambiente de trabajo para evaluar el desarrollo de las actividades?, por consiguiente, marque cada una según su criterio donde 1 es muy malo y 5 es muy acorde: *

	1	2	3	4	5
Condiciones Laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clima Laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo en equipo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espacio Físico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Equipo de computo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papelería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Equipo de computo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papelería	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Software	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ergonomía del mobiliario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Atrás

Siguiente

Borrar formulario



ENCUESTA AL SERVICIO DE AUDITARÍA DE CUENTAS MÉDICAS

Acceder a Google para guardar el progreso. Más información

PROCESO FINALIZADO. MUCHAS GRACIAS

Atrás

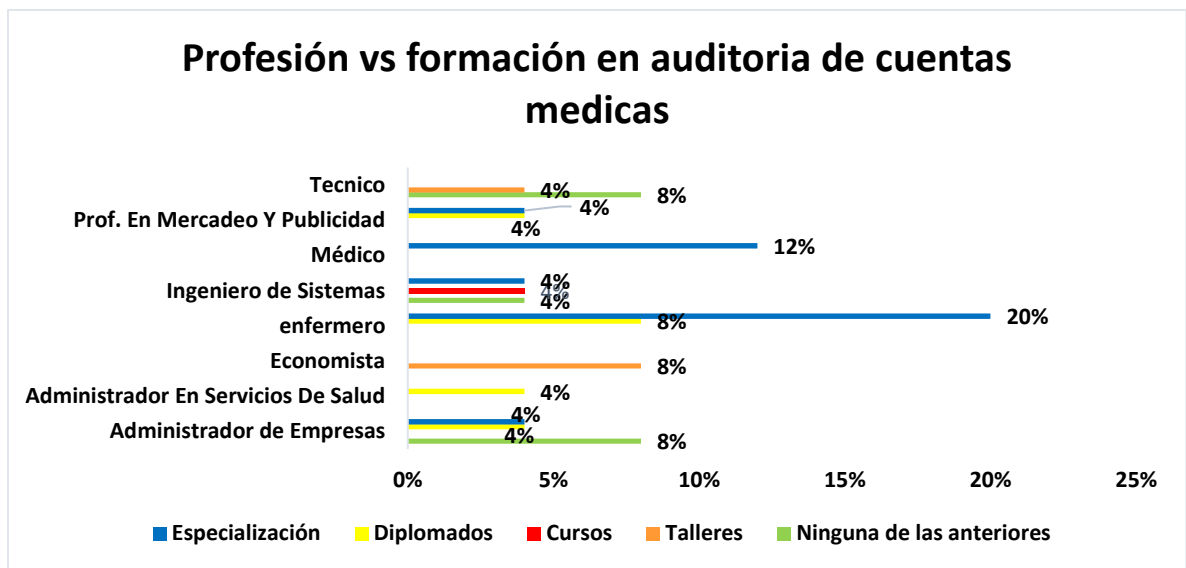
Enviar

Borrar formulario

9.1. ANALISIS DEL INSTRUMENTO

A continuación, realizaremos un análisis binario el cual es cruzado con los datos e información inicial de cada uno de los integrantes del grupo de auditoría de cuentas medicas que desarrolló la encuesta con la pregunta numero 1 este análisis es derivado de las profesiones frente a la formación de auditoría de cuentas medicas de la Secretaria de Salud del Valle del Cauca.

figura 5. *Profesiones Vs Formación Complementaria*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Al realizar un análisis bivariado entre la profesión y la formación en auditoría de cuentas médicas, se evidencia que los profesionales en enfermería son los que presentan más capacitación al contar con una especialización en la auditoría de cuentas médicas representada por el 20%, seguido de los profesionales médicos con un 12%; permitiendo reafirmar que los profesionales del sector salud están mayormente capacitados para el desarrollo de auditoría al tener la profesión y realizar capacitación a nivel de especialización en el área.

Se observa un caso particular como lo es el profesional en mercadeo y publicidad que, pese a que su profesión resulta distante, cuenta con una especialización en auditoría de cuentas médicas, lo que le permite acoplar su perfil para un desarrollo pertinente en el área.

Seguido se evidencia formación en nivel de diplomado que representa un 20%, seguido de talleres 12% del total de la población encuestada.

Por otra parte, se presenta 20% del personal que pertenece a diversas profesiones que no han realizado ningún tipo de formación en auditoría de cuentas médicas, compuesto por profesiones como administradores de empresas, ingeniero de sistemas y técnicos.

Se puede concluir que las personas que pertenecen al grupo de auditoría de cuentas médicas cuentan con la formación necesaria para realizar las actividades de auditar la prestación de los servicios de salud.

En este punto vale la pena mencionar que para cada uno de los modelos contractuales que maneja la E.S.E. Carmen Emilia Ospina en el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS Y CARTERA, la autora Ruth Dery Garcia Sol asesora de facturación y cartera en la página 8 infiere sobre el *PERFIL Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR MÉDICO DE CUENTAS* “*El auditor de cuentas médicos debe ser profesional médico con postgrado de Auditoría Médica o de servicios de salud que informe a las Directivas los hallazgos para que se disponga de las medidas necesarias para corregir las fallas detectadas, como parte de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la atención* (21).

Se realizó un análisis cruzado los datos de la información inicial de cada uno de los integrantes del grupo de auditoría de cuentas medicas que desarrolló la encuesta, este análisis derivado de las profesiones referentes al cargo que ocupa dentro del área de auditoría de cuentas medica de la Secretaria de Salud del Valle del Cauca.

Tabla 4. *Profesiones vs Cargos.*

Profesiones	Cargo área de auditoria de cuentas medicas					
	Apoyo A La Gestion	Auditor de Cuentas Medicas	Coordinador de grupo	Coordinadora de Auditoria	Secretario	Total profesiones
Administrador de Empresas	4%	8%			4%	16%
Administrador En Servicios De Salud		4%				4%
Economista		8%				8%
enfermero		28%				28%
Ingeniero de Sistemas			12%			12%
Médico		8%		4%		12%
Prof. En Mercadeo Y Publicidad	4%	4%				8%
Tecnico	12%					12%
Total cargo	20%	60%	12%	4%	4%	

Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Los perfiles requeridos para llevar acabo el desarrollo de las actividades de auditoría de cuantas medicas son profesiones del área de la salud, afines o complementarias, es por ello y teniendo en cuenta la tabla anterior hay diferentes tipos de profesiones donde la mayoría son profesionales del área de la salud, se puede analizar que el 60% del personal vinculado al grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca presenta diversas profesiones entre ellas la más representativa se

encuentra los enfermeros, los cuales se encuentran ocupando cargo de auditores de cuentas médicas, en este mismo cargo también se encuentran como administradores de empresas y economista en menor proporción lo cual resulta objeto de análisis al valorar la pertinencia de las profesiones referente a las actividades que se desarrollan.

También resulta interesante resaltar que como coordinadores de grupos se encuentra a cargo de ingenieros de sistemas lo que se puede inferir como apropiado para el manejo y almacenamiento del área la salud o afines.

Como dice el autor Jorge Luis fajardo Caviedes en el CAPITULO 4. PERFIL DEL CARGO DEL AUDITOR MEDICO EN EL MARCO DE LA LEY ESTATUTARIA BASADO EN COMPETENCIAS, se hace necesario reconocer algunos de los contenidos de la Ley Estatutaria en Salud y la Política de Atención Integral en salud, en particular aquellos relacionados con la calidad e idoneidad del profesional , entre otros: “Los establecimientos, Servicios y tecnologías de salud deberán estar centrados en el usuario, ser apropiados desde el punto de vista médico y técnico y responder a estándares de Calidad aceptados por las comunidades científicas. Ello requiere, entre otros, personal de la salud adecuadamente competente, enriquecida con educación continua e investigación científica y una evaluación oportuna de la calidad de los Servicios y tecnologías ofrecidos” Se puede identificar dentro de lo establecido en la política PAIS, algunas deficiencias en materia de formación del recurso humano en salud, precisándose de la siguiente forma, “las competencias y perfiles del recurso humano formado para garantizar el servicio primario en salud son insuficientes para

potenciar mayor capacidad resolutive, profundizando la baja respuesta institucional y generando represamiento de demandas en salud (22).

Basado en los argumentos definidos por el MSPS, se considera importante elaborar y estructurar un perfil del auditor de manera integral, acorde a los lineamientos contenidos en la Ley estatutaria, precisando para ello, las competencias y funciones a cumplir por el profesional de la auditoria médica, en su rol como gestor del riesgo en salud dentro del marco de la política PAIS y el modelo de atención MIAS (22).

Análisis de las preguntas 3 y 5 correspondiente a que si recibió inducción comparado con conocimiento de los funcionarios del de área de auditoría de cuentas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.

Tabla 5. *Análisis recibido inducción comparado con conocimientos del paso a paso del procedimiento.*

3. ¿Recibió inducción al iniciar sus actividades en el Grupo de Auditoría de Cuentas Medicas?	5. ¿Conoce el paso a paso del procedimiento “¿Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”, y su alcance?			
	Lo conozco completamente	Lo conozco parcialmente	No lo conozco	Total
NO	12%	20%	24%	56%
SI	20%	20%	4%	44%
total	32%	40%	28%	100%

Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

En el análisis bivariado entre conoce el paso a paso del procedimiento vs recibió inducción al iniciar sus actividades en el grupo de auditoría de cuentas medicas, el 56% NO recibió inducción sin embargo y lo que llama la atención es que un 12% conoce completamente el procedimiento de auditoría, y un 20% lo conoce parcial, por lo que se puede deducir que estas personas por otros medios lograron conocer el paso a paso del procedimiento, por otra parte,

del 44% de las personas del equipo si recibieron capacitación al iniciar las actividades el 4% no lo conoce y el 20% lo conoce parcialmente.

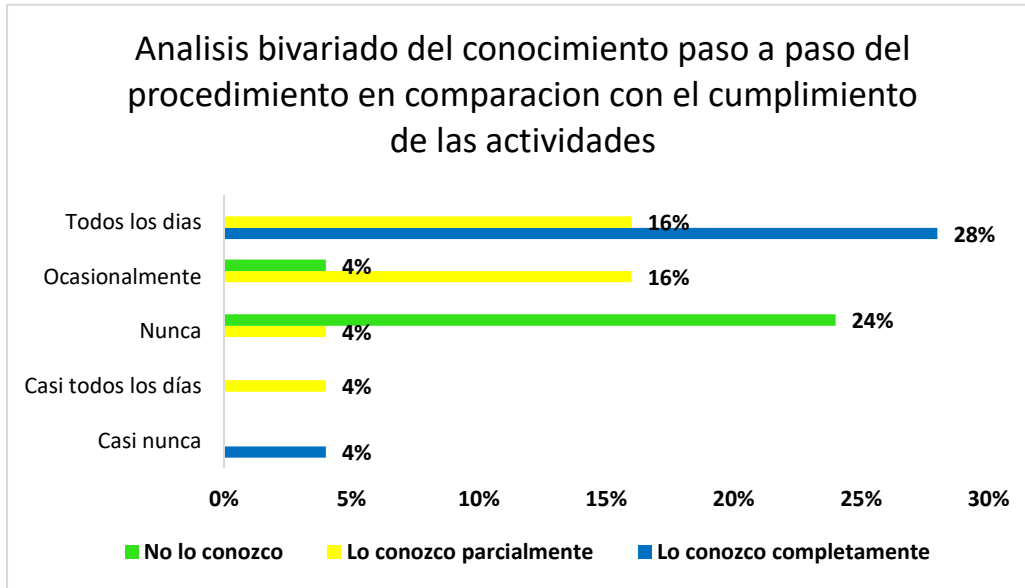
Es de tener en cuenta que la Gobernación del Valle del Cauca está regida por el modelo MIPG el cual contiene procesos y procedimientos por lo que se hace necesario se realicen socializaciones al personal del grupo de auditoría, así mismo el departamento desde el área de talento humano cuenta con procedimiento de inducción y reinducción para todos los funcionarios y contratistas, así mismo se hace necesario que el líder del proceso realice socializaciones.

Como dice: LEIDY YOHANA CONDE, MALLERLY FAJARDO ARDILA, DANIEL MELGAREJO RUBIO, LAURA DANIELA GUZMAN DÍAZ, LEONARDO MARTINEZ MORALES, YURLeni RODRIGUEZ SANCHEZ, INSTRUCTOR: DIANA MILENA RODRIGUEZ en el PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN, SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, *La estructuración y documentación del procedimiento de inducción y Reinducción es importante para optimizar la eficacia en las actividades que realizan todos los integrantes de la compañía creando un alto sentido de pertenencia* (23).

Se concluye que, al establecer el procedimiento de Inducción y Reinducción de manera estructurada se podrá disminuir el margen de error a la hora de ejecutar dicho procedimiento, como primer acercamiento del empleado con la compañía y sus funciones (23).

Análisis del Bivariado entre la pregunta 5 sobre conocer el paso a paso del procedimiento y su alcance, y la pregunta 6 aplicación del procedimiento en el área de auditoría de cuentas la secretaria Departamental Salud del Valle del Cauca.

Figura 6. *Análisis bivariado entre conocimiento y aplicación del procedimiento*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Con el objetivo de conocer la relación que guarda entre el conocimiento del procedimiento y su aplicación se realizó la relación entre las preguntas 5 "¿Conoce el paso a paso del procedimiento "¿Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios", y su alcance?" y 6 "¿Cumple usted con el paso a paso descrito en el procedimiento "Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios" en el desarrollo de sus actividades cotidianas? " lo que arrojó los siguientes resultados, de las personas que

respondieron que conocen el procedimiento completamente el 28% manifiesto cumplir con el mismo todos los días, en relación a conocerlo parcialmente se evidencia que el 20% este compuesto por todos los días y casi todos los días. En este orden se reitera la relación entre el 28% que no conocen el procedimiento y que nunca lo aplican común 24% y ocasionalmente con un 4%; porcentaje representativo debido a que representan una cuarta parte de la población que en sus actividades no tiene claro el contexto al que pertenece dentro de la organización.

