

# 2023

## INFORME DE AUDITORÍA

### Gestión de la Facturación

N° 04

Julio 2023

### HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. Oficina de Auditoría Interna



#### Equipo Oficina de Auditoría Interna

**Jefe de la Oficina:** William Alberto Higueta Lopera. **Audidores:** María Janneth Agudelo Arango, Karina Ruíz De la Hoz  
**Técnico:** Julio E. Suescún Montoya. **Correo Oficina** [oficinadeauditoria@hgm.gov.co](mailto:oficinadeauditoria@hgm.gov.co)

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## CONTENIDO

<b>I. GENERALIDADES.</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivo.	4
1.2. Alcance.	4
1.3. Metodología.	4
<b>II. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	<b>5</b>
2.1 Para mejorar el proceso de Gobierno.	5
2.2 Para mejorar el proceso de Riesgos.	25
2.3 Para mejorar el proceso de Control.	30
<b>III. CONCLUSIONES.</b>	<b>61</b>
<b>IV. PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO.</b>	<b>62</b>
<b>V. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME FINAL.</b>	<b>62</b>

## PRESENTACIÓN

La Oficina de Auditoría Interna del Hospital General de Medellín, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría Interna 2023 **Para agregar Valor**, nos permitimos presentar el informe de la auditoría realizada al Proceso de gestión de la Facturación del Hospital General de Medellín.

La presente auditoría interna realiza la aplicación de los estándares generalmente aceptados de auditoría interna y en la cual se articula el equipo interdisciplinario de Auditoría del HGM, en el marco del Plan Estratégico 2021-2027 **Construimos Confianza** de la Oficina de Auditoría Interna.<sup>1</sup>

El documento se estructura en cinco (5) capítulos. En el primero se enuncian las generalidades, que comprende el objetivo, alcance, marco de la práctica de auditoría, metodología; el segundo las observaciones y recomendaciones y en el capítulo tercero se presentan las conclusiones. En el cuarto se determina la formulación del Plan de Mejoramiento y en el quinto se enuncia el proceso de comunicación y socialización del Informe.

El presente **Informe de Auditoría** se enmarca en la Línea II, Eje I. Aseguramiento y Auditoría Interna Innovadora del Plan Estratégico 2021-2027 **Construimos Confianza** de la Oficina de Auditoría Interna, aprobado por la Junta Directiva en el mes de diciembre de 2021.

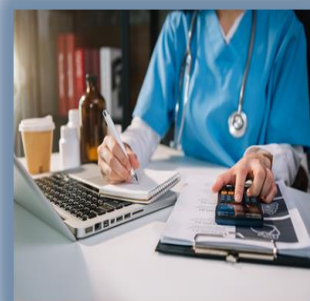
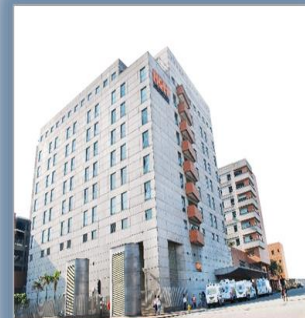
Agradecemos a los servidores de la Entidad que intervinieron en la ejecución de la auditoría por la colaboración prestada en el suministro de la información requerida y su disposición para la mejora continua de los procesos institucionales.

**Oficina de Auditoría Interna.**


*Construimos Confianza*

**Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.**

*Atención Excelente y Calidad de Vida.*



<sup>1</sup> Plan Estratégico 2021-2027 "Construimos Confianza" Oficina de Auditoría Interna.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## I. GENERALIDADES.

### 1.1. Objetivo.

Realizar una evaluación al proceso de Gestión de la Facturación, con el fin de verificar su conformidad frente al gobierno, su enfoque de riesgos, implementación de controles e identificación de oportunidades de mejora dentro del proceso.

### 1.2. Alcance.

La Auditoria se realizará entre el 27 de abril 2023 y el 30 de mayo de 2023, en las instalaciones del HGM, en la Oficina de Auditoría interna, y se enfocará en el proceso de Gestión de la facturación, incluyendo la caracterización del proceso, los procedimientos, verificación de indicadores, matriz de riesgos del proceso y evaluación de la efectividad de los controles. Facturación en servicios asistenciales, Generación de soportes clínicos para la facturación, Elaboración de facturas colectivas, Generación de RIPS, Entrega de facturación para envío y Radicación de la facturación

### 1.3. Metodología.


Durante el desarrollo y la ejecución de la auditoria se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría interna: observación, técnica de análisis, indagación, inspección y revisión documental selectiva.

#### 1.3.1. Interacción con líderes del universo de auditoría.

- Se realizó la reunión de apertura de la auditoría para socializar el Programa Específico de Auditoría Interna-PEAIN y formalizar la Carta de Representación de Auditoría Interna.
- Indagación preliminar con el personal del proceso.
- Entrevista con personal de Gestión de la Planeación.
- Reunión de cierre para socializar y formalizar el Informe de Auditoría.

#### 1.3.2. Revisión y análisis documental.

- Revisión y análisis de la información.
- Revisión de carpetas con soportes e informes generados.
- Identificación de las observaciones y formulación de las recomendaciones de la auditoría.
- Revisión de la información del avance del plan de mejoramiento de la auditoría anterior.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

### 1.3.3. Verificación de gobierno, riesgos y control.

- Revisión de los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y de controles.
- Aplicación de cuestionario y listas de chequeos.
- Identificación de los controles claves del proceso.
- Definición de las pruebas a realizar y muestras objeto de evaluación, junto con los requerimientos de información
- Verificación de las evidencias.

### 1.3.4. Preparación y socialización de los resultados de Auditoría.

- Elaboración de Informe Preliminar de Auditoría.
- Envío del Informe Preliminar y posterior socialización.
- Elaboración del Informe Final de Auditoría.
- Elaboración Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna - PMAIN.
- Seguimiento al Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna - PMAIN.

## II. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Como resultado de la auditoría realizada se identificaron debilidades en las actividades de control, que podrían posibilitar la materialización de los riesgos definidos, y los cuales se encuentran asociados con la documentación y cumplimiento de los controles. A continuación, se presentan las observaciones y sus respectivos riesgos y recomendaciones del proceso de Gestión de Facturación:

### 2.1 Para mejorar el proceso de Gobierno.

#### Observación de Auditoría Interna N° 1.

##### a. Descripción.

En el Plan estratégico del Hospital, indica el Objetivo estratégico 3: Lograr, *mediante la gestión de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y la sostenibilidad de la organización*. En su Programa estratégico: Competitividad y el Proyecto: *obtener tarifas competitivas*, se derivan las actividades de: *fortalecer la venta de servicios* y 2. *Estudio de notas técnica en modelos de pagos prospectivos*. El Entregable del plan de acción es: diseñar e implementar un plan de mercadeo (ampliación del portafolio), conformar equipo interdisciplinario para análisis de notas técnicas (Decreto 441 de 2023). La Meta para el año 2023 es el plan de mercadeo diseñado e implementado, y 1 nota técnica analizada (materno perinatal), los responsables dirección financiera y subgerencia asistencial (medico auditor y director de clínicas quirúrgicas).



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

En tal sentido, observamos que el Hospital tiene contemplado en el Plan estratégico en el Objetivo estratégico 3: el diseño del plan de mercadeo dentro del proyecto de Tarifas competitivas; sin embargo, no se evidencian avances de cara a esta actividad estratégica.

#### **b. Criterios.**

Plan de acción 2023.  
Mega Institucional

#### **c. Riesgo.**

Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a la inadecuada planeación estratégica de la entidad.

#### **d. Recomendación.**

Elaborar un plan de Mercadeo para el HGM, mediante la definición de una serie de estrategias que posibiliten su posicionamiento, como la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud de la región, destacándose por su excelencia. Posicionar la imagen corporativa del HGM, rediseñar el portafolio de servicios de la entidad, fortaleciendo las áreas más requeridas por todos los usuarios y que represente mayor ingreso a la Entidad, identificar posibles alianzas estratégicas con entidades o instituciones locales, regionales, nacionales o internacionales, que permitan la eficiencia y optimización del servicio de salud prestado en el HGM; así mismo la implementación de Modelos diferenciados de atención por patología de alta complejidad que garanticen resultados clínicos y administrativos efectivos y la creación de centros de excelencia en patologías de alta complejidad, por ende se eleva la facturación en la institución, y se contribuye a la Mega definida en el plan estratégico para el año 2027: *El Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.*

Los GRD, o Grupos Relacionados por el Diagnóstico, son una herramienta de gestión normalizadora, en la que, mediante un programa informático, alimentado con los datos de los pacientes dados de alta hospitalaria, se pueda clasificar a los pacientes en grupos clínicamente similares y con parecido consumo de recursos sanitarios. Son muy útiles en la gestión y financiación de hospitales. Se recomienda darle continuidad y gestionar el proyecto de Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD), para avanzar hacia los costos por especialidades, para ello se requiere el apoyo de todos los servicios.

#### **e. Posición del auditado.**

Desde el proceso de facturación se brindará el apoyo necesario en temas de tarifas, parametrización y personal para admisiones y facturación a las áreas encargadas de realizar el plan de mercadeo.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## f. Plan de mejoramiento.

Realizar un plan de mercadeo para Fortalecer el posicionamiento institucional de la E.S.E., implementando estrategias centradas en el cliente interno y externo, con un enfoque humanizado, seguro y rentable para sacarle el máximo provecho a la capacidad instalada de la institución que se vea reflejado en el proceso de facturación.

## Observación de Auditoría Interna N° 2.

### a. Descripción.

En el Decreto 780 de 2016 del Ministerio de Salud Y Protección Social, en su Artículo 2.5.3.8.4.1.4 establece que los Objetivos de las empresas sociales del Estado son los siguientes:

- Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito;
- Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la Empresa Social, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer;
- Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social;
- Ofrecer a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado;
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento;
- Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

En tal sentido, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS deben garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social, para lo cual se requiere una gestión eficiente del proceso de facturación; dado que la facturación de servicios de salud es una obligación indispensable para garantizar el adecuado desempeño financiero del Hospital General de Medellín a través de la aplicación de los diferentes manuales tarifarios entre otros factores relacionados.

El Hospital General de Medellín presentó una facturación por venta de servicios de salud en la vigencia 2022 por valor de \$261.113 millones. Para los primeros meses de 2023 asciende a enero: \$14.329 millones, febrero: \$21.120 millones, marzo: \$21.177 millones, abril: \$19.165 millones; siendo la meta mensual \$22.774 así:

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Descripción	enero	febrero	marzo	abril	meta
Facturado	14.329	21.120	21.177	19.165	22.774
Diferencia Meta	- 8.445	- 1.654	- 1.597	- 3.609	
%	-37%	-7%	-7%	-16%	

Cifras expresadas en millones de pesos.

En los indicadores del proceso de Gestión de la facturación se establece en la ficha técnica de la meta esperada que un logro sobresaliente es cuando el resultado es mayor al 95%, sin embargo, para el primer cuatrimestre de la vigencia 2023, la meta se clasifica como aceptable para los meses de febrero y marzo, y para los meses de enero y abril como No Cumplida, a continuación, el detalle del cumplimiento de la meta de facturación de la actual vigencia:

Periodo Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Valor de la facturación generada	14.329.392.916	21.120.276.378	21.177.628.293	19.165.835.180			<b>75.793.135.367</b>
Valor de la meta esperada	22.774.161.891	22.774.161.891	22.774.161.891	22.774.161.891			<b>91.096.647.565</b>
Resultado	62,9%	92,7%	93,0%	84,2%			<b>83,2%</b>
Meta Sobresaliente: > 95%				Meta Aceptable: 90 - 95%			

Fuente: Informe de gestión plan de acción e indicadores Institucionales.

Es necesario que se efectué un seguimiento continuo y activar el Plan de contingencia para facturar todos los episodios en el cierre de cada mes y poder lograr las metas propuestas en facturación.

A continuación, se relaciona la facturación comparativa en los últimos 8 años:

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
229.566	225.660	222.593	214.150	210.352	206.323	305.690	261.113

Cifras expresadas en millones de pesos.

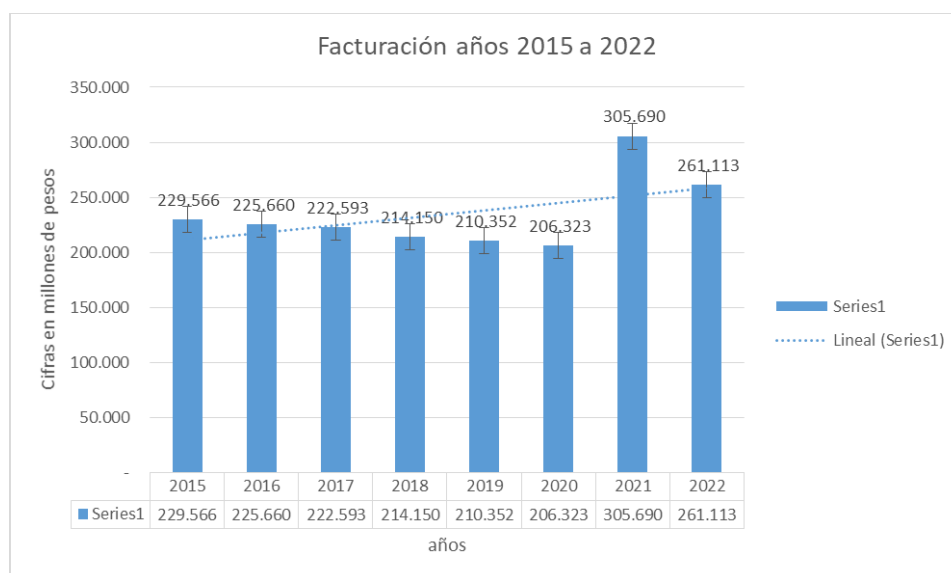


Gráfico elaborado por el auditor



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Del cuadro anterior podemos indicar que la facturación en el HGM no ha presentado crecimiento representativo en los últimos 8 años, (exceptuando la vigencia 2021 por la coyuntura de la pandemia Mundial), tema que debe ser objeto de análisis en los diferentes escenarios de toma de decisiones financieras en la entidad, con el fin de establecer una ruta de acción para intervenir la situación financiera de la empresa a través de estrategias de aumento de la facturación y/o ingresos operacionales del hospital, fortaleciendo la oferta de servicios y el plan de mercadeo de la entidad.

Es importante resaltar que en el año 2021 se reforzó el equipo de Facturación, logrando colocar al día la facturación del año 2020; situación que se refleja en los resultados de las vigencias 2020 y 2021 donde la facturación ascendió a un promedio por año de \$256.000 millones, y la facturación en la vigencia 2022 ascendió a \$261.113, reflejando así aumento en la facturación en los años 2020, 2021 y 2022.

El Hospital General de Medellín, en sus planes de acción, ha definido una gestión por procesos en la que establece metas para la facturación de cada vigencia, sin embargo, no se evidencia un estudio técnico para determinar la meta de facturación.

### Cumplimiento la de facturación desde el 2015 en el Hospital General de Medellín, en millones de pesos.

VIGENCIA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO
2015	211.200	299.595	108.6%
2016	228.000	225.678	99%
2017	243.912	222.592	91%
2018	232.380	214.149	92%
2019	222.544	210.352	94%
2020	218.976	206.323	94%
2021	225.724	328.783	146%
2022	237.010	261.113	110%

Cuadro elaborado por el auditor

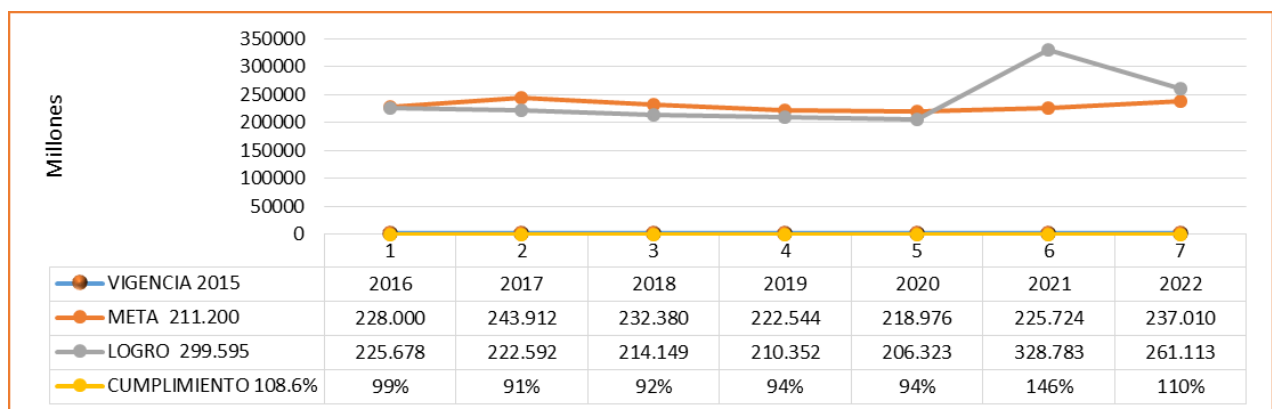



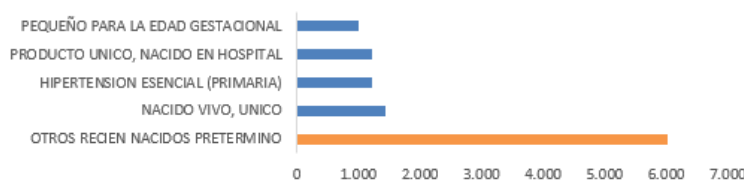
Gráfico elaborado por el auditor.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Cabe anotar que para el año 2022, el hospital tuvo visita de la Secretaría de Salud de Antioquia y efectuó verificación de requisitos de habilitación, cerrando 11 servicios afectando los ingresos en los meses de septiembre a diciembre de 2022.

Es importante realizar un análisis de los valores facturados con los diagnósticos más frecuentes atendidos en el hospital y que sean de alta complejidad como lo es el HGM, teniendo en cuenta que a mayor atención de nivel de complejidad será directamente proporcional el aumento en los valores facturados; a continuación, se relacionan los cinco primeros diagnósticos más frecuentes por servicio en la vigencia 2022; encontrando que los mismos corresponden a la atención de mediana complejidad:

### Cinco primeros Diagnósticos más frecuentes por servicio Enero- Diciembre 2022



**Consulta  
Ext.**



**Urgencias  
Adultos**



**Urgencias  
pediátricas**

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

## Cinco primeros Diagnósticos más frecuentes por servicio Enero- Diciembre 2022




Fuente: Tomado de plan de acción Estadística 2022.

Con este análisis, es importante fortalecer el proceso en el Centro monitoreo flujo del paciente, (ingreso de pacientes complejos) con el fin de cumplir los objetivos del manual de referencia: participar en la articulación con los diferentes actores del SGSSS de acuerdo a lo niveles de atención y grados de complejidad, buscando racionalizar los recursos y hacer más eficientes los servicios; promoviendo la coordinación entre las áreas administrativas y clínicas para realizar el proceso de referencia y contra referencia .

Para ello, es necesario optimizar la capacidad instalada, y considerar la disponibilidad en el área de Urgencias, desde el Triage, la atención para pacientes del nivel de atención de alta complejidad. Fortalecer la Estrategia de Artmedica, monitoreando sistemáticamente los pacientes de Medicina Interna y Ortopedia, especialmente, permitiendo la atención de los pacientes que correspondan a alto nivel de complejidad; garantizando un adecuado flujo del paciente.

Fortalecer la pre- alta de todas las especialidades a través de capacitaciones al personal asistencial y administrativo para planear la salida de un paciente tres días antes del alta, garantizando el alta segura (suministro de oxígeno, medicamentos, promoción y prevención entre otros) y además el HGM deberá ser más efectivo en la disponibilidad de la cama.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## **b. Criterios.**

En el Decreto 780 de 2016 del Ministerio de Salud Y Protección Social, en su Artículo 2.5.3.8.4.1.4 establece que los Objetivos de las empresas sociales del Estado

## **c. Riesgo.**

Pérdidas económicas

## **d. Recomendación.**

- Documentar estudio técnico para determinar la meta de facturación.
- Fortalecer el proceso de Centro monitoreo flujo del paciente, (ingreso de pacientes complejos) con el fin de cumplir los objetivos del manual de referencia.
- Fortalecer la pre- alta de todas las especialidades a través de capacitaciones al personal asistencial y administrativo para planear la salida de un paciente tres días antes del alta, garantizando el alta segura (suministro de oxígeno, medicamentos, promoción y prevención entre otros) y además el HGM deberá ser más efectivo en la disponibilidad de la cama.