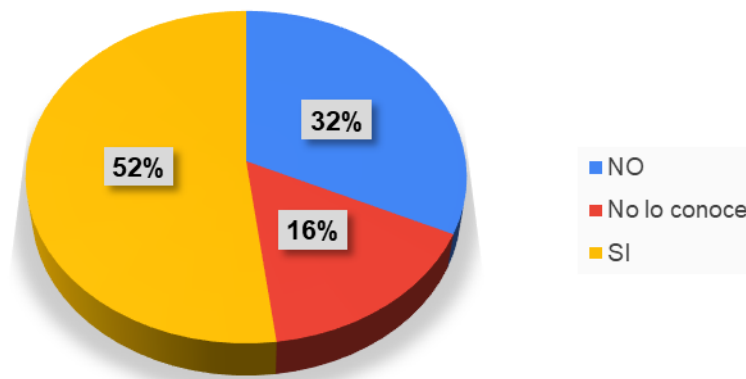
Podemos concluir que en su mayoría conocen el paso a paso del procedimiento y que este lo aplican todos los días, algo positivo para el equipo, porque hay un orden para realizar las actividades que hay descritas, sin embargo, hay un número significativo de personas que no conocen y nunca lo aplican como entonces ejecutan las actividades

Como dice el autor: Castrovar (2016) referencia que ya la cuenta médica fue auditada y se encuentra completamente lista para ser enviada a la entidad responsable de pago, es aquí donde se evidencia la importancia que tiene que hecho de hacer una adecuada auditoría para que dicha cuenta siga su curso sin contratiempos evitando así reprocesos y pérdidas económicas y de personal (24). Siendo el procedimiento efectivo y aplicable en el día a día

Análisis derivado de la pregunta 7 correspondiente a si consideran que las actividades que desarrolla están incluidas en el procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”.

Figura 7. Consideran que las actividades que desarrolla están incluidas en el procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”.

¿Considera usted que las actividades que desarrolla están incluidas en el procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”?



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

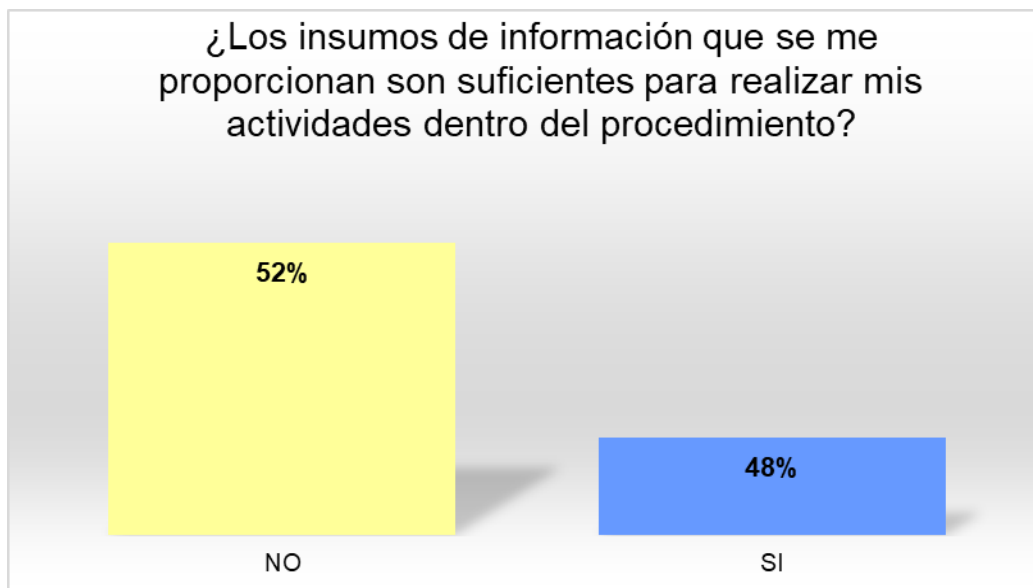
De acuerdo a los resultados obtenidos se estableció que el 52% de los integrantes del grupo de auditoría de cuentas médicas respondió que las actividades que realiza si están inmersas en el procedimiento, permitiendo visualizar que más de la mitad de la población encuestada reconoce el procedimiento y en que parte se encuentran ubicados dentro del mismo.

Por otra parte el restante de la población representa un 32% afirmando que sus actividades no están dentro del procedimiento y un 16% relata que no lo conocen, situación que debe ser objeto de revisión, debido a la importancia que se le debe dar a cada actividad o tarea que desarrolla el personal dentro del área de trabajo y que este se reconozca así mismo como parte del ejercicio; o también es necesario evaluar si las actividades que se desarrollan actualmente, no están descritas en su totalidad dentro del procedimiento.

Como lo menciona El autor Martínez Cogollo y Luis Enrique dicen que *“El proceso de auditoría de cuentas médicas mejora el proceso de facturación a través de la realización de procedimientos técnicos, evaluativos y preventivos, basando sus actividades en los componentes de estructura, proceso y resultado, constituyendo dentro del proceso una pieza fundamental, el expediente clínico o la historia clínica. Además, queda establecida su responsabilidad de emanar medidas correctivas o mejoras continuas dirigidas a la calidad de atención, todo con el fin de que la entidad responsable del pago no encuentre ninguna falencia al momento de realizar la auditoría externa a la cuenta y así realice el respectivo pago de la atención. Es así, que la auditoría es concebida como el análisis pericial y evaluación sistemática de la facturación de los servicios de salud prestados por las Instituciones Prestadoras de Salud (25).*

Análisis derivado de la pregunta 8 correspondiente a los insumos de información que se me proporcionan son suficientes para realizar mis actividades dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”

Figura 8. *los insumos de información que se me proporcionan son suficientes para realizar mis actividades dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

El factor de los insumos de la información que se proporcionan para realizar las actividades dentro del procedimiento de auditoría de cuentas médicas de la Secretaria de Salud del Valle del Cauca, observamos que los trabajadores consideran que no se tiene los insumos necesarios para desarrollar adecuadamente las actividades encomendadas con un promedio del 52%

generando que el trabajo sea un poco más pesado o lento mientras que el 48 % afirman que si cuentan con los elementos o insumos requeridos para ejecutar acciones o tareas encomendadas dentro del procedimiento manejar la información con calidad.

Según el portal web Club ensayos (2014) nos dice que: *“Un proceso es un conjunto de actividades eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias en un determinado lapso de tiempo. Los procesos son cada uno de los pasos que sé que se deben realizar para la ejecución de una operación, cualquiera que esta sea dentro de la empresa está formada por estas actividades que se ven reflejadas en los manuales de funciones.”* (26).

Análisis derivado de la pregunta 9 correspondiente a ¿Qué actividad realiza del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”?

Tabla 6. ¿Qué actividad realiza del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”?

¿Qué actividad realiza del procedimiento?		
Respuesta	Porcentaje	Frecuencia
AUDITORIA	56%	14
COORDINACIÓN DE PROCESOS	12%	3
RADIACIÓN	12%	3
PQRS	8%	2
REPARTO	8%	2
VALIDACIÓN	4%	1
	100%	25

Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

El grupo de auditoría de cuentas medicas esta distribuidas en 6 macro actividades o tareas para cumplir sus funciones dentro de procedimiento y más de la mitad representado por un 56% desarrollan la actividad de auditoría de cuentas medicas siendo esta fundamental en el procedimiento e indicando que la mayor carga de trabajo y compromiso se desarrolla aquí en esta actividad.

Las demás actividades son complemento para un adecuado desarrollo del procedimiento siguiendo la radicación y coordinación del proceso de auditoria con un 12%, siendo estas actividades tan imprescindibles e importantes para el perfeccionamiento o adecuado progreso de la auditoria. Continuado con el 8% que corresponden al reparto y las PQR´S que llegan al grupo de auditoría esto indica que estas actividades se hacen con autorización supervisión o guía de los líderes de cada actividad para cumplir con las normas y leyes establecidas delegando tareas a los subordinados y así desarrollar estas acciones específicas que responden a las peticiones, quejas y reclamos y a generar un adecuado reparto a los que auditan.

Por último, la validación con un 4% el cual es la entrada y uno de los pilares para un desarrollo adecuado pues es fundamental que este proceso cuente con este paso para la auditoria.

Cómo dice la autora Ruth Dery García Sol asesora de facturación y cartera en la página 9

concluye sobre las *ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO DE AUDITORIA*

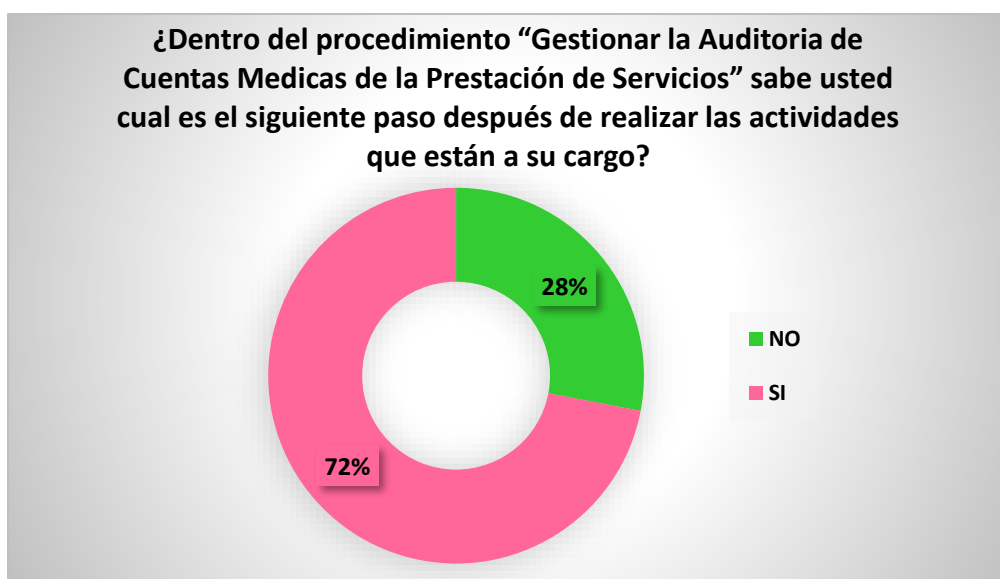
MÉDICA DE CUENTAS:

- Garantizar que el grupo interdisciplinario responsable de las labores de auditoría y revisoría de cuentas, éste debidamente capacitado y actualizado en las normas y

reglamentos del sector salud. Realizar un diagnóstico del proceso actual de facturación y auditoría médica con el objeto de hacer el levantamiento de procesos y procedimientos, con miras a llevar a cabo una adecuada planeación y ajustes necesarios”; “- Comprobar que los servicios que el usuario recibió hayan sido los que efectivamente necesitaba, de acuerdo al estado clínico en que se encontraba y al diagnóstico que se le efectuó. - Evaluar desde la auditoría médica de cuentas la calidad del diligenciamiento de los registros de atención. Si un servicio o producto no está registrado, soportado y justificado en la historia clínica, el asegurador no lo reconoce para pago. - Coordina una vez el auxiliar de cuentas médicas genere el archivo que se obtiene de cruzar lo objetado por cada EAPB contra lo facturado, la respuesta de cada responsable en los términos establecidos por la normatividad vigente para la consolidación final de la respuesta que se emite a la EPS.”

Análisis derivado de la pregunta 10 correspondiente a si o no sabe usted cual es el siguiente paso después de realizar las actividades que están a su cargo, dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”

figura No.9 *Si o no sabe usted cual es el siguiente paso después de realizar las actividades que están a su cargo, dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

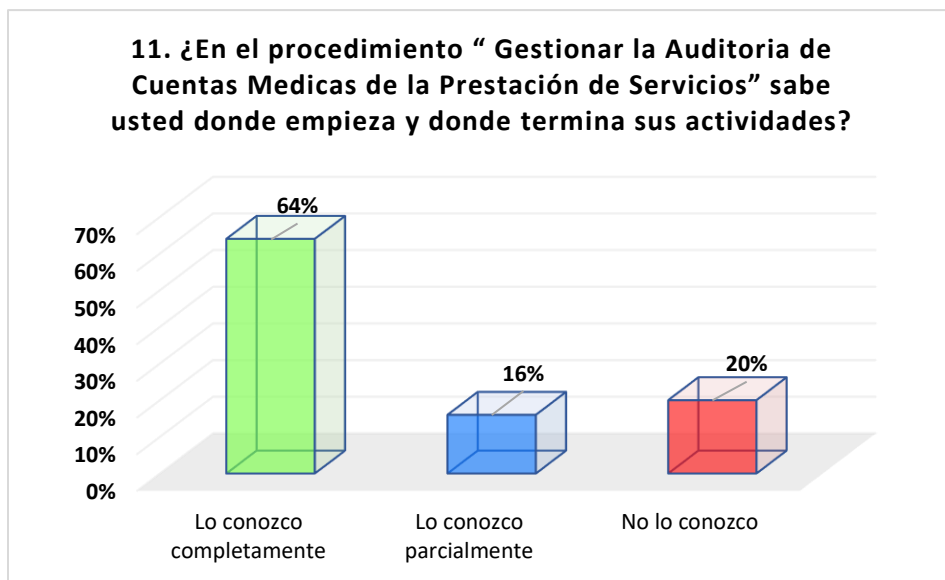
Al observar el porcentaje de las opiniones de las personas encuestadas denotamos que el 72% si sabe cual es el siguiente paso después de realizar las actividades que están a su cargo dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de

Servicios” generando una conexión entre las labores que realizan ellos y sus demás compañeros a diferencia del 28 % que respondieron que no saben que se debe hacer para culminar con a auditoria despues de que ellos desarrollen sus tareas o actividades generando una fragmentacion en el flujo del que hacer cotidiano dentro del grupo de auditoria.

La Gobernación del Valle del Cauca en su proceso PR- SP-M3-P6-02-01 publicación 31/10/2018 Fecha modificación 09/02/2022, Referencia en el ALCANCE Inicia con la recepción de la facturación de la prestación de servicios de salud, la evaluación técnica, administrativa, financiera y de pertinencia medica de acuerdo a la normatividad vigente, la elaboración de actas con valores recomendados y no recomendados para pago (glosa) y finaliza con la consolidación de bases de datos y archivo electrónico. Donde debe culminar la auditoria de cuenta medicas de la Secretaria de Salud del Valle del Cauca (28).

Análisis derivado de la pregunta 11 correspondiente a si saben dónde empieza y donde termina las actividades de cada uno de los integrantes del grupo de auditoría.

figura 10 *Saben dónde empieza y donde termina las actividades de cada uno de los integrantes del grupo de auditoría*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas médicas de la S.D.S año 2022).

Después de visualizar las respuestas de los trabajadores encontramos en la encuesta que en el procedimiento gestionar la auditoría de cuentas médicas de la prestación de servicios el mayor porcentaje es del 64% el cual denomina que los funcionarios saben dónde empieza y donde terminan sus actividades, esto nos permite inferir que el procedimiento y las tareas son claras y específicas.

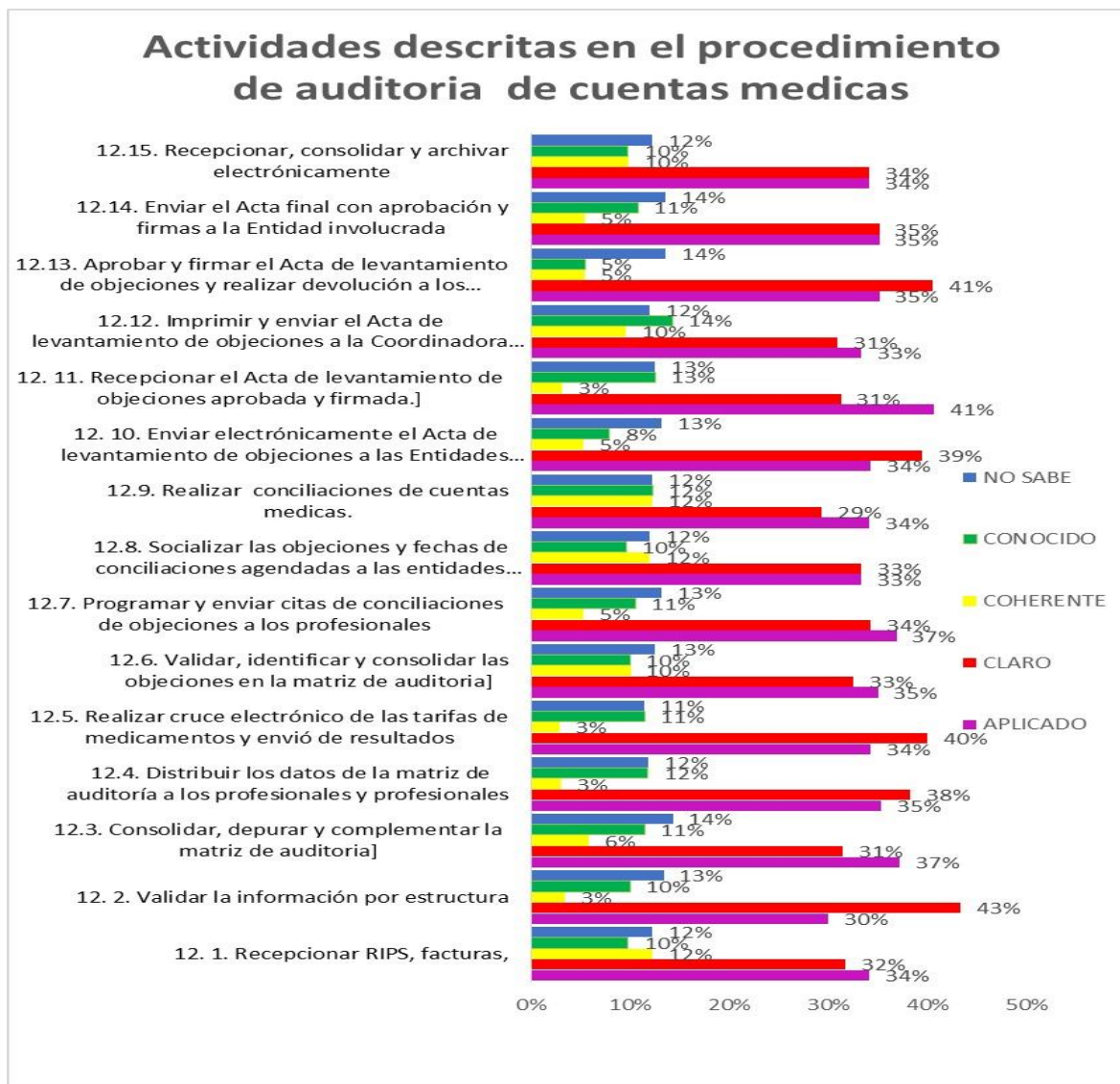
Ahora el 20 % de trabajadores no conocen el comienzo, ni el final de sus labores generando que el tiempo no rinda y no se logren las metas en las actividades, pues varios trabajadores pueden desarrollar tareas repetidas o realizadas por otros trabajadores.

El menor porcentaje es del 16% el cual respondió que conocen parcialmente donde empiezan y terminan sus actividades o responsabilidades de sus labores dentro del grupo de auditoria mermando el potencial o el desempeño del grupo y su eficacia en la producción de sus tareas.

En ese sentido, es necesaria que la auditoría de cuentas medicas se realice con el mínimo margen de error de ser posible sin ningún error, así como lo dice Molina, *“una correcta auditoría médica puede mejorar de manera significativa la calidad del servicio de salud, ya que en primer lugar, se pueden identificar las áreas críticas y proponer soluciones que favorezcan tanto al cuerpo médico como a los pacientes; y en segundo lugar, permite mejorar la calidad de la atención y de la 35 práctica médica, reduciendo al mínimo la incidencia de errores.”* (29).

Análisis derivado de la pregunta 12 correspondiente a las actividades descritas en procedimientos del área de auditoría de cuentas medicas de la secretaria de Salud del Valle del Cauca.

figura 11. Actividades descritas en el procedimiento de auditoría de cuentas medicas



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Mediante la investigación se pretendió valorar por parte del grupo auditor de cuentas medicas, através de los calificativos de *aplicado*, *claro*, *coherente*, *conocido* y *no sabe*. A cada una las actividades descritas en el actual procedimiento. Es así como se encontró que el calificativo de “*aplicado*” y “*claro*” tiene mayor representación, teniendo en promedio una marcación del 35% respecto a cada una de las actividades. En relación a saber si las actividades son “*conocidas*”, este calificativo es representado por una participación mínima de 10% y máxima de 14%, lo cual es objeto de análisis debido a que estas actividades conglomeran en hacer cotidiano del área de trabajo, las cuales deben ser clara y reconocidas por todo el personal.

Así mismo causa curiosidad encontrar que el calificativo de “*coherente*” para cada una de las actividades es menor hasta una marcación mínima de 3% en actividades como “*repcionar el acta d elevamiento de objecciones firmada*” por lo cual se deduce que el personal del área no considera que estas actividades sean integrales ó hace falta relación entre las mismas.

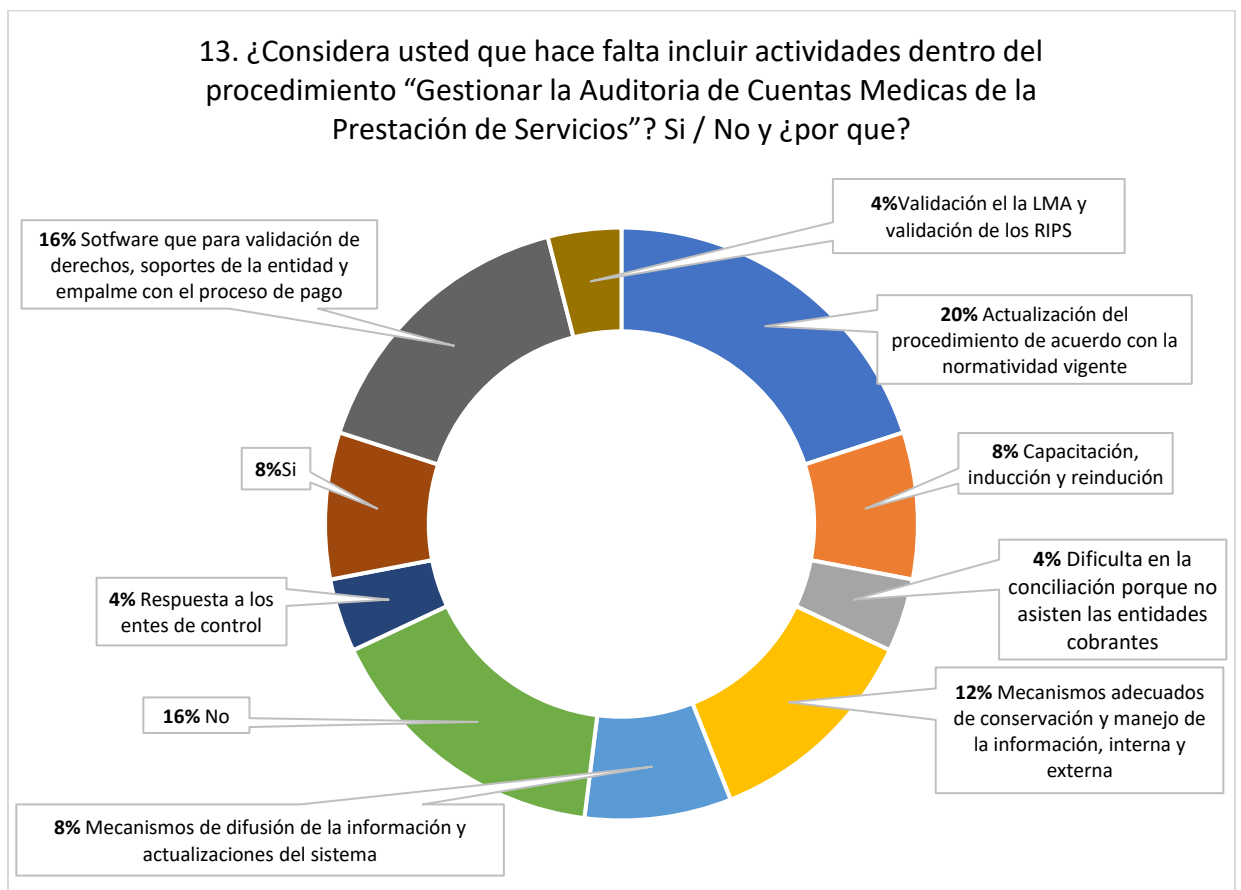
Es objeto de análisis identificar que el procedimiento de auditoría de cuentas medicas de la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca no presenta un conocimiento homogeneizado del procedimiento que permita generar controles específicos de la información al presentar personas que marcaron que “*no saben*” de las actividades con un marcación porcentual mínima de 11% y un máximo de 14%, permitiendo recomendar que se deben generar estrategias que permitan fortalecer el conocimiento de cada una de las actividades, que puedan ayudar a la optimización de trabajo dentro del área, así como participar en el ajuste o mejoras que este requiera con el fin de que cumpla con todas las

actividades que se desarrollan dentro del area.“se encuentra en mejoras con el propósito de ayudar a optimizar el proceso para asegurar el éxito”.

Como dice Iván torres es importante Tener la posibilidad de dejar por escrito cómo deben ejecutarse los procesos críticos. Si tienes este manual y se lo entregas a los responsables de la ejecución de dichos procesos, el número de errores a la hora de realizar el trabajo seguro que es mucho menor al de una empresa que no tiene sus procesos documentados (30).

Este análisis corresponde a la pregunta 13 la cual considera que hace falta incluir actividades dentro del procedimiento Gestionar la auditoría de cuentas medicas de la Secretaria de Salud del Valle del Cauca.

figura 12. Actividades dentro del procedimiento



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Frente a la pregunta 13 ¿considera usted que hace falta incluir actividades dentro del procedimiento “Gestionar la Auditoria de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios”? Si / No y ¿por qué? el grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud, indica por un 86% que sí, los cuales manifiestan la propuesta de algunas actividades que al ser unificadas se clasifican de la siguiente manera: En primera instancia con un porcentaje del 20% se ubica la actualización del procedimiento de acuerdo con la normatividad vigente; Según García (2010) *“uno de los principales obstáculos que enfrentan las organizaciones del sector salud es la ausencia de métodos, procesos y procedimientos documentados y actualizados. Además, dice que la falta de documentación no permite tener una memoria organizacional.”*.

Seguidamente se visualiza que el 16% de la población encuestada indican que se requiere un software como elemento de trabajo, en el cual se describan actividades de validación de derechos y soportes de la entidad; continuo se encontró que el 12% de los entrevistados revelan la necesidad de crear mecanismos para la conservación y manejo de la información; entre otras actividades sugeridas se presenta el 8% del personal objeto estudio quienes expresan la necesidad de plantear la capacitación inducción y reinducción parte del procedimiento.