## **e. Posición del auditado.**


El valor mensual facturado en la institución corresponde a la producción de cada uno de los servicios la cual es realizada por el área asistencial, de tal manera que los procesos y procedimientos se ven reflejados en la facturación final, por lo cual, al incrementar la productividad asistencial aumentará directamente la facturación.

En el incremento de la facturación también influyen actualmente las tarifas de contratación pactadas con las diferentes EAPB (Entidades administradoras de planes de beneficio), las cuales se encuentran en revisión en el área de auditoría debido a que existen acuerdos donde gracias a la inflación actual no generan margen de utilidad en la prestación de los servicios.

## **f. Plan de mejoramiento**

Formular en conjunto con el área asistencial mecanismos para incrementar el giro cama y revisar el proceso de triages recalcando la importancia de priorizar usuarios del nivel de complejidad de la ESE HGM.

Revisar contratación con las EAPB teniendo en cuenta el estudio de costos de la entidad para pactar mejores tarifas que generen una ganancia superior, de esta manera incrementamos el valor mensual facturado.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

### Observación de Auditoría Interna N° 3.

#### a. Descripción

El Hospital General de Medellín como Entidad pública debe, adoptar las tarifas necesarias para el cobro de servicios de salud, al respecto se observa:

De acuerdo a lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva No.110 de marzo 13 de 2014, en el Capítulo V, Fase de Contratación, Artículo 52: Contratos de ventas de Servicios parágrafos primero y segundo, no se evidencian actos administrativos mediante los cuales el Gerente de la Entidad aplica las tarifas para la venta de servicios de salud para cada vigencia; situación que podría generar la aplicación de tarifas en la venta de servicios de salud sin el cumplimiento de requisitos legales esto es, acto administrativo y/o Resolución gerencial formalizada, con sus respectivos análisis para la definición de tarifas que garantice el uso eficiente de recursos provenientes de la venta de servicios de salud.

Es importante resaltar que en el Acta de Junta Directiva Nro. 47 del 2017, se establecen las políticas de margen de medicamentos: mínimo 50%, material médico quirúrgico mínimo del 30% y por rango así:

\$1 a \$100.000= 50%


>\$100.000 - \$500.000 = 45%

>\$500.000 y en adelante =30%

Margen material de osteosíntesis: mínimo del 20%, Ayudas diagnosticas: mínimo el 20% entre otros lineamientos. Es importante, revisar y ajustar las políticas del margen y efectuar un monitoreo y evaluación sistemática y permanente.

Es de anotar que, en el Plan de mejoramiento de la Contraloría General de Medellín, auditoría especial gestión facturación (2017) hallazgo 1, la entidad se comprometió con la observación administrativa mencionada, en adoptar, anualmente, el respectivo acto administrativo que establece las tarifas a aplicar en cada vigencia en materia de venta de servicios de salud; sin embargo, no se evidencia la implementación de la acción de mejora.

Es importante determinar las tarifas propias del HGM en el tarifario, tomando como base de cálculo la Rentabilidad de los insumos y de los medicamentos establecida por Acuerdo de Junta Directiva en cuanto a las políticas tarifarias de la institución; así mismo se deberá parametrizar oportunamente en el Sistema SAP, el precio de compra más la rentabilidad porcentual, y generar las alertas necesarias para informar si los precios de compras superar el precio de venta o el margen de rentabilidad no se está cumpliendo.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## **b. Criterios.**

Acuerdo de Junta Directiva No.110 de marzo 13 de 2014, en el Capítulo V, Fase de Contratación, Artículo 52: Contratos de ventas de Servicios parágrafos primero y segundo.

Acta de Junta Directiva Nro. 47 del 2017.

## **c. Riesgo.**

Posibles pérdidas económicas.

Posible incumplimiento a normas internas

## **d. Recomendación.**

- Efectuar, aprobar y publicar la Resolución gerencial formalizada, con sus respectivos análisis para la definición de tarifas que garantice el uso eficiente de recursos provenientes de la venta de servicios de salud; adoptar anualmente, el respectivo acto administrativo que establece las tarifas a aplicar en cada vigencia en materia de venta de servicios de salud.
- Determinar las tarifas propias del HGM, tomando como base el cálculo de la Rentabilidad de los insumos y de los medicamentos establecida por Acuerdo de Junta Directiva en cuanto a las políticas tarifarias de la institución; así mismo se deberá parametrizar oportunamente en el Sistema SAP, el precio de compra más la rentabilidad porcentual, y generar las alertas necesarias para informar si los precios de compras superan el precio de venta o el margen de rentabilidad no se está cumpliendo.

## **e. Posición del auditado.**

Las tarifas propias de la institución como bien se menciona en la descripción de la observación son regidas mediante el Acuerdo de Junta Directiva No.110 de marzo 13 de 2014, en el Capítulo V, Fase de Contratación, Artículo 52, se han ido actualizando en el sistema SAP, sin embargo, para que se parametrize oportunamente, se necesita trabajo oportuno del área de suministro que es quien ingresa los valores de compra y sobre este valor es que se actualizan los precios.

## **f. Plan de mejoramiento**

Realizar reuniones para socializar y retroalimentar el tema de parametrización y actualización de tarifas entre las áreas implicadas (farmacia, suministros, auditoria, glosas y facturación) para conocer el proceso y las obligaciones de cada área involucrada.



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## Observación de Auditoría Interna N° 4.

### a. Descripción

Debilidades en el seguimiento a la gestión de facturación en la venta de servicios de salud.

La Resolución 070 de 2013, del HGM, crea el Comité de seguimiento a los procesos de facturación, auditoría médica y cartera, y define como objetivo del comité realizar el seguimiento a los procesos de facturación, auditoría médica y cartera que ayuden al flujo de recursos que permitan la realización de prácticas efectivas que contribuyan a mantener los recursos requeridos en la Institución y unos procesos cada vez más transparentes y ágiles.

La Resolución define los indicadores que se medirán por cada uno de los procesos, para el caso de facturación, son los siguientes:

- Porcentaje pendiente por facturar, sobre el total facturado, causales y tipificación.
- Episodios facturados sobre episodios generados, cierre de cada mes y causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados.
- Anulaciones mensuales sobre la facturación del mes.
- Radicación total por aseguradora, pendiente de radicar tipificado.
- Facturación limpia radicada sin glosa, indicador de resultado.
- Porcentaje de devoluciones por el total radicado.

En la carpeta compartida de indicadores se efectúa seguimiento a:

- Proporción de facturación por servicios prestados radicada con oportunidad ante las EAPB
- Razón de monto pendiente por facturar sobre total facturado
- Proporción de glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma en función de lo facturado por prestación de servicios
- Proporción de facturación devuelta
- Proporción de cumplimiento de la meta de facturación esperada.

La Resolución No. 484 de agosto 24 de 2021, Fusiona el comité financiero y el Comité de seguimiento a los procesos de facturación, auditoría y cartera.

En tal sentido, se evidencia debilidades en el seguimiento a nivel detallado de la gestión de facturación de venta de servicios de salud, y falta de mecanismos de evaluación y monitoreo, que desde el interior del proceso de facturación se ejerce sobre la información de la facturación de la venta de servicios de salud; por ello es recomendable que en el Comité Financiero se incluya en el orden del día el seguimiento de indicadores de

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

facturación como: los indicadores que se medirán por cada uno de los procesos, para el caso de facturación, los que se listan a continuación:

- Porcentaje pendiente por facturar, sobre el total facturado, causales y tipificación.
- Episodios facturados sobre episodios generados, cierre de cada mes y causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados.
- Anulaciones mensuales sobre la facturación del mes.
- Radicación total por aseguradora, pendiente de radicar tipificado.
- Facturación limpia radicada sin glosa, indicador de resultado.
- Porcentaje de devoluciones por el total radicado.

Esto para que el Comité tenga la información con la respectiva trazabilidad para soportar la toma de decisiones basadas en hechos y datos actualizados como práctica efectiva para el monitoreo del proceso de facturación y la generación de recursos para el Hospital.

#### **b. Criterios.**

La Resolución No. 484 de agosto 24 de 2021, Fusiona el comité financiero y el Comité de seguimiento a los procesos de facturación, auditoría y cartera.

#### **c. Riesgo.**

Cumplimiento de la normatividad interna

#### **d. Recomendación.**

Es recomendable que se incluya en el Comité Financiero el seguimiento a los indicadores de facturación como:

- Porcentaje pendiente por facturar, sobre el total facturado, causales y tipificación.
- Episodios facturados sobre episodios generados, cierre de cada mes y causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados.
- Anulaciones mensuales sobre la facturación del mes.
- Radicación total por aseguradora, pendiente de radicar tipificado.
- Facturación limpia radicada sin glosa, indicador de resultado.
- Porcentaje de devoluciones por el total radicado.

Esto para que el Comité financiero cuente con información y la trazabilidad para soportar la toma de decisiones basadas en hechos y datos reales como práctica efectiva para el monitoreo del proceso de facturación y la generación de recursos del Hospital.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### e. Posición del auditado.

El área de facturación ha trabajado incansablemente para disminuir el valor de los episodios pendientes por facturar, este ha decrecido considerablemente en los últimos meses teniendo en cuenta que existen causales que no dependen del área de facturación (pre quirúrgicos, facturas pendientes de soporte de MOS, plan canguro, terapias, quimioterapias, tratamientos odontológicos, resultados de laboratorios y patologías, entre otras), por lo cual, hasta que dichos tratamientos, procedimientos o paquetes no se realicen no se puede cerrar el episodio y posteriormente se procede a facturar.

Las anulaciones parciales o totales se realizan estrictamente por la necesidad de corregir errores en la facturación tales como (mayor o menor valor cobrado, error en el responsable de pago, error contable, error en vigencia de la factura, entre otros), por lo cual no es una práctica que se normalice o se haga recurrente sin razón alguna.