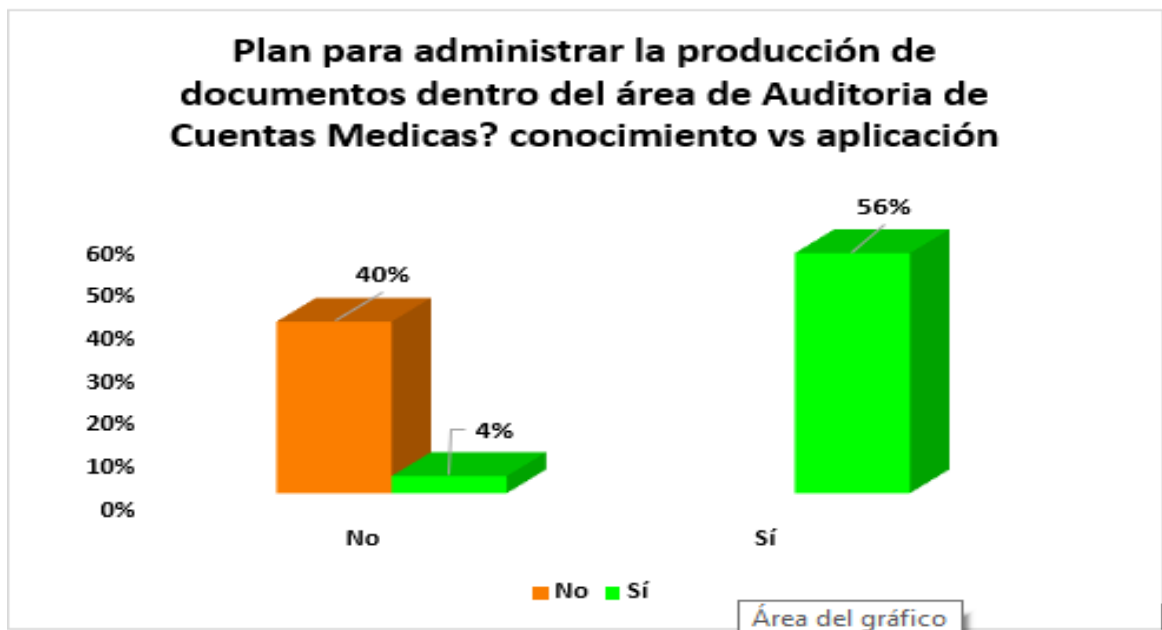
Una actividad considerada por el 4% de la población es la dificultad en la conciliación porque no asisten las entidades recobrantes, lo que generar suspensión en los procesos de la facturación que no permite ni glosar ni pagar, porque las entidades mismas que radican las

facturas no asisten al proceso de auditoría que permita dar un cierre conforme a la normatividad vigente.

Se puede concluir que se hace necesario realizar una actividad de socialización y actualización del procedimiento en el cual participen todos los integrantes del equipo de auditoría de cuentas médicas, dado que cada uno, desarrolla la actividad de manera diferente y no es claro hasta dónde llega la responsabilidad del proceso y de esta manera queden contener todas las actividades comprendidas el proceso de pago final, el cual no fue tenido en cuenta a la hora de dar respuesta a este interrogante, por ello se requiere que se generen mecanismos para que esté en constante retroalimentación de las actividades que cada uno realiza dentro del procedimiento.

Análisis derivado de la pregunta 14 y 15 correspondiente a: 14 ¿conoce usted, si se tiene un plan para administrar la producción de documentos dentro del área de auditoría de cuentas medicas? y 15 ¿conoce usted, si se tiene un plan para administrar la producción de documentos dentro del área de auditoría de cuentas medicas?

figura 13. *Producción documentos Vs aplicación*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Se puede comparar que la mayoría de funcionarios y personal de prestación de servicios, si conoce el plan para administrar la producción de documentos dentro del área de auditoría de cuentas médicas, representado por el 56% en referencia a la producción documental desde la creación, diseño de formatos y documentos con una buena impresión y selección de soportes

para la fijación o numeración de la información hasta la firma de los responsables, generando un adecuado desarrollo en el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos, creados dentro del grupo de auditoría. Mientras que el 44% respondió que no conoce si se tiene un plan para administrar o desarrollar las técnicas implementadas por gestión documental de la Secretaría Departamental de Salud.

Ahora frente a la pregunta 15 ¿usted aplica el plan para administrar la producción de documentos dentro del área de auditoría de cuentas medicas? del total de las personas encuestadas el 56% (14 personas) marcaron que NO y el 44% (11 personas) marcaron que SI, lo que permite deducir que frente a la pregunta, guarda gran relación debido a que solo el 4% contestaron que si conocen el plan para administrar la producción de documento y no lo están aplicando.

Por consiguiente, como dice Silvia Santos Collado *es importante la normalización e interiorización en la gestión documental pues contribuye a que las organizaciones dispongan de sistemas de gestión de la información más eficientes y eficaces. Estas normas también suponen una herramienta valiosa para la gestión del riesgo, la auditoría de la información y al análisis de procesos, aspectos que pueden mejorarse desde la gestión documental en cualquier organización* (31).

Pues aunque algunos integrantes del grupo de auditoria la conozcan, no la aplican o no se lleva a cabo como está establecido en gestión documental de la Gobernación del Valle y se puede deber a la falta de capacitación e interiorización de cada área según lo que manejen o porque las tablas documentales y metodología se viene actualizando de acuerdo a la Ley por lo que todos los procesos de atención documental nacen con un análisis y con una evaluación al detalle de la empresa, su estructura y sus modelos y maneras de manejar, crear y estabilizar la información. Lo anterior hace que cada caso sea manejado de manera personalizada. Ello ayuda a estabilizar la creación de las matrices y a definir sus jerarquías.

Análisis derivado de la pregunta 16 y 17 correspondiente al plan para administrar los documentos que se radican dentro del área de auditoría de cuentas medicas

Tabla 7. Plan para administrar la producción de documentos conocimiento vs aplicación

17. ¿Usted aplica?			
16. ¿Conoce usted?	No	Sí	
No	28%	12%	40%
Sí		60%	60%
	28%	72%	100%

Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Al realizar el cruce de variables con el objetivo de validar la relación entre conocer y aplicar el plan para administrar los documentos que se radican dentro del área de auditoría de cuentas médicas, se evidenció que en la población tomada como objeto de estudio, el 60% tiene el conocimiento de la existencia y del funcionamiento del plan para administrar la producción de documentos que se radican en el área de auditoría de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud Gobernación del Valle del Cauca, pero paradójicamente se evidenció que el 28% de la población encuestada no lo aplica en sus actividades rutinarias, infiriendo que no realicen estas actividades en su quehacer ó que al realizarlas se presente abstención por

parte del personal en la adaptación al proceso, por lo tanto es recomendable afianzar, fortalecer y apoyar el proceso de adaptación por parte del personal a las directrices estipuladas dentro de la organización en cuanto se refiere a la aplicación acorde de los procesos que se conllevan dentro de ella, que permitan enriquecer uno de los deberes más importantes siendo este el de la responsabilidad, y proporcionar mejoras continuas en el trabajo realizado rutinariamente dentro del proceso de auditoría.

Por último se identifica que el 12% no conoce el plan de administración de la documentación radicada al área de auditoría, pero aplica un plan para administrar, el cual no al indicar que no conoce, se asume que lo está realizando de manera empírica mediante criterios propios es de resaltar que la documentación radiada en el área está comprendida entre, circulares, facturación por los servicios prestados, con sus debidos soportes, requerimiento de las Instituciones de salud, requerimientos de entidades de control, entre otros.

Para concluir se hace necesario que se realicen capacitaciones y socializaciones dentro del área de auditoría de cuentas medicas de los pasos que se realizan para la administración y aplicación de los documentos, debido a que la información producto de la auditoria de la prestación de los servicios de salud se derivan ciertos documentos los cuales son de vital importancia su seguimiento y pago.

como dice la autora ANA MARÍA VEGA SEPÚLVEDA y el director MSc. Javier Arturo Moreno Carvajal. En la PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA FUNDACIÓN PICCOLINO BASADO EN LA NORMATIVIDAD DEL ARCHIVO

GENERAL DE LA NACIÓN en el análisis del Cuadro 8. Aspecto—actividades en la planeación estratégica y documental “*Difundir la política de gestión documental a todos los recursos humanos pertenecientes a los procesos que conforman la Institución. Es importante elaborar el plan de Conservación Documental y el Plan de Preservación Digital (Documentos digitales) a largo plazo de la institución. Con el cual se establece las directrices para el diseño, creación, mantenimiento, difusión y administración de los documentos, incluyendo su estructura, forma de producción y recepción de los documentos en la institución*” (32)

Análisis bivariado de las preguntas 18 y 19 correspondiente a la copia de seguridad de la información VS almacenamiento de los archivos

Tabla 8. *Copia de seguridad de la información VS almacenamiento de los archivos*

18. ¿Dónde almacena sus archivos?	19. ¿Cómo realiza la copia de seguridad de la información que usted produce?			
	En línea	No realiza copia de seguridad	Unidad de Disco duro externo de almacenamiento	Total
En bodegas especializadas			4%	4%
En lugares exclusivos en las instalaciones dentro de la oficina	8%	8%	28%	44%
En su espacio de trabajo	4%	4%	44%	52%
Total	12%	12%	76%	100%

Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Con el objetivo de evaluar la adherencia al procedimiento se pretende conocer como es el desarrollo de las actividades cotidianas del personal de área de auditoría de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, es así como se formularon las preguntas 19. ¿Cómo realiza la copia de seguridad de la información que usted produce? y 18.

¿Dónde almacena sus archivos? relación que arrojó el siguiente resultado: el 44% almacena archivos en el área de trabajo mediante una unidad externa de almacenamiento (disco duro), así mismo la categoría de lugares exclusivos dentro de la oficina el 28% indica que realiza copias de seguridad en la misma modalidad de unidad externa de almacenamiento.

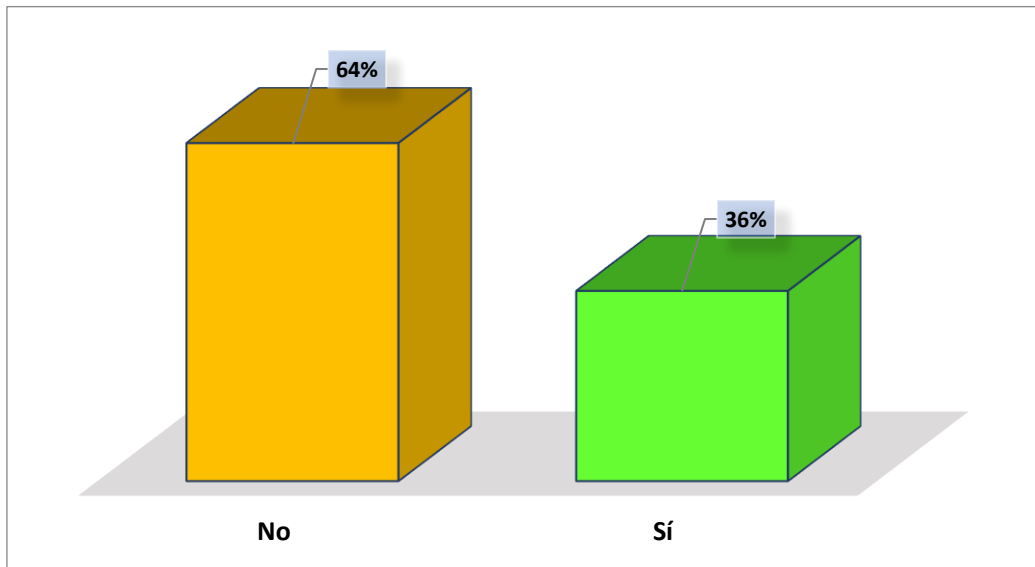
Por otra parte, se presenta un 12% de la población objeto de estudio que no realiza copia de seguridad de la información que se produce dentro del área lo que puede generar riesgos de pérdida de valor institucional.

Así mismo el almacenamiento en línea solo está representado por un 12% de la población lo cual también es objeto de análisis debido a que se desconoce el ejercicio de las plataformas para el cargue de la información y de la capacidad que presentan los correos institucionales para salvaguardar la información en la nube, como una opción rápida, individual y a la cual se puede acceder y tener control institucional para la conservación y futuro acceso.

Por último las bodegas especializadas son espacios para la custodia de documentos físicos con una durabilidad mayor a 5 años, y el área de auditoría cuenta con facturas que son categorizadas como título valor, los cuales deben tener una conservación prolongada, así como las actas producto de la auditoría de cuentas médicas, lo que permite concluir que es necesario evaluar y realizar inducciones y reinducciones para la transferencia de esta documentación, conforme a la normatividad vigente en los espacios que se tienen destinados en la Secretaría Departamental de salud, así como centralizar la información digital de tal forma que esta no se pierda.

Análisis pregunta 20 correspondiente referente al conocimiento del grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca si se cuenta con un sistema de información para la administración y proceso de las facturas que se radican derivados de servicios de salud?

Figura 14. *Sistema de información*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Respecto a la pregunta realizada a los encuestados en relación al conocimiento que tiene si el grupo auditor de cuentas medicas cuenta con un sistema de información ara la administración y proceso de las facturas, se puede evidenciar que el 64% de los encuestados respondieron que no conocen que exista un sistema de información; mientras el 36% de los encuestados manifiestan que si conocen que existe un sistema de información para la administración y proceso de las facturas.

Frente a las respuestas obtenidas se debe recordar el concepto de sistema de información: “Un sistema de información está conformado por una serie de datos vinculados entre sí para conseguir un objetivo común” (33).

Por consiguiente, resulta de interés el conocimiento del personal frente a la definición de un sistema de información y el alcance que se tiene del mismo lo cual permita validar la realidad sentida del grupo auditor, la manera en que se realiza el almacenaje de la información para su procesamiento y el proceso que se le genera, así como las garantías en la protección y manejo de los datos.

Por lo anteriormente expuesto y recordando que el 64% de la población manifestó que no se tiene un sistema, es importante la aplicación de una herramienta que ayudaría a disminuir el porcentaje inadecuado del proceso de facturación, aumentando la oportunidad de radicación de facturas revisión y acceso de la información por parte de todo el personal, no solo depender del manejo de la información por parte del ingeniero de sistemas como productor de los análisis, que permita revisiones oportunas y simultaneas que no dependan de un archivo o un solo computador, con el objetivo de disminuir riesgos de perdida, y mejora en la calidad de la información.

Se considera de vital importancia que el grupo de auditoría de cuentas medicas cuenten con un sistema de información el cual sea un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan unidos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones. Además, apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de del proceso,

esto debido a que el sistema de información con el que dice que cuentan se refieren a la herramienta office de microsoft, donde se administra de manera limitada la base de datos.

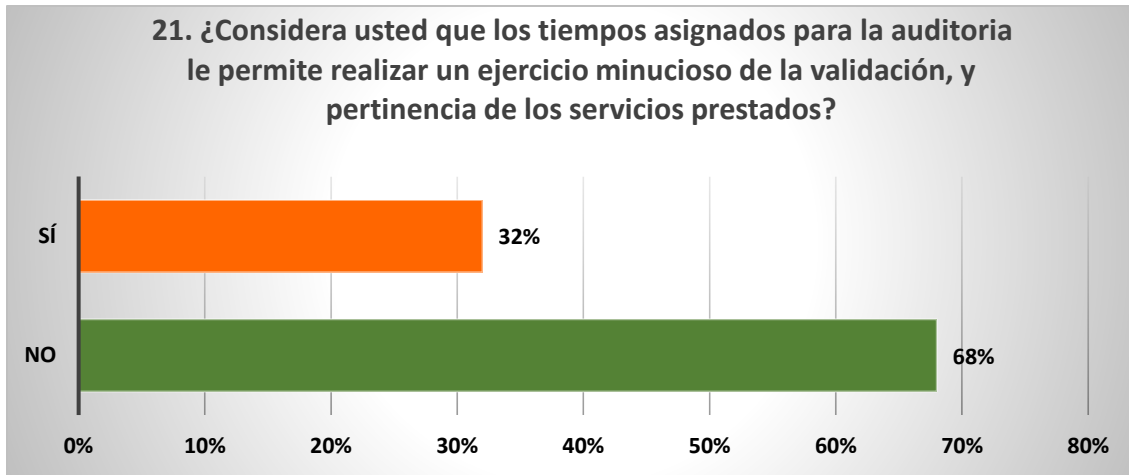
Los sistemas de información en la administración (SIA) a medida del pasar de los años, y el hombre al ir descubriendo, explorando ha acumulado una serie inmensa de datos los cuales necesita relacionar, y poner al alcance de técnicos, ingenieros y demás especialistas que lo utilizan como fuentes de información para bases de cálculos estadísticas, o como punto de partida para diferentes análisis y proyectos.

En la antigüedad, los datos eran manipulados en tarjetas estadistas y papeles a la deriva en el tiempo con la posibilidad de deterioro, o en diferentes medios de almacenamiento no confiable y de muy bajo nivel de gestión, puesto que realizar cualquier condensación de estos datos requería de mucho tiempo, los vínculos entre datos eran difíciles de actualizar, y en ocasiones la información ya no existía porque se encontraba deteriorada, en el siglo XX el hombre descubre una herramienta muy dinámica con fines matemáticos para realizar sus operaciones a mayor velocidad la cual va más allá de las expectativas y se convierte en la mayor recolectora y procesadora de información conocida como "Computación", a partir de este momento los sistemas informativos que se resumían a Dato – Procesamiento – Información pasan a tomar un carácter mayor, formándose así un conjunto más amplio de elementos.

Estos elementos han facilitador y simplificado la vida del hombre, su desempeño y productividad en el ámbito laboral ⁽³⁴⁾.

Análisis originario de la pregunta 21 correspondiente a si o no considera usted que los tiempos asignados para la auditoria le permite realizar un ejercicio minucioso de la validación, y pertinencia de los servicios prestados

Figura 15. *Sí o no considera usted que los tiempos asignados para la auditoria le permite realizar un ejercicio minucioso de la validación, y pertinencia de los servicios prestados*



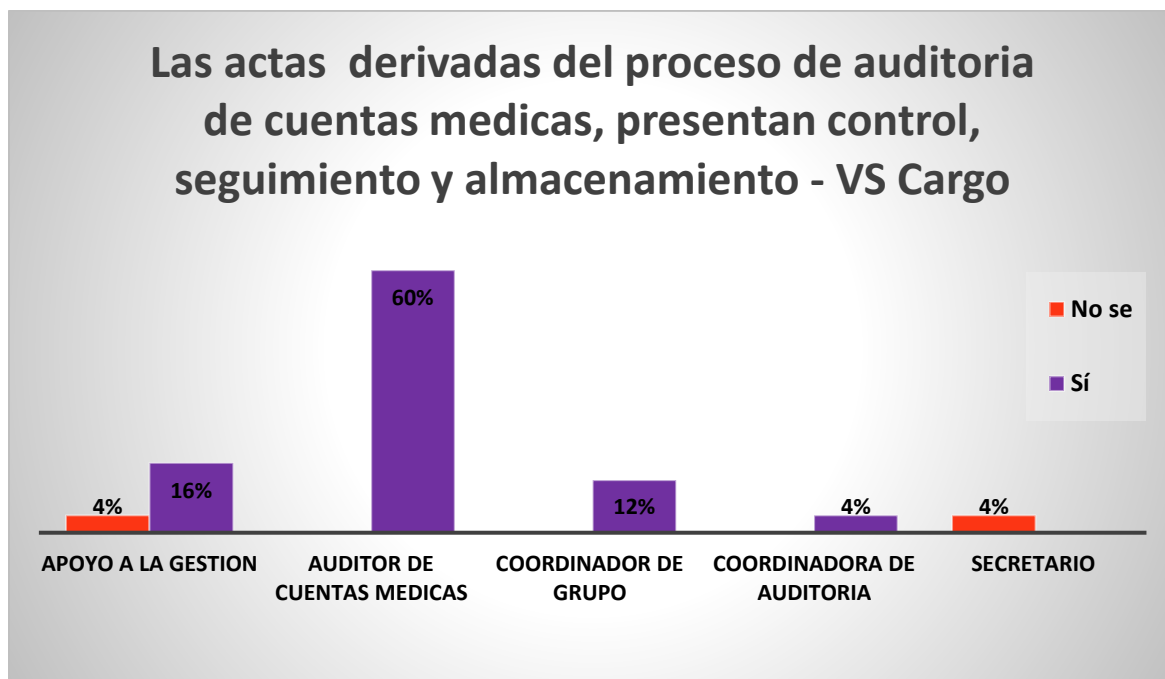
Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

Respecto a si considera que los tiempos asignados para la auditoria realizar un ejercicio minucioso de la validación, y pertinencia de los servicios prestados el 68% respondió negativamente y el 32% positivo, lo que se puede deducir que se debe replantear los tiempos de validación de la información para favorecer los procesos de gestión y capacitar al personal dedicado a estos procesos con el fin de aportar en el mejoramiento continuo y garantizar una buena auditoria.

Como dice Chavarría “*las validaciones permiten cerrar brechas puntuales, tanto para el cumplimiento con base en la normatividad como para los parámetros de claridad y pertinencia. tiendo esto un beneficio para la toma de decisiones acertada, oportuna en gestión de glosas y finalmente poder mejorar el proceso de recuperación de cartera*” (35).

Análisis producto de la pregunta 21.1 correspondiente a la percepción de los entrevistados en referencias a si las actas derivadas del proceso de auditoría de cuentas médicas, presentan un control, seguimiento y almacenamiento comparado con el cargo actual de cada uno de los integrantes del área.

Figura 16. *Las actas derivadas del proceso de auditoría de cuentas médicas, presentan un control, seguimiento y almacenamiento comparado con el cargo actual de cada uno de los integrantes del área.*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas médicas de la S.D.S año 2022).

En la gráfica anterior de acuerdo al cruce bivariado entre el control, seguimiento y almacenamiento de las actas derivadas del proceso de auditoría en comparación con el cargo

de las personas encuestadas, se puede observar que los auditores de cuentas medicas son las personas que tienen a su cargo las actas del proceso de conciliación con las entidades que prestaron los servicios de salud; actas a las cuales les realizan un seguimiento y control representado en un 60%, esto obedeciendo a el procedimiento PR- SP-M3-P6-02-01 Gestionar la auditoría de cuentas médicas de la prestación de servicios de salud; es decir que la responsabilidad del seguimiento y control recae sobre los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas - auditores) según las actividades descritas en el procedimiento que están comprendidas entre las 10 y la 15 se comprende en las preguntas del cuestionario de la 10 a 15, de la prese.

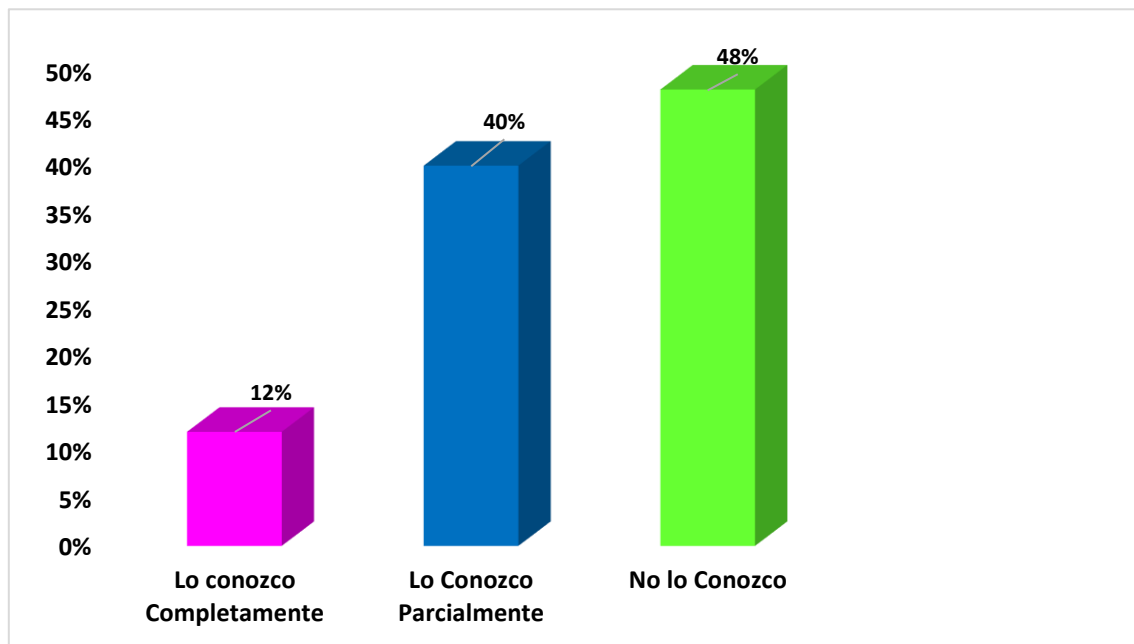
Por otra parte, se puede evidenciar que las personas que ejecutan el cargo de apoyo a la gestión con un 16% y los coordinadores de grupo en un 12% también realizan seguimiento, control y almacenamiento de las actas.

Por lo que se puede concluir que los datos arrojan no dan un control adecuado o suficiente mente fuerte para que en el almacenamiento de las actas producidas se pueda hacer seguimiento, sin embargo se debe precisar que la Secretaria Departamental de Salud cuenta con un personal capacitado en gestión documental, los cuales han brindado entrenamiento en la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde su origen hasta su destino final, por lo que se hace necesario que se garantice los espacios y las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento de sus archivos en medio físico y magnético para el almacenamiento de dichas actas consolidadas en un solo lugar para consulta del equipo auditor y de esta manera se tenga un mejor control de estas. Por otra parte, por lo que se requiere que se describan estas actividades de almacenamiento en el procedimiento.

La Gobernación del Valle del Cauca en su proceso PR- SP-M3-P6-02-01 publicación 31/10/2018 fecha modificación 09/02/2022, referencia MATRIZ DE AUDITORIA: Es el consolidado de la trazabilidad de datos inmersos en el proceso de auditoría (36).

Análisis originario de la pregunta 22 correspondiente a conocer el proceso de pago que se realiza al pasivo cierto, posterior al procedimiento “Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” que se radica en la Secretaria Departamental de Salud?

figura 17. *Conocer el proceso de pago que se realiza al pasivo cierto, posterior al procedimiento “Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” que se radica en la Secretaria Departamental de Salud?*



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

A la pregunta Conoce usted el proceso de pago que se realiza al pasivo cierto, posterior al procedimiento “Gestionar la Auditoría de Cuentas Medicas de la Prestación de Servicios” que

se radica en la Secretaria Departamental de Salud, el 48% respondió que No lo conoce, el 40% que lo conoce parcialmente, el 12% que lo conoce completamente.

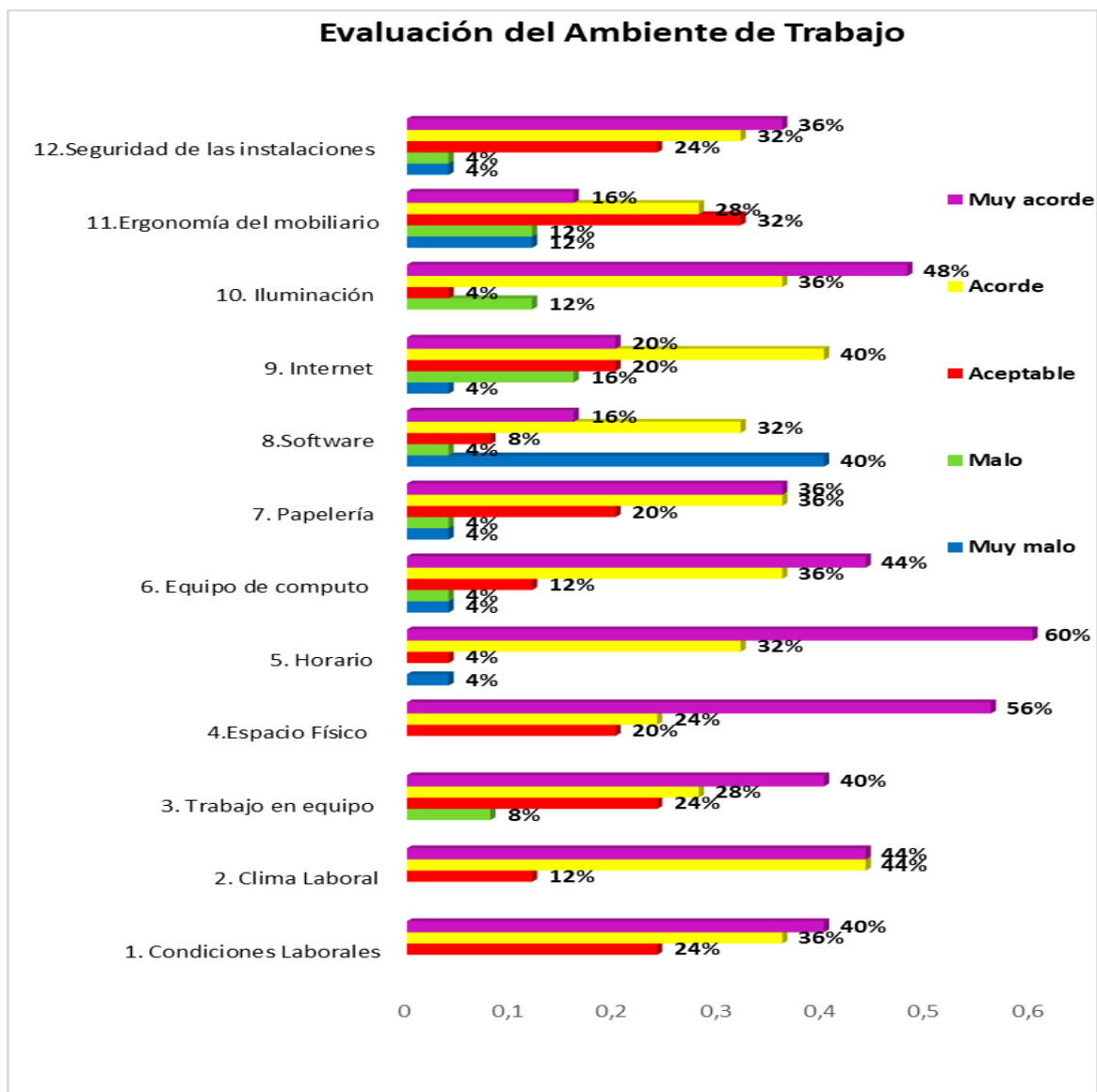
El grupo auditor de cuentas médicas debe conocer como mínimo el funcionamiento general del proceso desde su radicación hasta el pago. Si bien es cierto cada persona se especializa en una actividad, resulta objeto de interés que se conozca cómo funciona la empresa con el objeto de dar un adecuado direccionamiento en los casos que sean necesarios, y el proceso de pago aunque no está descrito dentro del área de auditoria por ser transversal a los procesos, para este caso presenta una relación directa del ejercicio, pues como producto final está el pago de las facturas una vez auditadas, lo cual es de alto interés en el área porque permite finalizar procesos dentro de la misma.