#### f. Plan de mejoramiento.

Luego de exponer la situación en comité financiero, se dio la directriz al área de facturación de facturar los episodios de pre quirúrgicos que tuvieran vigencia mayor a 2 meses, con lo cual ha disminuido considerablemente el valor de pendientes por facturar.


Los permisos de acceso a SAP para realizar anulaciones son estrictos y pocas personas con perfiles limitados pueden acceder, de esta manera se está controlando en este momento el proceso, garantizando que cuando se reciba una solicitud de anulación inmediatamente sea corregido el error se vuelva a refacturar el episodio.

La dirección financiera construyo un tablero diario de meta de control donde se hace seguimiento al valor facturado y altas diarias, con una micro gerencia y abordajes de casos particulares que estén retrasando el proceso de facturación diaria, el mismo que es presentado diariamente a través de un chat al comité directivo.

### Observación de Auditoría Interna N° 5.

#### a. Descripción

El HGM cuenta con el sistema de información LabCore desde el 24 de noviembre de 2018 puesto en marcha en los procesos asistenciales para beneficiar la atención en salud; que garantiza: Trazabilidad de las muestras desde la toma hasta el resultado, Interacción simultánea con el sistema SAP y en tiempo real, Consulta de resultados para cliente interno y externo a través del sitio web [www.hgm.gov.co](http://www.hgm.gov.co) con gestión segura de contraseña, Impresión de etiquetas con marcación de las muestras con los datos básicos del paciente.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Se evidencia que se desvinculan episodios de las órdenes que están en proceso; con el fin de dar el alta administrativa, situación que podría generar el riesgo de la falta de calidad del dato.

Se deberá considerar si el tratamiento de las anulaciones solo sea ejecutado por el personal médico y así mantener una adecuada segregación de funciones, garantizando la seguridad del paciente y responsabilidad civil de una orden médica.

Se evidencia la falta de control en el proceso de facturación y de seguridad en la integridad de los datos, que llevan a riesgos de una posible pérdida de recursos económicos para la Entidad. Es importante que la institución revise el proceso para definir un plan de mejoramiento que tenga la segregación de funciones, que permita adoptar un mayor control del proceso.

#### **b. Criterios.**

Decreto 1281 de 2002, Artículo 1º, sobre la Eficiencia y Oportunidad en el manejo de los recursos, el Proceso de Gestión de Facturación de la Entidad y el artículo 8 de la Ley 42 de 1993 principio de Eficiencia.

#### **c. Riesgo.**

Probable pérdida de recursos económicos.  
Probable deficiencia de calidad del dato.


#### **d. Recomendación.**

Revisar el proceso de facturación y el tratamiento de anulaciones de exámenes de laboratorio para definir un plan de mejoramiento con la segregación de funciones del proceso y que permita tener un mayor control, evitando la materialización de probable riesgo de pérdidas de recursos y probable deficiencia en la calidad del dato.

#### **e. Posición del auditado.**

#### **f. Plan de mejoramiento.**

Pendiente por definir

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## Observación de Auditoría Interna N° 6.

### a. Descripción

El proceso de facturación presenta cinco indicadores, los cuales tienen monitoreo con periodicidad mensual; a continuación, se detalla cada uno.

Cod.	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META		
			Sobresaliente	Aceptable	No cumplido
FA.1	Proporción De Facturación Por Servicios Prestados Radicada Con Oportunidad Ante Las Eapb	Valor Facturación radicada en el mes / Valor de la Facturación generada en el mes x 100	> 95%	90 - 95%	< 90%
FA.2	Razón De Monto Pendiente Por Facturar Sobre Total Facturado	Valor de facturación pendiente por generar / Valor de la Facturación generada en el mes x 100	< 2%	2 - 4%	> 4%
FA.3	Proporción De Glosa De 1Era Vez Por Incumplimiento En La Norma En Función De Lo Facturado Por Prestación De Servicios	Valor de la glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma / Valor facturado por prestación de servicios en el período x 100	< 10%	10 - 20%	> 20%
FA.4	Proporción De Facturación Devuelta	Valor de las facturas devueltas / Valor facturado por prestación de servicios en el período x 100	< 10%	10 - 20%	> 20%
FA.5	Proporción De Cumplimiento De La Meta De Facturación Esperada	Valor de la facturación generada / Valor de la meta esperada x 100	> 95%	90 - 95%	< 90%

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor con información de la carpeta compartida: Indicadores.


 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022



TABLA DE INDICADORES FACTURACIÓN 2022

PROPORCIÓN DE GLOSA DE 1ERA VEZ POR INCUMPLIMIENTO EN LA NORMA EN FUNCIÓN DE LO FACTURADO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS
---

PROPORCIÓN DE GLOSA DE 1ERA VEZ POR INCUMPLIMIENTO EN LA NORMA EN FUNCIÓN DE LO FACTURADO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS
---

Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Concepto							
Valor de la glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma	7.760.120.891	7.967.742.415	7.040.569.525	5.526.896.621	6.682.874.018	5.812.044.321	40.790.247.791
Valor facturado por prestación de servicios en el periodo	20.750.688.454	25.703.332.623	26.449.956.584	22.029.730.055	24.525.704.286	23.641.637.178	143.101.049.180
Resultado	37,4%	31,0%	26,6%	25,1%	27,2%	24,6%	28,5%
Meta Sobresaliente: < 10%				Meta Aceptable: 10 - 20%			

Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2 Sem	Total
4.868.814.052	5.493.171.250	5.937.842.597	3.856.932.512	5.366.183.417	4.296.442.935	29.819.386.763	70.609.634.554
23.541.996.955	23.113.638.925	21.078.861.041	15.642.568.609	17.837.918.903	16.796.983.303	118.011.967.736	261.113.016.916
20,7%	23,8%	28,2%	24,7%	30,1%	25,6%	25,3%	27,0%
Meta No cumplido: > 20%							

Fuente: Indicador del proceso de gestión de facturación año 2022

Al observar el comportamiento del indicador de Proporción de Glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma en función de lo facturado por prestación de servicios en la vigencia 2022, se evidencia que en todos los meses el porcentaje de cumplimiento de la meta fue del 20%, porcentaje que lo califica como meta no cumplida.

Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Concepto							
Valor de la glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma	3.830.078.205	4.022.958.280	3.503.431.929	3.573.384.766	3.265.385.563		18.195.838.743
Valor facturado por prestación de servicios en el periodo	14.329.392.316	21.120.278.378	21.177.628.293	19.165.835.180	22.208.237.332		98.001.373.299
Resultado	26,7%	19,0%	16,5%	18,6%	14,7%		18,6%
Meta Sobresaliente: < 10%				Meta Aceptable: 10 - 20%			

Fuente: Indicador del proceso de gestión de facturación año 2023

El comportamiento del indicador de Proporción de glosa de 1era vez por incumplimiento en la norma en función de lo facturado por prestación de servicios en la vigencia 2023, se evidencia que en los meses de enero a mayo el porcentaje de cumplimiento de la meta en promedio es del 18.6%, porcentaje que lo califica como meta aceptable; situación que indica el fortalecimiento del indicador en comparación con la vigencia anterior.

Si bien las devoluciones o rechazo de los servicios facturados, evidencian ineficiencias en el proceso de facturación y requiere que el proceso de facturación establezca criterios de facturación limpia y una retroalimentación periódica con el proceso de Auditoría Médica, las devoluciones se presentan por los mecanismos de barrera al pago que



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

presentan las Aseguradoras. Se hace necesario realizar un análisis de los motivos de devolución de las facturas para que exista una intervención efectiva y fortalecer la capacitación en SAP para el personal asistencial como administrativo que ingresa a la institución a través de un cronograma de capacitación, tutorías, y desarrollar un aula virtual entre otras metodologías. Así mismo, continuar fortaleciendo los canales de comunicación y acercamiento con las Aseguradoras para definir estrategias de disminución de las devoluciones y/o de ser necesario, escalar el tema a la Superintendencia Nacional de Salud, dado que por parte de las EPS el mecanismo de glosas se desvirtuó, para dilatar los flujos de pagos.

En cuanto a los demás indicadores, podemos señalar lo siguiente:

Proporción de Facturación por Servicios Prestados Radicada con oportunidad ante las EAPB; presenta incumplimiento en los meses de febrero y mayo de 2023.

Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Concepto							
Valor Facturación radicada en el mes	17.927.762.502	18.051.758.951	20.557.698.909	20.585.606.580	18.985.209.637	21.849.927.387	<b>117.957.963.966</b>
Valor de la Facturación generada en el mes	14.329.392.916	21.120.278.978	21.177.628.293	19.165.835.180	22.208.237.932	21.184.069.346	<b>119.185.442.645</b>
Resultado	125,1%	85,5%	97,1%	107,4%	85,5%	103,1%	<b>99,0%</b>

Razón de monto pendiente por facturar sobre total facturado presenta incumplimiento en los meses de marzo, abril, mayo y junio, dado que la meta es igual o menor al 2%.

2023							
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Concepto							
Valor de facturación pendiente por generar	142.564.421	266.179.515	1.179.142.541	1.402.218.073	2.453.636.325	1.339.303.020	<b>6.763.104.495</b>
Valor de la Facturación generada en el mes	14.329.392.916	21.120.278.978	21.177.628.293	19.165.835.180	22.208.237.932	21.184.069.346	<b>119.185.442.645</b>
Resultado	1,0%	1,3%	5,6%	7,3%	11,0%	6,3%	<b>5,7%</b>

Proporción de facturación devuelta: presenta cumplimiento en los meses de enero a mayo, ya que la meta aceptable es menor o igual al 20%.

2023							
Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	1 Sem
Concepto							
Valor de las facturas devueltas	1.349.182.818	527.779.269	3.207.073.175	2.896.401.181	1.139.993.897	576.728.845	<b>9.697.159.185</b>
Valor facturado por prestación de servicios en el periodo	14.329.392.916	21.120.278.978	21.177.628.293	19.165.835.180	22.208.237.932	21.184.069.346	<b>119.185.442.645</b>
Resultado	9,4%	2,5%	15,1%	15,1%	5,1%	2,7%	<b>8,1%</b>

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## **b. Criterios.**

Indicadores del proceso de gestión de facturación año 2022 y 2023

## **c. Riesgo.**

Reprocesos administrativos  
Deterioro de los indicadores  
Probables pérdidas económicas.