Todo lo descrito anteriormente permite concluir que se hace necesario dar a conocer al personal como funcionan el proceso de pago de la facturación. Cabe precisar que este es el último paso que se debe realizar producto de la auditoria a la facturación de prestación de servicios de salud, el cual tiene varios pasos adicionales que no se encuentran descritos en el procedimiento, en su mayoría tienen conocimiento de lo que se debe realizar sin embargo el resto de las personas encuestadas no lo conocen. Por lo que se puede concluir que se hace necesario que estos pasos sean incluidos dentro del procedimiento procedimiento PR- SP-M3-P6-02-01 Gestionar la auditoría de cuentas médicas de la prestación de servicios de salud debido a que aquí se cierra el proceso.

Análisis de la pregunta 23 sobre la evaluación ambiente de trabajo del área de auditoría

de cuentas la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.

figura 18. Evaluación del Ambiente de Trabajo



Fuente (instrumento de análisis: Encuesta al grupo de auditoría de cuentas medicas de la S.D.S año 2022).

La grafica anterior presenta los resultados obtenidos mediante la escala de Likert de acuerdo al criterio de cada uno de los encuestados donde 1 es muy malo y 5 es muy acorde, en lo que se refiere al ambiente de trabajo en el grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud. Es así como se valoraron 12 aspectos, entre ellos encontramos que aspectos como “*el horario*” presentan calificaciones muy acordes de 60% y acorde de 32% es decir que más de un 90% de la población encuestada se encuentra agradada con los tiempos asignados para su trabajo. Otro aspecto a resaltar es “*espacio físico*” el cual tiene una calificación de 56% para muy acorde y acorde un 24% en donde cada empleado cuenta con su propio escritorio un área de trabajo con mobiliario renovado hace menos de dos años.

Otro aspecto a resaltar es el “*clima laboral*” que presenta la calificación de acorde y muy acorde cada una con el 44% es decir que más del 85% de la población objeto de estudio se encuentra cómoda con su ambiente de trabajo. Como lo menciona *Likert (1961)* y *Katz; Kahn (1966)*, llevaron a cabo estudios en los cuales enfatizaban el contexto humano de las organizaciones en los que no solo analizaban los resultados y la eficacia de la organización, sino las consecuencias que había en el personal. Ellos consideraban que las condiciones (atmosfera, clima) que se formaban en el área en donde laboraban, tienen consecuencias importantes en los empleados (37).

De manera particular se observa que algunas personas calificaron como muy malo 1 aspectos como muy malos entre ellos están “*seguridad en las instalaciones, internet, papelería, equipo de cómputo y horario*”, cada uno con la misma participación del 4% y como objeto de análisis

es Aspecto de “*software*” tiene una calificación de 40% muy malo como el porcentaje más alto en esta medición frente a las demás valoraciones. Lo que resulta interesante evaluar debido a que el grupo auditor de cuentas medicas no tiene un sistema de información que permita almacenar custodiar y procesar los datos que se producen derivados de la auditoria a los servicios médicos prestados por concepto de NO PBS, urgencias a la Población no asegurada y Población migrantes de países fronterizos.

10. CONCLUSIONES

Al analizar cada una de las variables que representa el procedimiento de auditoría de cuentas médicas de la Secretaria de Salud Departamental del Valle del Cauca se puede concluir que:

- Como resultado de la investigación, podemos concluir que es necesario considerar la actualización del procedimiento que aplican actualmente los funcionarios del grupo de auditoría de cuentas médicas, ya que se refleja que en el desarrollo de las actividades que se realizan en el día a día, no se encuentran algunas descritas en el procedimiento por consiguiente se hace necesario que esté sea examinado con el objetivo de evaluar la pertinencia de incluirlas.
- Resulta imprescindible garantizar el cumplimiento a cabalidad del desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento ' PR-SP-M3-P6-02-01 auditoría de cuentas médicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca'. El cual permitirá que los funcionarios del área cumplan con sus actividades encomendadas.
- A través de la evaluación del procedimiento se puede visualizar que parte del personal del grupo de auditoría de cuentas médicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca no presenta adherencia al procedimiento.

- Se concluye que el personal de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, en su totalidad no aplica un manejo pertinente frente a la conservación de los documentos que se producen y se radican en el área.
- Se concluye que el área de cuentas medicas e la Secretaria Departamental de Salud más de la mitad de la población consideran que no se tiene un sistema de información para la recepción, administración y análisis de los datos que se presentan desde la facturación, procedimiento de auditoría y pago.
- Como conclusión se menciona que el grupo de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca, cuenta en términos generales con un buen ambiente de trabajo, sin embargo se presentan aspectos que se deben mejorar para crear mayor sinergia y mejorar la cultura organizacional.
- Se concluye que el grupo auditor de cuentas medicas no ha interiorizado el procedimiento y se tiene parcialmente el paso a paso de las cuentas medicas de la prestación de servicios de salud, los cuales los trabajadores señalan que se da por las rotaciones en las actividades internas del grupo.
- El presente trabajo, permitió recopilar información concerniente al procedimiento que permitió identificar puntos susceptibles de intervención, como por ejemplo insumos, rotación interna del personal, inducciones y reinducciones del equipo de trabajo, pagos y descargue de facturación ya auditada, entre otros, que pueden ser tenidos en cuenta para la actualización del procedimiento y del flujograma, optimizando las tareas diarias del personal de auditoría de cuentas médicas.

11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar mesas técnicas de trabajo donde se revise y se evalúe la necesidad de actualizar el procedimiento SP-M3-P6-02-01, que se está desarrollando actualmente en el grupo auditor de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud.
- Se recomienda socializar y retroalimentar las actividades descritas del procedimiento SP-M3-P6-02-01 del personal del área de cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud del Valle del Cauca.
- Como estrategia para sensibilizar la adherencia al procedimiento, se recomienda la creación de mesas de trabajo, como elemento de interacción que permita conocer e interiorizar cada una de las actividades que integran el procedimiento.
- Socializar y concientizar al personal del manejo adecuado de los documentos que se producen y se radican en el área desde su origen hasta su destino final, donde se garanticen espacios e instalaciones para el correcto funcionamiento de sus archivos tanto físicos como digitales que permitan un mejor control.
- Se recomienda a la Secretaria Departamental de Salud destinar espacios físicos y digitales para almacenar toda la información que se reciba y se genere en el área, esto

coordinado con el área de gestión documental con el fin de conservar y almacenar los documentos.

- Se recomienda que la Secretaría Departamental de Salud cuente con un sistema de información robusto e integrado, en el cual se pueda recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones. Además, apoyar la coordinación, control, análisis y visualización del proceso, esto debido a que el sistema de información que se refieren a la herramienta office de microsoft, administra de manera limitada la base de datos.
- El rendimiento mejora cuando se optima el bienestar y esto se puede generar a través de la comodidad, por consiguiente, se recomienda continuar mejorando el ambiente de trabajo en aspectos como ergonomía del mobiliario, e iluminación de los espacios evaluando con el área de recursos humanos los mobiliarios adecuados, y luces adecuadas.
- Con el fin de que el personal del área conozca el sistema de gestión de calidad, en el cual se identifique a que proceso pertenece y cuál es su papel dentro del mismo, se recomienda al líder de calidad de la Secretaria Departamental de Salud realizar capacitaciones de inducción y reinducción del procedimiento y cada uno de sus pasos, así como evaluar los conocimientos adquiridos por medio de talleres o retroalimentación del ejercicio; con el fin de lograr el aumento de eficacia en el área.

- Brindar capacitación en la validación de información de archivos planos, para que todo el personal tenga conocimientos básicos de esta función y puedan desarrollar actividades de distribución de datos de la matriz de auditoría.
- Se recomienda desarrollar un proceso para la identificación de las actividades principales y el riesgo que pueda causar que los funcionarios del área de auditoría no cuenten con estos conocimientos apropiados para la realización de las labores encomendadas.
- Se recomienda al Coordinador de la auditoría de Cuentas medicas de la Secretaria Departamental de Salud realizar un seguimiento a la elaboración, custodia y conservación de las actas de auditoría, como documento esencial del proceso.

12. REFERENCIACION

Referenciación con entidades territoriales del procedimiento de auditoría de cuentas médicas, según actas.

ACTA 01

ACTA DE REFERENCIACION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA Y DEPARTAMENTO DE MAGDALENA.

Fecha: Santiago de Cali, abril 25 de 2022

Hora de inicio 8:00am

Hora terminación 4:00 pm

Asistentes: Alexandra Castelblanco C

Erika María Palomino B.

Laura Andrea Maldonado A

María Jacqueline Campo V.

Olga Bolena Ibata R.

Yeidy Katerine Campo R.

OBJETIVO: Realizar referenciación de procedimiento de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Magdalena.

AGENDA:

1. Revisión del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.
2. Revisión del PROCEDIMIENTO: AUDITORIA CUENTAS MEDICAS – código GSA-SP-PR-S2-O2-01del Departamento de Magdalena.
3. Análisis y conclusiones de la revisión de la referenciación de procedimientos de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Magdalena

DESARROLLO.

1. Se realiza revisión del paso a paso del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
1	Recepcionar RIPS, facturas, cuentas de cobro y soportes en medio magnético y/o físico
2	Validar la información por estructura e integralidad exportando los archivos planos a formato excel

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
3	Consolidar, depurar y complementar la matriz de auditoria
4	Distribuir los datos de la matriz de auditoría a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas) y al programador de conciliaciones
5	Realizar cruce electrónico de las tarifas de medicamentos y envío de resultados a profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
6	Validar, identificar y consolidar las objeciones en la matriz de auditoria
7	Programar y enviar citas de conciliaciones de objeciones a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
8	Socializar las objeciones y fechas de conciliaciones agendadas a las entidades involucradas
9	Realizar las conciliaciones
10	Enviar electrónicamente el acta de levantamiento de objeciones a las entidades para su aprobación y firma
11	Recepcionar el acta de levantamiento de objeciones aprobada y firmada
12	Imprimir y enviar el acta de levantamiento de objeciones a la coordinadora del grupo de auditoria para su aprobación y firma

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
13	Aprobar y firmar el acta de levantamiento de objeciones y realizar devolución a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
14	Enviar el acta final con aprobación y firmas a la entidad involucrada
15	Enviar la trazabilidad final de datos de la matriz de auditoría y el acta de levantamiento de objeciones firmada entre las partes al técnico en sistemas
16	Recepcionar, consolidar y archivar electrónicamente

2. Se realiza revisión del PROCESO: GESTIÓN SALUD - PROCEDIMIENTO: AUDITORIA CUENTAS MEDICAS – código GSA-SP-PR-S2-O2-01 de la OFICINA AUDITORIA CUENTAS MEDICAS – de la secretaria Departamental de Salud del Magdalena.

Se comparan los procedimientos de auditoría de cuentas medicas de los Departamentos del Valle del cauca y Departamento de Magdalena donde se plasman observaciones frente a el paso a paso descrito en cada uno de ellos.

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
1	Recibe la facturación de la EPS'S e IPS con todos	El Departamento de Magdalena y Valle del Cauca da inicio al

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
	los soportes por concepto de PPNA y eventos No POS en la Secretaria Seccional de Salud.	proceso con el punto de recepción de la facturación
2	Radica y registra en la base de datos de la oficina de auditoria en la cual se clasifica por su concepto: PPNA y recobros	En ambas entidades en su segundo punto está el de clasificar la facturación y realizar su registro en la base de datos
3	Verifica el cumplimiento de los requisitos de la facturación y la comprobación de derechos de las mismas. Si cumple sigue al paso 5 No cumple, sigue paso 4	para este punto se puede observar que el Valle de la Cauca continua con la depuración de su proceso de facturación realizando una consolidación de ella para luego ser entregada a los respectivos auditores, mientras que la Gobernación de la Magdalena examina si la información obtenida en la recepción de la facturación esta apta para continuar con su proceso de auditoria o devolución. frente a la descripción de ambos pasos es

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
		más clara la definición de la actividad en el Departamento de la Magdalena.
4	Devuelve la factura a el prestador o IPS para su corrección y finaliza proceso	para este alcance se visualiza que la Gobernación del valle Cauca distribuye la información de cada una de la facturación recibida a los auditores de cuentas medicas para iniciar con el estudio de la información de cada una de ellas, mientras que la Gobernación del Magdalena apenas está realizando la devolución de facturas que no cumplen con los requisitos para la radicación.
5	Envía a la empresa contratada para el servicio de auditorías médicas y concurrentes para la revisión de la facturación.	el Departamento del Valle del Cauca continua con el paso a paso de la auditoría de cuentas médicas, mientras en el

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
		Departamento de Magdalena cuenta con una entidad externa para el servicio de auditoría.
6	<p>Recibe la revisión de la factura con su trazabilidad por parte la empresa auditora.</p> <p>No hay objeciones o glosas administrativas.</p> <p>Sigue al paso 13 Si presenta glosa total o devolución sigue siguiente paso</p>	<p>El procedimiento de auditoría de las facturas derivadas de la prestación de servicios de salud a cargo de la entidad territorial del Magdalena no nos permite realizar una comparación del paso a paso del proceso de auditoria debido a que este no describe las actividades que se desarrollan para el cumplimiento del ejercicio. en este punto el Departamento del Valle del Cauca describe actividades propias de la validación y el Departamento del Magdalena detalla los resultados sujetos a condicionantes.</p>

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
7	Notifica los resultados de la auditoria y devuelve factura al Prestador o EPS para su conocimiento y tramite.	
8	Recibe respuesta del prestador o la EPS para levantamiento de glosa. Si es aceptada sigue al paso siguiente. Si no es aceptada o no recibe respuesta continua con el paso 10	
9	Remite para la oficina de auditoria para sus fines pertinentes y realizar levantamiento de glosa y sigue al paso 13	
10	Revisa la trazabilidad de la facturas o recobros presentadas por los prestadores de servicios de salud	
11	¿Concilia glosa con entidad territorial? concilia glosa sigue al paso 13 No concilia. Continua siguiente paso	
12	Realiza el procedimiento de conciliación de la glosa ante la Superintendencia Nacional de Salud.	El Departamento del Valle del Cauca no indica el proceso de conciliación de glosas con la superintendencia Nacional de Salud, por lo que el

SECRETARIA DE SALUD MAGDALENA		OBSERVACION
PASO	ACTIVIDAD	
		Departamento del Magdalena si lo realiza siendo un paso importante debido a que de manera cotidiana se presentan este tipo de conciliaciones
13	Enviar informe final a la oficina financiera para el trámite de pago	El Departamento del Valle del cauca no describe este paso para finalizar adecuadamente el proceso de auditoría de cuentas médicas, mientras que el Departamento de Magdalena es el último paso para el cierre del procedimiento.

ANALISIS Y CONCLUSIONES.

Si bien el ejercicio de la auditoría del Departamento de Magdalena describe los pasos o las actividades del proceso de auditoría este no es integral de la dependencia, dado que interactúa con una entidad externa para llevar para el desarrollo de este proceso, en cual se generan varios cuestionamientos frente a la efectividad del ejercicio dada la tercerización y la intermediación por parte de la entidad territorial, dado que no son claras en la descripción del procedimiento referente a la delimitación de las responsabilidades.

En relación a la comparación del proceso de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del Cauca con el Departamento de Magdalena no es posible realizar un análisis total del ejercicio debido a que la descripción del Departamento de Magdalena narra desde la radicación de la facturación, validación y posterior envió a un tercero para el proceso de auditoría, mientras el Departamento del Valle del Cauca detalle cada una de las actividades propias del proceso auditor de facturación derivada de la prestación de servicios de salud.

Se resaltan actividades descritas en el Procedimiento de auditoría de cuentas medicas del Departamento de Magdalena, que no están especificados en el procedimiento del Valle del cauca los cuales son el paso No. 12 “realiza el procedimiento de conciliación de la glosa ante la Superintendencia Nacional de Salud” y paso No. 13 “enviar informe final a la oficina financiera para el trámite de pago”, los cuales se consideran importantes ya que son

fundamentales para la continuidad del proceso debido a que no se encuentran descritos en el procedimiento del Valle del Cauca.

ACTA 02

ACTA DE REFERENCIACION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA Y DEPARTAMENTO DE SANTANDER.

Fecha: Santiago de Cali, abril 25 de 2022

Hora de inicio 8:00am

Hora terminación 4:00 pm

Asistentes: Alexandra Castelblanco C

Erika María Palomino B.

Laura Andrea Maldonado A

María Jacqueline Campo V.

Olga Bolena Ibata R.

Yeidy Katerine Campo R.

OBJETIVO: Realizar referenciación de procedimiento de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Santander.

AGENDA:

1. Revisión del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.

2.Revisión del PROCEDIMIENTO: AUDITORIA CUENTAS MEDICAS – código GSA-SP-PR-S2-O2-01del Departamento de Santander.

3. Análisis y conclusiones de la revisión de la referenciación de procedimientos de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Santander.

DESARROLLO.

1. Se realiza revisión del paso a paso del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
1	Recepcionar RIPS, facturas, cuentas de cobro y soportes en medio magnético y/o físico

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
2	Validar la información por estructura e integralidad exportando los archivos planos a formato excel
3	Consolidar, depurar y complementar la matriz de auditoria
4	Distribuir los datos de la matriz de auditoría a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas) y al programador de conciliaciones
5	Realizar cruce electrónico de las tarifas de medicamentos y envió de resultados a profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
6	Validar, identificar y consolidar las objeciones en la matriz de auditoria
7	Programar y enviar citas de conciliaciones de objeciones a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
8	Socializar las objeciones y fechas de conciliaciones agendadas a las entidades involucradas
9	Realizar las conciliaciones
10	Enviar electrónicamente el acta de levantamiento de objeciones a las entidades para su aprobación y firma
11	Recepcionar el acta de levantamiento de objeciones aprobada y firmada

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
12	Imprimir y enviar el acta de levantamiento de objeciones a la Coordinadora del grupo de auditoria para su aprobación y firma
13	Aprobar y firmar el acta de levantamiento de objeciones y realizar devolución a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
14	Enviar el acta final con aprobación y firmas a la entidad involucrada
15	Enviar la trazabilidad final de datos de la matriz de auditoría y el acta de levantamiento de objeciones firmada entre las partes al técnico en sistemas
16	Recepcionar, consolidar y archivar electrónicamente

2. Se realiza revisión del PROCESO: GESTIÓN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
 PROCEDIMIENTO: radicación, causación, ajustes y pago de cuentas medicas de IPS y EPS de régimen subsidiado del departamento de Santander por prestación de servicios PPNA y NO POS sin contrato.

Se comparan los procedimientos de auditoría de cuentas medicas de los Departamentos del Valle del cauca y Departamento de Santander donde se plasman observaciones frente a el paso a paso descrito en cada uno de ellos.

SECRETARIA DE SALUD SANTANDER		
PASO	ACTIVIDAD	
1	<p>Una vez prestado el servicio por parte de la IPS o EPS se recibe la facturación en los primeros 15 días del mes con soportes (C.D-oficio), realizar revisión previa donde se verifica que la factura cumpla con los requisitos.</p> <p>Una vez aprobada la información se valida con las mallas del Ministerio de Salud y Protección Social.</p> <p>Si no cumple se devuelve a la IPS y/o EPS.</p> <p>Si cumple se le asigna un número de radicado y se registra en el cuadro de control.</p>	<p>Se identifica que los tres primeros pasos del procedimiento del Valle del Cauca están inmersos en el punto 1 referenciado en el procedimiento de Santander.</p>
2	<p>Realizar la causación contable en el sistema de información según corresponda la modalidad de cobro de la facturación (urgencias, recobros, tutelas, contratos con la red pública, contratos con la red privada)</p>	<p>Se evidencia que la Secretaria Departamental del Valle del Cauca no aplica la actividad de causación contable ni el procedimiento ni en las actividades que se desarrollan.</p>

SECRETARIA DE SALUD SANTANDER		
PASO	ACTIVIDAD	
3	Entregar la facturación mediante acta a la firma auditora para su respectiva auditoria para realizar las respectivas conciliaciones y posterior—contabilización de cuentas de orden: gasto, orden.	Se evidencia que la Secretaria de Salud del Valle cuenta con su propio grupo de cuentas medicas por lo tanto no requieren de entidades externas para el desarrollo del proceso auditor. La contabilización de cuentas de orden: Gasto, orden pertenecen al procedimiento financiero.
4	Remitir a cuentas medicas los informes por parte de la firma de auditoría correspondiente, una vez realizada la auditoria, estos son; recibidos por el funcionario responsable de cuentas médicas.	Se evidencia que la Secretaria de salud del Valle cuenta con su propio grupo de cuentas medicas por lo tanto no requieren de entidades externas para el desarrollo del proceso auditor.
5	Registrar en el cuadro control de excel las fechas de recepción de los informes de auditoría y distribuir los contadores para su verificación y ajustes, en el Sistema.	La Secretaria del Valle del Cauca, no registra la facturación radicada derivada de la prestación de servicios de salud como lo realiza Santander.

SECRETARIA DE SALUD SANTANDER		
PASO	ACTIVIDAD	
6	Trámite para la solicitud del CDP.	La Secretaria Departamental de Salud realiza no realiza trámite de CDP, está inmerso en otro procedimiento de la misma secretaria.
7	Solicitar CDP por parte del area Financiera de acuerdo a las directrices de la Secretaría de Planeación Departamental con relación a los proyectos de inversión.	
8	Autorizar el pago, una vez ajustada la facturación en el Sistema de Información.	
9	Realizar acto administrativo (resolución de pago).	
10	Diligenciar y solicitar RP por parte del area financiera de acuerdo a las directrices de la Secretaria de planeación Departamental con relación a los proyectos de inversión.	

SECRETARIA DE SALUD SANTANDER		
PASO	ACTIVIDAD	
11	Solicitar la obligación contraída con los soportes correspondientes, por medio del formato establecido, una vez el Área financiera haya realizado el trámite correspondiente del RP.	
12	Remitir al procedimiento de pagos del proceso gestión financiera.	
13	La documentación soporte en este procedimiento será registrada, almacenada y archivada, de acuerdo a los requisitos de gestión documental.	

ANALISIS Y CONCLUSIONES

En el ejercicio de indagación se encontró información de la Gobernación de Santander, referente al manejo que se le brinda al proceso de auditoría y pago de los servicios de salud con cargo a la entidad territorial, procedimiento llamado “radicación, causación, ajuste y pago de cuentas médicas de IPS Y EPS de régimen subsidiado del Departamento Santander por prestación de servicios PPNA y NO POS sin contrato” al realizar una revisión del proceso de auditoría del Departamento de Santander se evidencia que ellos tienen un contrato externo con

una firma auditora que presta el servicio a la Secretaria de Salud de Santander, desde la presentación en la entrega de informes, radicación de los soportes de facturación por la prestación de los servicios, posteriormente se realizan el proceso financiero mediante la elaboración del CDP y todo su proceso de pago referente a la obligación contraída por la entidad territorial.

La Secretaria Departamental del Valle del Cauca, no relaciona ni registra en un sistema contable financiero, envía la trazabilidad final de datos de la matriz de auditoría y el acta de levantamiento de objeciones firmada entre las partes al técnico en sistemas es decir no se cuenta con un software, se manejan en archivos de excel.

ACTA 03

ACTA DE REFERENCIACION DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA Y DEPARTAMENTO DE CORDOBA.

Fecha: Santiago de Cali, abril 15 de 2022

Hora de inicio 1:00 pm

Hora terminación 4:00 pm

Asistentes: Alexandra Castelblanco C

Erika María Palomino B.

Laura Andrea Maldonado A

María Jacqueline Campo V.

Olga Bolena Ibata R.

Yeidy Katerine Campo R.

OBJETIVO: Realizar referenciación de procedimiento de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Córdoba.

AGENDA:

1. Revisión del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.
2. Revisión del PROCEDIMIENTO: AUDITORIA CUENTAS MEDICAS del Departamento de Córdoba.
3. Análisis y conclusiones de la revisión de la referenciación de procedimientos de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del cauca y Departamento de Córdoba

DESARROLLO.

1. Se realiza revisión del paso a paso del PROCEDIMIENTO “PR-SP-M3-P6-02-01 GESTIONAR LA AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD- del Departamento del Valle del Cauca.

SECRETARIA DE SALUD VALLE DEL VAUCA	
PASO	ACTIVIDAD
1	Recepcionar RIPS, facturas, cuentas de cobro y soportes en medio magnético y/o físico

2	Validar la información por estructura e integralidad exportando los archivos planos a formato excel
3	Consolidar, depurar y complementar la matriz de auditoria
4	Distribuir los datos de la matriz de auditoría a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas) y al programador de conciliaciones
5	Realizar cruce electrónico de las tarifas de medicamentos y envié de resultados a profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
6	Validar, identificar y consolidar las objeciones en la matriz de auditoria
7	Programar y enviar citas de conciliaciones de objeciones a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
8	Socializar las objeciones y fechas de conciliaciones agendadas a las entidades involucradas
9	Realizar las conciliaciones
10	Enviar electrónicamente el acta de levantamiento de objeciones a las entidades para su aprobación y firma
11	Recepcionar el acta de levantamiento de objeciones aprobada y firmada
12	Imprimir y enviar el acta de levantamiento de objeciones a la coordinadora del grupo de auditoria para su aprobación y firma

13	Aprobar y firmar el acta de levantamiento de objeciones y realizar devolución a los profesionales y profesionales especializados (analistas de cuentas medicas)
14	Enviar el acta final con aprobación y firmas a la entidad involucrada
15	Enviar la trazabilidad final de datos de la matriz de auditoría y el acta de levantamiento de objeciones firmada entre las partes al técnico en sistemas
16	Recepcionar, consolidar y archivar electrónicamente

2. Se realiza revisión del PROCESO: GESTIÓN SALUD - PROCEDIMIENTO: AUDITORIA CUENTAS MEDICAS de la OFICINA AUDITORIA CUENTAS MEDICAS – de la secretaria Departamental de Salud del Córdoba.