## **d. Recomendación.**

Realizar un plan de mejoramiento continuo, orientado a intervenir las causales de devolución de facturas, que permita reducir la presencia de las glosas relacionadas a esta causa.

Continuar fortaleciendo los canales de comunicación y acercamiento con las Aseguradoras para definir estrategias de disminución de las devoluciones y/o de ser necesario, escalar el tema a la Superintendencia Nacional de Salud, dado que por parte de las EPS el mecanismo de glosas se desvirtuó, para dilatar los flujos de pagos.

Establecer criterios de facturación limpia y una retroalimentación periódica con el proceso de Auditoría Médica.

## **e. Posición del auditado.**

La proporción de las facturas devueltas vs lo radicado es aceptable, sin embargo, se realiza un estudio de las causas de devolución donde se evidencia que los motivos son administrativos y muy recurrentes en tarifas, soportes y autorizaciones, entre otros, son la principal fuente. Por lo anterior se procede a realizar las verificaciones respectivas con las áreas implicadas para evitar reprocesos por temas de devoluciones y adicionalmente se revisará la suficiencia del recurso humano en el tema de la parametrización en el sistema.

## **f. Plan de mejoramiento.**

Se realiza retroalimentación entre el proceso de facturación y auditoría médica por los diferentes motivos de devolución, afinando de esta manera el proceso y optimizando la comunicación entre la EPS y la ESE, para lograr disminuir de esta manera el porcentaje de devoluciones por motivos administrativos y asistenciales.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## Observación de Auditoría Interna N° 7.

### a. Descripción.

#### Talento humano


La auditoría observa que el recurso asignado directamente al proceso de Gestión de facturación está compuesto por 103 funcionarios de la siguiente forma:

AREAS	AGREMIACION	CARRERA ADMINISTRATIVA	PROVISIONAL	TOTAL
AFILIACIONES	1		2	3
ALTAS	2			2
AUTORIZACIONES	3	3	2	8
CANGURO	1			1
CIRUGIA	1	1		2
CONSULTA EXT	2	2	1	5
DEVOLUCIONES	4		2	6
ENSAYOS CLINICOS		1		1
ENVIOS		3		3
FACTURACION CENTRAL		8		8
FACTURACION ELECTRONICA		2	1	3
FACTURACION NOPBS	1			1
IMAGENOLOGIA	1	1	1	3
LABORATORIO			2	2
NEONATOS		1		1
ODONTOLOGIA		2		2
PATOLOGIA	1			1
PROFESIONAL FACTURACION	4			4
RADICACION Y SOPORTE	4	4	2	10
RIPS	2			2
TARIFAS		1		1
TRABAJO SOCIAL	2	5		7
URGENCIAS	3	14	10	27
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>103</b>
<b>%</b>	<b>31%</b>	<b>47%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

Tipo de vinculación	Auxiliar administrativo	Profesional en facturación	Técnica administrativa	Trabajadora social	Total general
AGREMIACION	26	3	1	2	32
CARRERA ADMINISTRATIVA	44			4	48
PROVISIONAL	23				23
<b>Total general</b>	<b>93</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>103</b>

El 31% del personal corresponden a las agremiaciones. Desde el área de Sistemas se contaba con una persona encargada del seguimiento y monitoreo del módulo de facturación en SAP y la persona encargada de dicho cargo renunció y aún no se ha suplido la vacante.

Es necesario definir la estructura del recurso humano en el proceso y presentar propuesta a la administración, para tomar decisiones con respecto a las necesidades de recurso profesional, auxiliar y técnico en el proceso de gestión de la facturación.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

El MIPG es concebido como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Es importante, en el equipo de Gestión de la facturación, aumentar el nivel de conocimiento e interiorización que se tiene sobre las siete (7) dimensiones y sus diecinueve (19) políticas, al igual que sus cuatro (4) líneas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Es necesario que los funcionarios del proceso conozcan el Modelo, y tengan claridad donde pueden consultarlo, los elementos que lo componen, su uso y aplicación.

Así mismo aumentar el conocimiento relacionado con temas transversales en la entidad como el Código de integridad, conflicto de interés, la administración del riesgo e indicadores.

#### **b. Criterios.**

- Manual de Funciones
- Planta de cargos institucional

#### **c. Riesgo.**

- Probable sobrecarga laboral
- Probable afectación en el logro de los objetivos.


#### **d. Recomendación.**

- Definir la estructura de recurso humano del proceso.
- Presentar propuesta de la estructura, para tomar decisiones con respecto a las necesidades de recurso profesional en el proceso de gestión de la Facturación.

#### **e. Posición del auditado.**

Debido a la cantidad de personal que se encuentra en el proceso de facturación, se hace necesario realizar la estructura del recurso humano por servicios o áreas (urgencias, consulta externa, hospitalización, autorizaciones, radicación, devoluciones) esto hace que se tenga el control detallado de los responsables por servicios.

#### **f. Plan de mejoramiento.**

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Solicitar al área de gestión humana que, al realizar el proceso de reclutamiento de personal, se haga el estudio de los perfiles de manera óptima, donde la experiencia, estudios y conocimientos sean el pilar de la selección del personal de facturación para evitar largos periodos de tiempo en capacitación. De igual manera se ha hecho el llamado al área administrativa de la necesidad de cubrir las vacantes existentes en el proceso para no desgastar al personal existente con recarga laboral especialmente en servicios de atención al público y turnos nocturnos.

## 2.2 Para mejorar el proceso de Riesgos.

### Observación de Auditoría Interna N° 8.

#### a. Descripción.


#### Gestión del riesgo al interior del proceso y la eficiencia de los controles implementados.

Al revisar la matriz de riesgos del proceso de facturación, se observa que se tienen identificados 5 riesgos así:

- Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a Incorrecta identificación del responsable de pago SAP.
- Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a la Incorrecta identificación del paciente en SAP.
- Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a Incorrecta operación de los aplicativos para facturación del sistema SAP.
- Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a Incumplimiento de los requisitos de ley en los documentos que soportan la factura.
- Posibilidad de afectación económica, legal y reputacional debido a Inoportuna parametrización en el sistema de los términos de los contratos.

#### Los controles asociados a los riesgos son los siguientes:

- AP-GFI-FA-R1-C1 Implementación de un puesto de trabajo para gestión de particulares o pacientes con novedades en bases de datos. Análisis y seguimiento a las devoluciones, retroalimentación al personal.
- AP-GFI-FA-R2-C1 Validaciones desde el sistema SAP como alertas. detección y análisis de casos con retroalimentación directa y personalizada.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- AP-GFI-FA- R3-C1 se cuenta con un plan estructurado de capacitación, inducción, reinducción, levantado desde la línea de base inicial. Se cuenta con acompañamiento directo y procesos de retroalimentación personalizado.
- AP-GFI-FA-R4-C1 Se requiere la implementación de la verificación de seguros en documentos que soportan las facturas, se requiere la implementación de la auditoría técnica a la factura y se requiere validación de la calidad técnica al 100% de las facturas generadas.
- AP-GFI-FA-R5-C1 Se cuenta con archivo de actualización e información clara de las aseguradoras contratadas, detallando su objeto, tarifa, vigencia y responsable del contrato.

### Al evaluar la eficiencia de los controles podemos indicar que:

Al evaluar la eficiencia de los controles se busca determinar el nivel de fortaleza de los controles para alcanzar los objetivos del proceso o mitigar los riesgos identificados.

La efectividad de los controles se puede calificar como:

<b>Efectivo</b>	Control diseñado y operando adecuadamente
<b>Parcialmente Efectivo</b>	Control con áreas de oportunidad
<b>Inefectivo</b>	Control con mejoras significativas
<b>Inexistente</b>	Control por implementar

Para el proceso de Gestión de la Facturación se califica la eficiencia de los controles como Parcialmente Efectivo, lo que significa que las actividades de control están adecuadamente diseñadas y operando, pero existen oportunidades de mejora.

<b>Parcialmente Efectivo</b>	Control con áreas de oportunidad
------------------------------	----------------------------------

Se destaca:

- AP-GFI-FA-R1-C1 Implementación de un puesto de trabajo para gestión de particulares o pacientes con novedades en bases de datos. Análisis y seguimiento a las devoluciones, retroalimentación al personal.

<b>Parcialmente Efectivo</b>	Control con áreas de oportunidad
------------------------------	----------------------------------



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

- AP-GFI-FA-R2-C1 Validaciones desde el sistema SAP como alertas. detección y análisis de casos con retroalimentación directa y personalizada.



- AP-GFI-FA- R3-C1 Se cuenta con un plan estructurado de capacitación, inducción, reinducción, levantado desde la línea de base inicial. Se cuenta con acompañamiento directo y procesos de retroalimentación personalizado.



- AP-GFI-FA-R4-C1 Se requiere la implementación de la verificación de seguros en documentos que soportan las facturas, se requiere la implementación de la auditoría técnica a la factura y se requiere validación de la calidad técnica al 100% de las facturas generadas.



- AP-GFI-FA-R5-C1 Se cuenta con archivo de actualización e información clara de las aseguradoras contratadas, detallando su objeto, tarifa, vigencia y responsable del contrato.



En el diseño de controles se busca orientar la identificación de los riesgos del proceso, al respecto cabe anotar, que el proceso de Facturación deberá revisar los riesgos identificados y el diseño de sus controles establecidos en la matriz de riesgo actual, teniendo en cuenta en el diseño de los controles aspectos como: asignación del responsable, segregación y autoridad del responsable, periodicidad, propósito, actividad de control, seguimiento de las desviaciones y evidencia del control.

A continuación, se relaciona los posibles riesgos para incluir en la matriz de riesgos del proceso:

- Posibilidad de Subfacturación o sobrefacturación debido a la falta de disponibilidad de soportes de la factura
- Posibilidad de existencia de Episodios abiertos en el Sistema SAP debido a la falta del cargue diario de la factura.
- Posibilidad de inoportunidad en la radicación de facturas

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Posibilidad de Sobre ejecución de los contratos.
- Posibilidad de negociar con tarifas inadecuadas por ausencia de portafolio actualizado.