Se comparan los procedimientos de auditoría de cuentas medicas de los Departamentos del Valle del cauca y Departamento de Córdoba donde se plasman observaciones frente a el paso a paso descrito en cada uno de ellos

DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA

PASO	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
1	Recepción y revisa las cuentas médicas presentadas por las IPS.	En el punto 1 se recepción hacen el mismo proceso

2	Valida los RIPS a las cuentas admitidas y remite a la oficina de auditorias de cuentas medicas	El departamento de Córdoba valida RIPS el departamento del valle, fuera de validar exporta todo a formato excel para poder manejar la información
3	Clasifica las cuentas medicas por prestadores y entrega para proceso de auditoría medica	Valle actualiza la base de datos mientras que Córdoba divide y clasifica para poder auditar de mejor manera
4	Revisa y remite las cuentas auditadas a la oficina de cartera	Realizan lo mismo los dos departamentos en remitir y distribuir las cuentas para su análisis
5	Recepcionar las cuentas medicas auditadas y envía a la oficina jurídica	Aquí si tiene una gran diferencia ya que las cuentas de auditoria en el valle solo pasan a jurídica cuando se hace la resolución de pago mientras que en Córdoba cuando ya están auditadas se pasan inmediatamente a jurídica en cambio en el valle en este paso 5 apenas están revisando tarifas y

		enviando los resultados de los análisis de las cuentas medicas
6	Recibe las cuentas médicas, realiza la resolución de pago y remite al despacho del secretario seccional de salud	Hay mucha diferencia en este proceso de valle y Córdoba ya que en el paso 6 solo se ha validado las objeciones de la cuantas que se están auditando mientras que Córdoba ya se va al paso de la resolución de pago y firma al despacho del secretario
7	Elabora el formato de envío de cuentas y pasa a la oficina de presupuesto de la Gobernación para dar trámite final de pago	En el paso 7 valle apenas va a conciliar las objeciones mientras que Córdoba ya he cerrado su proceso de soporte de glosas y sustentación de objeciones y se encuentra en el paso de trámite de pago de facturación auditadas

ANALISIS Y CONCLUSIONES

Si bien el ejercicio de la auditoria del Departamento de Córdoba describe los pasos o las actividades del proceso de auditoría no se relata tan largo ni minuciosamente el

procedimiento cuando se realiza las sustentaciones y conciliaciones de proceso de glosas y revisión de auditoría, permitiendo una efectividad en tiempos por ser conciso y claros en los pasos para cualquier persona y eso genera que el procedimiento permita una delimitación de las responsabilidades en cada paso, dejando claras las reglas y las actividades.

En relación con la comparación del proceso de auditoría de cuentas medicas del Departamento del Valle del Cauca con el Departamento de Cordoba se resaltan actividades descritas en el procedimiento de auditoría de cuentas medicas del Departamento de Cordoba, que no están especificados en el procedimiento del Valle del cauca los cuales son el paso No. 7 Valle apenas va a conciliar las objeciones mientras que Córdoba ya he cerrado su proceso de soporte de glosas y sustentación de objeciones y se encuentra en el paso de trámite de pago de facturación auditadas , este último paso que tiene Cordoba no está descrito en el proceso de cuentas medicas de auditoría de Valle y es importante tenerlo presente he inmerso en el procedimiento del departamento del Valle del Cauca , pues esto mejoraría el registro y seguimiento de todas las facturas que se han auditado glosado y pagado en el departamento.

13. GLOSARIO

- **SDS:** Secretaria Departamental de Salud
- **EPS:** Entidades promotoras de salud, son responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones (38).

- **IPS:** Instituciones prestadoras de servicios de salud, son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que están autorizadas para prestar en forma parcial y/o total los procedimientos que se demande en el plan obligatorio de salud (39).

- **FACTURA:** Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada (40).

- **POS:** Plan obligatorio de salud (41).

- **RIPS:** Conjunto de datos mínimos y básicos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud requiere para los procesos de dirección, regulación y control y como soporte de la venta de servicios, cuya denominación, estructura y características se ha unificado y

estandarizado para todas las entidades a que hace referencia el artículo segundo de la resolución 3374 de 2000 (las instituciones prestadoras de servicios de salud (42).

- **NO PBS:** Servicios o tecnología no cubiertos con el plan de beneficios en salud con cargo en UPC, tienen derechos todos los afiliados en sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de satisfacer las necesidades en salud de la población (43).

- **ESE:** Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud, fue creada mediante la Ley 100 de 1993, con el propósito de convertir los hospitales públicos en entes administrativos descentralizados con autonomía financiera y patrimonio (44).

- **ADRES:** (La Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud) entidad del estado que gestiona y protege el adecuado uso de los dineros que soportan la prestación de los servicios de salud, así como los pagos, giros y transferencias que se debe realizar a los diferentes agentes que intervienen en el mismo sistema (45).

- **GLOSA:** Observación, argumento u opinión que se esgrime para no reconocer el pago total o parcial de una factura, generada por la prestación de servicios de salud por una IPS. Este concepto señala alguna deficiencia en su cobro, o determina que no se encuentre acorde con la normatividad en salud vigente al respecto o lo establecido contractualmente (46).

- **OBJECION:** observación o argumento que se esgrime en contra de una conducta o decisión tomada, para negar su validez o señalar alguna deficiencia en razonamiento (47).

- **PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD CON CARGO A LA UPC:** Conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho. En caso de necesitarlo, todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las entidades promotoras de salud (48).

- **REPORTE DE GLOSA:** Comunicación escrita de una objeción que se realiza a una factura (49).

- **REPORTE DE DEVOLUCION:** Comunicación escrita del no pago de la totalidad de la factura por competencia en soportes o algún otro factor que obstaculice la auditoria de la misma (50).

- **REPORTE DE PRESCRIPCION DE TECNOLOGIAS EN SALUD NO FINANCIADAS CON RECURSOS DE LA UPC Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Diligenciamiento de la prescripción que realiza el profesional de la salud, o en casos excepcionales las EPS de acuerdo con sus competencias o en caso de servicios analizados por las juntas de profesionales de la salud, el profesional de la salud designado por la IPS mediante herramienta tecnológica dispuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social, que corresponde a un mecanismo autorizado en el que se reportan las tecnologías en salud presentas que no se encuentran financiadas con recursos de la UPC o servicios complementarios según correspondan (51).

- **TECNOLOGIA EN SALUD:** Se entiende por tecnología en salud (TS) toda actividad, intervención, medicamento, procedimiento, dispositivo médico, insumo o servicios usados en la prestación de servicios de salud, así como sistemas organizativos y de soporte con los que presta la atención en salud de conformidad con lo establecido en la Resolución 6408 de 2016 o norma que la modifique o adicione ⁽⁵²⁾.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Auditoría al proceso de facturación del servicio de hospitalización del Hospital Manuel Uribe Ángel de Envigado, Antioquia.
2. [REDI-FDA-2016-9.pdf;sequence=1 \(fucsalud.edu.co\).](#)
3. [TRABAJO DE GRADO.pdf \(unicartagena.edu.co\)](#)
4. [https://digitk.areandina.edu.co.](https://digitk.areandina.edu.co)
5. [https://digitk.areandina.edu.co.](https://digitk.areandina.edu.co)
6. [Control interno de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas: una revisión sistemática \(upn.edu.pe\).](#)
7. [Microsoft Word - TRABAJO DE GRADO-ESPECIALIZACIÓN AUDITORÍA EN SALUD-2013 \(ces.edu.co\).](#)
8. [https://www.dssa.gov.co.](https://www.dssa.gov.co)
9. [Propuesta de metodología para la auditoría de cuentas médicas en la unidad prestadora de servicios de salud de la policía nacional Tolima \(ean.edu.co\).](#)
10. [https://www.valledelcauca.gov.co/salud/publicaciones/60083/mision-y-vision-secretaria-de-salud/.](https://www.valledelcauca.gov.co/salud/publicaciones/60083/mision-y-vision-secretaria-de-salud/)
11. Entrevista Dr. Hugo Ricardo Gómez Castillo noviembre 02 de 2021).
12. LUIS ENRIQUE MARTÍNEZ COGOLLO
[https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3682/luisenriquemartinezcogollo.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3682/luisenriquemartinezcogollo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n 3374 de 2000.pdf.](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%203374%20de%202000.pdf)
14. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf..>
15. [http://www.saludcapital.gov.co/documents/resolucion_3047_2008.pdf.](http://www.saludcapital.gov.co/documents/resolucion_3047_2008.pdf)
16. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html.](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html)

17. <https://www.valledelcauca.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=viewpdf&id=28231>.
18. <https://www.dssa.gov.co/images/comunicados/2019/septiembre/mipres/Manual-de-Auditoria.pdf>.
- 19.
20. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf> (pág. 37).
21. ESE Carmen Emilia Ospina. Manual de Procedimiento de Auditoría de Cuentas Médicas y Cartera [Internet] [Consultado 2021 feb 15] Disponible en: https://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/images/calidad/mapa3/11%20Gestion%20Financiera/2%20Subprocesos/2%20Cartera/2%20Manuales/GF-S2M1-V2Manual_Procedimientos_Cartera.pdf.
22. [FajardoJorge2017.pdf](#) (usta.edu.co).
23. https://hotelsuitebogotacolonialescalidadgth.weebly.com/uploads/2/4/6/7/24678326/procedimiento_de_inducci%C3%B3n_y_reinducci%C3%B3n..pdf.
24. https://repositorio.unicordoba.edu.co/xmlui/bitstream/handle/ucordoba/3682/luisenrique_martinezcogollo.pdf?sequence=1.
25. [luisenrique_martinezcogollo.pdf](#) (unicordoba.edu.co).
26. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7352/1/UPS-GT000736.pdf>.
27. ESE Carmen Emilia Ospina. Manual de Procedimiento de Auditoría de Cuentas Médicas y Cartera [Internet] [Consultado 2021 feb 15] Disponible en: https://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/images/calidad/mapa3/11%20Gestion%20Financiera/2%20Subprocesos/2%20Cartera/2%20Manuales/GF-S2M1-V2Manual_Procedimientos_Cartera.pdf (esecarmenemiliaospina.gov.co)
28. <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11085/pr--sp-m3-p6-02-01-procedimiento-gestionar-la-auditoria-de-cuentas-medicas-de-la-prestacion-de-servicios-de-salud/>
29. Molina, G., Julián, V., Muñoz, I., Acosta, J. J., Sarasti, D., Higuaita, Y., . . . Londoño, B. (enero de 2010). Dilemas en las decisiones en la atención en salud. Ética, derechos y deberes

constitucionales frente a la rentabilidad financiera en el sistema de salud colombiano. Revista Gerencia Política en Salud, 103-117

30. <https://iveconsultores.com/manual-de-procedimientos-en-una-empresa/>

31. *(Los 7 procesos de la gestión documental en empresas y organizaciones (comunidadbaratz.com).*

32. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24527/1/PROPUESTA%20DE%20PGD%20BASADO%20EN%20LA%20NORMATIVIDAD%20DEL%20AGN%20PARA%20PICOLOINO..pdf>

33. <https://economipedia.com/definiciones/sistema-de-informacion.html>

34. Los Sistemas de Información en la Administración (SIA) | Webscolar

(2011). WEBSCOLAR. Los Sistemas de Información en la Administración (SIA).

<https://www.webscolar.com/los-sistemas-de-informacion-en-la-administracion-sia>. Fecha de consulta: 25 de July de 2022.

35. Desarrollo e implementación de una herramienta para la validación de cuentas médicas y gestión de glosas en el sector salud en Colombia | Medicina UPB; Chavarría T. Desarrollo e implementación de una herramienta para la validación de cuentas médicas y gestión de glosas en el sector salud en Colombia. Rev. Med. Col. [Internet] 2018 [Consultado 2021 Abr 22];37(2):131-141. DOI:10.18566/medupb. v37n2.a07. Disponible en:

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/medicina/article/view/855/682>.

36. <https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11085/pr--sp-m3-p6-02-01-procedimiento-gestionar-la-auditoria-de-cuentas-medicas-de-la-prestacion-de-servicios-de-salud/>

37. <https://conocimientosweb.net/zip/article1578.html>.

38. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/salud/cual-es-la-diferencia-entre-una-ips-y-una-eps#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20EPS%3F,del%20recaudo%20de%20sus%20cotizaciones>.

39. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/salud/cual-es-la-diferencia-entre-una-ips-y-una-eps#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20las%20EPS%3F,del%20recaudo%20de%20sus%20cotizaciones>.

40. <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>.

41. <https://www.minsalud.gov.co/proteccion-social/Paginas/pos.aspx>

42. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/OT/FAQ-RIPS.pdf>.

43. <https://consultorsalud.com/asi-sera-el-saneamiento-de-deudas-no-pbs-en-el-regimen-subsidiado/>.
44. <http://www.esefeyesperanza-soraca-boyaca.gov.co/glosario/que-es-una-ese>.
45. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/abece-adres.pdf>.
46. <https://www.dssa.gov.co/images/comunicados/2019/septiembre/mipres/Manual-de-Auditoria.pdf>.
47. <https://www.dssa.gov.co/images/comunicados/2019/septiembre/mipres/Manual-de-Auditoria.pdf>.
48. <https://www.minsalud.gov.co/salud/POS/Paginas/plan-obligatorio-de-salud-pos.aspx>.
49. <https://www.dssa.gov.co/images/comunicados/2019/septiembre/mipres/Manual-de-Auditoria.pdf>.
50. <https://www.dssa.gov.co/images/comunicados/2019/septiembre/mipres/Manual-de-Auditoria.pdf>.
51. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/AF/abece-ctc-reporte-prescripcion.pdf>.
52. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/home-medicamentos-y-tecnologias.aspx#:~:text=Las%20tecnolog%C3%ADas%20en%20salud%20de,de%20cuidado%20a%20largo%20plazo>

16. ANEXOS

1. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWC4mymhu1-WT1UjR7c3jWm1T2AGgM5SsNNcKg5XnU8O5NEQ/viewform?usp=sf_link



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co