## b. Criterios.

Matriz y política de riesgos

## c. Riesgo.

Probable ineficiencia de los controles.

## d. Recomendación.

- Realizar el seguimiento y monitoreo de los riesgos efectuando las actividades establecidas en cada control.
- Revisar y actualizar los riesgos identificados en la matriz de riesgos del proceso, así como el diseño de sus controles, teniendo en cuenta en el diseño aspectos como: asignación del responsable, segregación y autoridad del responsable, periodicidad, propósito, actividad de control, seguimiento de las desviaciones y evidencia del control.
- Considerar el diseño de un manual de facturación, así como instructivos de facturación para cada servicio, que indique el paso a paso de las actividades del proceso de admisión, ingreso y egreso de los pacientes, y en la facturación de SOAT, consulta externa, odontología, laboratorio, cirugía, hospitalización, patología, odontología pediátrica, con el fin de evitar pérdidas económicas, unificar los criterios y garantizar la efectividad en el proceso de facturación de todos los servicios de la institución.
- Capacitación en ERP SAP, en herramientas de facturación para optimizar tiempo y desarrollar destrezas en el equipo de facturación en el manejo de las mismas.

## e. Posición del auditado.

Actualmente la gestión de particulares o pacientes con novedades en bases de datos cuenta con una persona encargada de realizar el proceso.

Se hace retroalimentación del análisis y seguimiento las devoluciones entre el personal de facturación, para evitar devoluciones futuras.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### **f. Plan de mejoramiento.**

Se solicita personal al área administrativa para realizar la implementación de la auditoría técnica y validación de la calidad técnica al 100% de las facturas generadas.

Se retroalimenta al personal con la actualización e información clara de las aseguradoras contratadas, detallando su objeto, tarifa, vigencia y responsable del contrato.

### **Observación de Auditoría Interna N° 9.**

#### **a. Descripción.**

##### **Actualización de procedimientos**

La auditoría al revisar la documentación de los procedimientos e instructivos en el mapa de procesos, se observa que la última actualización se realizó en el 2014, y de acuerdo al sistema de gestión de Calidad del HGM, en el manual de estructura documental, esta documentación deberá tener una vigencia de 5 años; la revisión general de la documentación del Sistema de Gestión Integral, deberá hacerse y evidenciarse cada cinco (5) años; salvo aquellos casos en que por la dinámica de mejoramiento continuo de los procesos a través de evaluaciones internas y externas, se realicen cambios en la normatividad u otros, requieran una actualización fuera de este tiempo. En el campo de Modificaciones, antes de la aprobación, deberá indicarse la Versión / Fecha / Razón De La Actualización (histórico de cambios). Además, el sistema de gestión documental de la calidad Eurodoc, cuenta con la funcionalidad de ejecutar en forma automática 3 meses antes la notificación de vencimiento de los documentos vía Workflow o correo electrónico con el objetivo de cumplir con los estándares documentales y la vigencia establecida en la institución. Así mismo, la entidad contrató una Consultoría Técnica cuyo objeto es: Actualización y revisión de los procesos Administrativos, Técnicos- Asistenciales, Financieros y Jurídicos Para El Hospital General De Medellín “Luz Castro De Gutiérrez” E.S.E. a través de la empresa Interventorías y Asesorías en Servicios de Salud S.A.S., - Intersalud con el contrato 104C- 2022; en tal sentido no se evidencian los procedimientos e instructivos del proceso de Facturación actualizados y normalizados en el mapa de procesos.

#### **b. Criterios.**

- Mapa de procesos de la institución. Instructivo control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Numeral 1.3 dice “La revisión general de la documentación del sistema de gestión integral, deberá hacerse y evidenciarse cada cinco (5) años, salvo aquellos casos en que, por la dinámica de mejoramiento continuo de los procesos a través de evaluaciones internas y externas, cambios en la normatividad u otros, requieran una actualización fuera de este tiempo...”
- Sistema de gestión de Calidad del HGM, en el manual de estructura documental.

#### **c. Riesgo.**

Procesos y procedimientos desactualizados.

#### **d. Recomendación.**

Actualizar en un 100% la documentación en el mapa de procesos acorde con el instructivo de control de documentos.

#### **e. Posición del auditado.**

Se realizó la revisión general de la documentación del Sistema de Gestión Integral donde se encuentran algunos documentos pendientes por subir a la plataforma debido a actualización de procesos y procedimientos


#### **f. Plan de mejoramiento.**

Se actualizan los documentos pendientes y se entregan a revisión del área de calidad para aprobación y posterior publicación en la plataforma.

### **2.3 Para mejorar el proceso de Control.**


#### **Observación de Auditoría Interna N° 10.**

##### **a. Descripción.**

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

## Información y comunicación. Tikets de Sistemas

Nro	Modulo	Fecha Solicitud	Estado	Clasificación	Título	Descripción
1	ISH-PM	11-mar-16	Sin Atender	Reportes	Registro clínico de pacientes que abandonan el servicio de urgencias, antes de llamarlo al Triage o a la consulta (no esperan la atención)	Solicitan la manera de hacerle una nota que no exija datos clínicos (SV ni DX) en pacientes que abandonan el servicio sin esperar el llamado médico.
2	ISH-PM-FI	23-jul-17	Sin Atender	Creación Y Actualización Episodios	Creación deudor FI	Al crear episodios no existen algunas poblaciones sociodemográficas en SAP en el módulo de FI es por ello presenta bloqueos al momento de generar anticipos porque no queda creado el deudor FI
3	ISH-PA-FI-AR	20-nov-19	Sin Atender	Reportes	Decreto 2193 - Cartera - Valor Glosa	En reunión con los profesionales de Auditoria médica y Cartera se concluye que el valor de la glosa debe ser la glosa inicial que aún se encuentre pendiente de realizar. El reporte actual no quedo con esta especificación
4	ISH-PA-FI-AR		Sin Atender	Reportes	Cartera / Glosas	Obtener un informe gerencial para mostrar la cartera y glosas
5	ISH-PM	3-ago-18	Sin Atender	Reportes	Error en campo denominación reporte lista movimientos	Error en campo denominación report lista mvts
6	ISH-PM	3-ago-18	Sin Atender	Crear Agenda	Agregar variable a categoría tratamiento	Agregar variable a categoría tratamiento
7	ISH-PA	3-ago-18	Sin Atender	Crear Factura	Retirar validación en entrada prestaciones de procedimientos incruentos	Retirar validación en entrada prestaciones de procedimientos incruentos
8	ISH-PM	3-ago-18	Sin Atender	Crear Factura	Episodio desasignado recién nacido no hereda sus prestaciones	Episodio desasignado recién nacido no hereda sus prestaciones
9	BI	3-ago-18	Sin Atender	Bi	Tablero de BI-indicadores de consulta externa	Tablero de BI-indicadores de consulta externa
10	FI	5-sep-18	Sin Atender	Glosas	Cuentas contables por no acuerdos en glosas	Cuentas contables por no acuerdos en glosas
11	ISH-PA	5-sep-18	Sin Atender	Anexos A Facturas	Fase II Archivos MTY	Fase II Archivos MTY
12	ISH-PA	10-sep-18	Sin Atender	Crear Factura	Cuotas de recuperación y copagos	Cuota de recuperación al generar factura está a presentado error al facturar porque no caen automáticamente a la verificación de seguros.
13	ISH-PM	10-sep-18	Sin Atender	Reportes	Reporte de remisiones y contra remisión de pacientes.	Reporte de remisiones y contra remisiones a solicitud del Dr Carlos Arias.
14	ISH-PA		Suspendido	Procesos	Pulsador pagos	Pulsador de pagos de citas médicas, por el modelo de anticipos, pagos virtuales.
15	ISH-PA	1-feb-22	Sin Atender	Incidente	Glosas incompletas	Reporto facturas 3738727 y 3706948 que no completo el ciclo de glosas

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Nro	Modulo	Fecha Solicitud	Estado	Clasificación	Título	Descripción
16	ISH-PA	15-jun-22	Sin Atender	Incidente	Incidente para generar factura final de episodio hospitalizado por mensaje de bloqueo en la entrada de prestaciones.	Tenemos problemas para la facturación intermedia de dos episodios por una prestación que fue dividida entre dos pagadores y ya se facturó una parte de la prestación, pero no permite generar la factura del segundo pagador por un mensaje bloqueante al tratar de ingresar a entrada de prestaciones, transacción NL10.
17	ISH-PA	30-dic-21	Sin Atender	Circular 61	Circular 61 de Diciembre 30 de 2021.	No se ha implementado, se inició la documentación del requerimiento, pero no se terminó. Buscar requerimiento en la ruta de carpeta compartida KDB_SAP PA-PM 2022_Requerimientos. El personal de facturación está aplicando los nuevos copagos y cuotas de recuperación al valor que indica la resolución, pero de una manera muy manual.
18	ISH-PA-FI	15-jun-22	Ejecución	Resolución 058 De 2020	Nota crédito en vigencia diferente a la fecha de la factura Res 058 de 2020	Se tiene hallazgo de la Contraloría porque no se tiene implementado en el sistema de información SAP la Resolución 058 de 2020 para el artículo No 7 el ítem 1.1.2
19	ISH-PA		Ejecución	Facturación Electrónica	Resolución 510	Por la cual se adoptan los campos de datos adicionales para la generación de la factura electrónica de venta en el sector salud y se establecen disposiciones en cuanto al procedimiento para su generación y radicación.
20	ISH-PA, PM, MED y MM	7-jul-22	Suspendido	Reportes Y Anexos A La Factura	Resolución 1036	Prerrequisitos para los RIPS y facturación
21	ISH-PA - PM	9-ago-22	Ejecución	Procesos	Automatización de procesos para consulta de derechos, solicitud de autorizaciones, soporte y radicación de facturas, Rips, y devoluciones.	Automatizar procesos por medio de Bots en áreas puntuales del sistema
22	ISH-PA, PM, MED		Ejecución	Proyecto	Citas en Dondoctor	Agendamiento en un aplicativo externo llamado Dondoctor
23	ISH-PA - PM	4-ene-23	Ejecución	Decreto 2644 - Fase 2	Cambia la forma de facturar a UVT	Implementar el decreto 2644 del 30 de diciembre de 2022 "Por el cual se modifica el Decreto 780 de 2016 "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social"
24	ISH-PA-FI	31-mar-23	Documentación	Procesos	Control Anulación Facturas Pagadas	Se requiere que controle la anulación de una factura que este 100% pagada o parcialmente pagada, pero que sea parametrizable, es decir que se tenga la opción de poder anular una factura con el proceso como debe ser, De atrás para adelante: 1. Anulación de recibo 2. Descompensación de la factura 3. Anulación de la factura colectiva 4. Anulación de la factura Que quede completamente identificado el proceso que se realiza, debido a que es posible equivocarse al realizar al aplicar pagos o generar recibos
25	ISH-PA-FI	24-abr-23	Documentación	Reporte	Trazabilidad de la factura en todos los procesos	Se necesita mejorar el Reporte que es generado desde el módulo de cartera con toda la trazabilidad de la factura que incluya devoluciones, glosas, pagos, abonos, para no realizar tanta manualidad cuando se está conciliando, cuando solicitan informes de Gerencia o solicitudes de los diferentes entes de



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Nro	Modulo	Fecha Solicitud	Estado	Clasificación	Título	Descripción
						control.

Fuente: Información suministrada por Sistema.

Del estado de implementación a la fecha del presente informe, de los tickets de sistemas se observa que el 64% se encuentran sin atender. Además, la fecha de solicitud data del año 2016.

Estado	Número	%
DOCUMENTACION	2	8%
EJECUCIÓN	5	20%
SIN ATENDER	16	64%
SUSPENDIDO	2	8%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor.


Al respecto se recomienda tener en cuenta la oportunidad en la intervención de la solución de la solicitud generada en el formato de gestión de cambios en el ERP SAP, esto dado que años después de la solicitud, aún la dificultad persiste en el módulo de facturación y otros.

El HGM cuenta con un software integrado a SAP con el proveedor Tramisalud, el cual automatiza procesos de descarga de lectura del documento de identificación del paciente, lectura de código de barras, las consultas de los usuarios, resultado de bases de datos externas de afiliación, gestión de autorizaciones del servicio de urgencias, hospitalización y consulta externa; además automatizó el proceso de anexo técnico 2 y 3; situación que permite la agilidad y efectividad en el proceso de facturación.

Si bien Tramisalud ejecuta el objeto contractual de la Automatización de Procesos administrativos en salud en el proceso de facturación, es necesario una constante retroalimentación de las falencias y debilidades presentadas en el proceso, a través de monitoreo, evaluación y seguimiento de su funcionamiento que redunde en la mejora continua del proceso.

#### a. Criterios.

Tickets de Sistemas

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### **b. Riesgo.**

Deficiencias en el sistema de información.  
Inoportunidad en la intervención de los Tickets de sistemas

#### **c. Recomendación.**

Implementar las acciones necesarias para garantizar el cierre efectivo de los Tickets de sistemas calificados como prioridad alta.

Si bien Tramisalud ejecuta el objeto contractual de la Automatización de Procesos administrativos en salud en el proceso de facturación, es necesario una constante retroalimentación de las falencias y debilidades presentadas en el proceso, a través de monitoreo, evaluación y seguimiento de su funcionamiento que redunde en la mejora continua del proceso.

#### **d. Posición del auditado.**

Desde el área de facturación se hace acompañamiento, seguimiento y recomendaciones a Tramisalud en los diferentes procesos, obteniendo de manera oportuna respuesta a las solicitudes realizadas.

#### **e. Plan de mejoramiento.**

Solicitar a Tramisalud entrega del 100% de los servicios pactados en el cargue automático de soportes y validación de datos en el tiempo oportuno para incrementar la productividad en el proceso desde la admisión del usuario hasta el soporte de la factura.

### **Observación de Auditoría Interna N° 11.**

#### **a. Descripción.**

**Comportamiento de la facturación y Radicación en los 4 últimos años**

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Año	Programado por año	ISH (Misional)	SD (No misional)	Radicado	%
2020	218.976.000.000	203.329.323.029	2.993.612.739	195.250.579.968	96%
2021	222.022.200.244	301.392.012.690	27.391.483.503	274.902.612.781	91%
2022	233.123.310.252	257.007.703.515	4.105.313.401	284.576.562.171	111%
2023	68.322.485.677	55.797.539.308	829.760.879	56.537.220.362	101%
<b>Total general</b>	<b>742.443.996.173</b>	<b>817.526.578.542</b>	<b>35.320.170.522</b>	<b>811.266.975.282</b>	<b>99%</b>

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor.

Podemos observar que en promedio en los últimos años se ha radicado el 99% de lo facturado.

Al revisar el indicador de radicación del 2023 se observa que la meta de febrero y mayo no logró cumplirse, dado que la Meta no cumplida está en el rango de >90, y el resultado de ambos meses fue del 85.

Concepto \ Periodo	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Valor Facturación radicada en el mes	17.927.762.502	18.051.758.951	20.557.698.909	20.585.606.580	18.985.209.637
Valor de la Facturación generada en el mes	14.329.392.916	21.120.278.978	21.177.628.293	19.165.835.180	22.208.237.932
<b>Resultado</b>	<b>125,1%</b>	<b>85,5%</b>	<b>97,1%</b>	<b>107,4%</b>	<b>85,5%</b>

Fuente: Cuadro elaborado por el auditor.

Es importante tener en cuenta que toda prestación de servicio de Salud genera facturación, por lo que deberá ser materia de radicación en términos descritos en el Decreto 4747 de 2007, siguiendo los lineamientos y especificaciones técnicas definidas en la Resolución 3047 de 2008 y la Ley 1438 de 19 de enero de 2011 y las demás modificaciones que la ley realice al respecto, de tal forma que se pueda mantener una actualización constante de los estados de Cuenta, que permita el cobro y recaudo de los valores facturados por servicios efectivamente prestados buscando la viabilidad financiera de la Institución.

### Facturación por Régimen y Aseguradora.

Régimen	2021	2022	2023	Total general	%
<b>REG SUBSIDIADO</b>	171.769.160.316	191.316.618.412	44.190.006.441	<b>407.275.785.169</b>	<b>74%</b>
<b>REG CONTRIBUTIVO</b>	88.637.748.226	26.328.382.746	4.649.919.265	<b>119.616.050.237</b>	<b>22%</b>
<b>REG ESPECIAL</b>	10.603.931.002	10.819.798.096	1.606.440.584	<b>23.030.169.682</b>	<b>4%</b>
<b>Total general</b>	<b>271.010.839.544</b>	<b>228.464.799.254</b>	<b>50.446.366.290</b>	<b>549.922.005.088</b>	<b>100%</b>

Cuadro elaborado por el auditor.

Concentración de la facturación en el principal cliente: El 72% de la facturación del HGM corresponde a Savia Salud EPS, es de considerar la situación de incertidumbre económica y financiera que tiene esta entidad lo que profundiza el nivel de riesgo de la cartera. A continuación, se relaciona el detalle de los principales clientes:

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Aseguradora	REG SUBSIDIADO	REG CONTRIBUTIVO	REG ESPECIAL	Total general	% PARTICIPACION POR ASEGURADORA
ALIANZA	34.018.855.596	2.170.724.642		36.189.580.238	72%
COOSALUD	2.332.809.027	63.903.849		2.396.712.876	5%
COMFACHOCO	2.238.729.313	157.176.687		2.395.906.000	5%
ECOOPSOS	2.211.434.291	72.249.730		2.283.684.021	5%
SURA	179.795.227	989.958.898		1.169.754.125	2%
MUTUAL SER	991.799.601	44.369.979		1.036.169.580	2%
SALUD TOTAL	201.930.819	746.883.314		948.814.133	2%
SANIDAD MILITAR			847.718.570	847.718.570	2%
CAJACOPI	628.874.369	-		628.874.369	1%
NUEVA EPS	306.217.187	291.001.303		597.218.490	1%
INPEC			411.937.735	411.937.735	1%
ASMET SALUD	306.820.901	4.877.491		311.698.392	1%
FAMISANAR	212.982.891	39.398.385		252.381.276	1%
POLICIA ANTIOQUIA			231.271.709	231.271.709	0%
EMSSANAR	157.709.708	30.825.035		188.534.743	0%
CAPITAL SALUD	155.796.657	106.900		155.903.557	0%
SUMIMEDICAL			111.257.741	111.257.741	0%
ASOC IND DEL CAUCA	71.955.421			71.955.421	0%
CAPRESOCA	54.222.440			54.222.440	0%
COMPENSAR	51.588.832			51.588.832	0%
SANITAS	13.133.060	21.637.777		34.770.837	0%
SERV OCCIDENTAL DE SALUD	19.211.534			19.211.534	0%
CAJA DE COMPENS FLIAR SUCRE		16.296.175		16.296.175	0%
MALLAMAS	10.710.937			10.710.937	0%
PIJAOS SALUD	10.164.703			10.164.703	0%
DUSAKAWI	7.805.280			7.805.280	0%
UNION TEMP UT RED INT FOSCAL.CU			4.189.129	4.189.129	0%
COMFAORIENTE	2.843.871			2.843.871	0%
ANAS WAYUU EPSI	2.735.247			2.735.247	0%
EPS-S FAMILIAR DE COLOMBIA	1.009.790	509.100		1.518.890	0%
COMFENALCO VALLE EPS	869.739			869.739	0%
DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL			65.700	65.700	0%
<b>Total general</b>	<b>44.190.006.441</b>	<b>4.649.919.265</b>	<b>1.606.440.584</b>	<b>50.446.366.290</b>	<b>100%</b>

Cuadro elaborado por el auditor.

## b. Criterios.

Decreto 4747 de 2007, siguiendo los lineamientos y especificaciones técnicas definidas en la Resolución 3047 de 2008 y la Ley 1438 de 19 de enero de 2011 y las demás modificaciones que la ley realice al respecto.


## c. Riesgo.

Desactualización de los estados de Cuenta

Pérdidas económicas

Inoportunidad en la radicación a las EAPB


La dependencia de los ingresos en pocos clientes se presenta cuando una parte importante de los ingresos está concentrada en pocos clientes. Este riesgo se puede materializar de la siguiente forma:

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Pérdida del cliente: El problema de depender de uno o pocos clientes es que, en caso de pérdida del cliente, puede poner en riesgo la supervivencia del negocio teniendo en cuenta que existen costos y gastos fijos dentro de la organización que pueden llevar a pérdidas significativas dentro de la entidad por los menores ingresos que se van a percibir.
- Problemas financieros del cliente y Riesgo de continuidad el negocio: Clientes dentro de la cartera de la organización representan montos importantes que, al momento de sufrir algún tipo de dificultad económica como la quiebra, pueden generar cartera de difícil recuperación que debe ser provisionada por el HGM reduciendo de forma importante la liquidez del Hospital y generar pérdidas significativas para la entidad.
- Poder de negociación con clientes: Cuando la organización depende de pocos clientes y con facturaciones altas, estos pueden imponer sus condiciones (precio de venta, descuentos, glosas, servicios, forma de pago, etc.), generando altos costos para la entidad y por consiguiente la venta de productos a pérdida

#### **d. Recomendación.**

- Continuar implementando las acciones administrativas necesarias para que se efectúe la radicación en términos descritos en el Decreto 4747 de 2007, siguiendo los lineamientos y especificaciones técnicas definidas en la Resolución 3047 de 2008 y la Ley 1438 de 19 de enero de 2011 y las demás modificaciones que la ley realice al respecto, de tal forma que se pueda mantener una actualización constante de los estados de Cuenta, que permita el cobro y recaudo de los valores facturados por servicios efectivamente prestados buscando la viabilidad financiera de la Institución.
- Elaborar un plan de Mercadeo para el HGM, mediante la definición de una serie de estrategias que posibiliten su posicionamiento, como la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud de la región, destacándose por su excelencia.
- Posicionar la imagen corporativa del HGM, rediseñar el portafolio de servicios de la entidad, fortaleciendo las áreas más requeridas por todos los usuarios y que represente mayor ingreso a la Entidad, identificar posibles alianzas estratégicas con entidades o instituciones locales, regionales, nacionales o internacionales, que permitan la eficiencia y optimización del servicio de salud prestado en el HGM; así mismo la implementación de Modelos diferenciados de atención por patología de alta complejidad que garanticen resultados clínicos y administrativos efectivos y la creación de centros de excelencia en patologías de alta complejidad. así se eleva la atención de alta complejidad en la Institución, y por ende, la facturación en el Hospital, y se contribuye a la Mega definida en el plan estratégico para el año 2027: El Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Los GRD, o Grupos Relacionados por el Diagnóstico, son una herramienta de gestión normalizadora, en la que, mediante un programa informático, alimentado con los datos de los pacientes dados de alta hospitalaria, se pueda clasificar a los pacientes en grupos clínicamente similares y con parecido consumo de recursos sanitarios. Son muy útiles en la gestión y financiación de hospitales. Se recomienda darle continuidad y gestionar el proyecto de Grupos Relacionados de Diagnóstico (GRD), para avanzar hacia los costos por especialidades, para ello se requiere el apoyo de todos los servicios.

#### e. Posición del auditado.

El valor de facturación radicado durante el 2023 ha venido incrementando considerablemente con relación a los años anteriores, luego de las revisiones puntuales de tarifas con las EAPB se mejoraron los valores de venta pactados con las EPS y este se refleja en los valores radicados y facturados.

#### f. Plan de mejoramiento.

Seguir revisando los contratos pactados por la EAPB para el mejoramiento en las tarifas y tener oportunidad en la presentación de las cuentas antes de los tiempos de cierre de cada entidad.

### Observación de Auditoría Interna N° 12.

#### a. Descripción.


##### Facturación de ambulatorios y hospitalizados

Año	Ambulatorio	% Ambulatorio	Hospitalizados	% Hospitalización	ISH (Misional)
2020	11.786.276.786	6%	191.543.046.243	94%	203.329.323.029
2021	13.926.917.497	5%	286.604.648.561	95%	301.392.012.690
2022	21.524.373.861	8%	234.927.686.078	91%	257.007.703.515
2023	5.232.048.069	9%	50.565.491.239	91%	55.797.539.308
<b>Total general</b>	<b>52.469.616.213</b>	<b>6%</b>	<b>763.640.872.121</b>	<b>93%</b>	<b>817.526.578.542</b>

Cuadro elaborado por el auditor.

Se observa que en los últimos 4 años el 6% de la facturación total misional corresponde a servicios Ambulatorios y el 93% a hospitalizados; al respecto se debe poner en consideración el análisis efectuado en la Auditoría de Costos de 2022:

Se analizó la proporción de actividades realizadas de manera intrahospitalaria vs las realizadas en consulta externa (Cardiología) encontrando que por cada 20,5 actividades en ronda hospitalaria se viene realizando 1 en consulta externa, esto plantea la necesidad de incrementar la oferta actual de consultas por la especialidad, teniendo en cuenta que este servicio es otra puerta de ingreso para el uso de los servicios ofertados por el hospital en el paciente ambulatorio, además la disponibilidad de esta especialidad

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

dentro de la ciudad no es suficiente para garantizar un manejo integral de aquellos pacientes que así lo requieren y más aún que en un alto porcentaje pertenecen a un grupo poblacional pobre y vulnerable, objeto principal de la Institución". (Fuente: Información suministrada por Ayudas diagnósticas)

Es recomendable efectuar un sondeo de mercado del valor de la consulta de cardiólogos en la ciudad, con el fin de ofrecer una tarifa competitiva.

Incrementar la oferta actual de consultas por especialidad, teniendo en cuenta que el servicio de Cardiología es puerta de ingreso para los servicios ofertados por el hospital en el paciente ambulatorio.

Los servicios de Hemodinamia, Cardiología Pediátrica , Cardiología No Invasiva de adultos Electrofisiología ajustándose a la alta complejidad institucional, podría tener una mayor rentabilidad e impacto al potencializar el horario de prestación del servicio y la apertura del portafolio de nuevos servicios, situación que aportaría al cumplimiento de la Mega institucional: Para el 2027 el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.

Así mismo se realizó un análisis de las estadísticas de productividad de los años 2015 al 2022 de los procedimientos en la atención de pacientes complejos tales como: consulta médica especializada, transfusiones en adultos, transfusiones en niños, preparación de medicamentos parenterales y nutriciones parenterales preparadas y cirugías; observando que dicha tendencia de crecimiento de la productividad no ha reflejado aumentos significativos, situación que indica que la institución deberá aunar esfuerzos por implementar las acciones necesarias para aumentar la atención de alta complejidad y así aportar al cumplimiento de la Mega institucional: Para el 2027 el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos. A continuación, la relación:

## Procedimientos en la atención de pacientes complejos:

### a.) Consulta médica especializada:

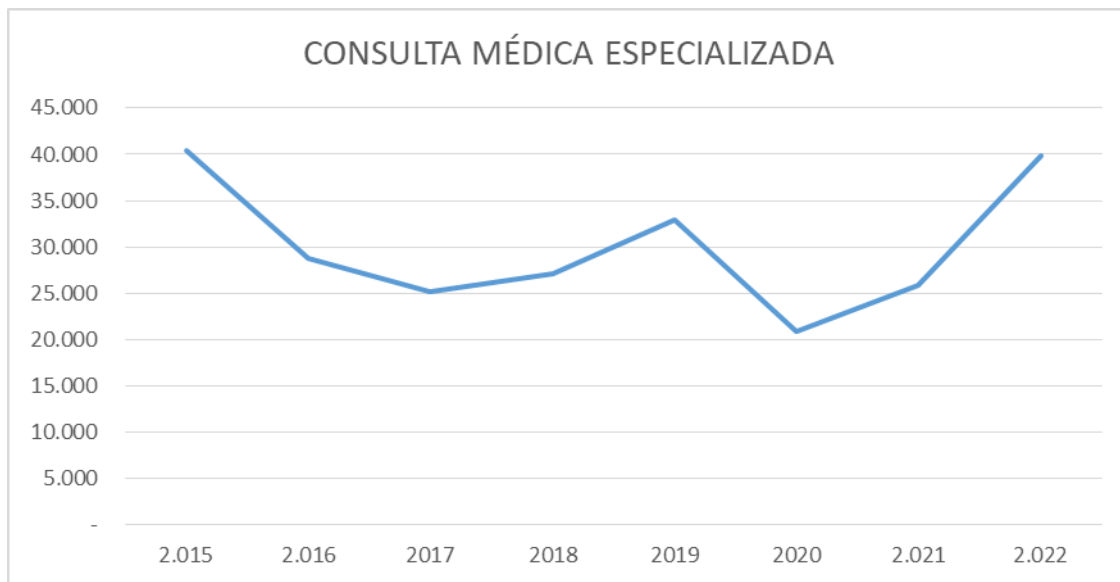
Consulta Médica Especializada	2.015	2.016	2017	2018	2019	2020	2.021	2.022
<b>TOTAL</b>	<b>40.472</b>	<b>28.789</b>	<b>25.179</b>	<b>27.141</b>	<b>32.972</b>	<b>20.877</b>	<b>25.897</b>	<b>39.841</b>

Variación relativa de consulta médica especializada del 2016 al 2022:



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Año	%
2.016	-29%
2.017	-13%
2.018	8%
2.019	21%
2.020	-37%
2.021	24%
2.022	54%




Productividad de las consultas médicas especializadas en los años del 2015 al 2022:

Consecutivos	Consulta Médica Especializada	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	U.T. Ortopedia y Traumatología	7.910	4.732	3.954	4.408	4.197	2.322	3.339	7.487
2	U.T. Programa Canguro	2.233	2.174	3.982	5.640	6.040	5.638	6.033	5.832
3	U.T. Ginecología y Obstetricia	3.556	2.780	2.640	2.434	3.786	2.140	2.896	4.584
4	U.T. Medicina Interna	3.678	1.595	1.112	1.315	1.461	751	1.727	3.300
5	U.T. Qx General	2.938	1.747	1.247	1.402	1.757	1.035	1.174	1.926
6	U.T. Urología	2.132	1.727	1.191	947	1.970	953	883	1.189
7	U.T. Anest. Cuidados Int. Rean	1.041	823	716	1.187	2.428	867	1.080	2.818
8	U.T. Neurología	1.330	937	688	1.032	1.779	1.441	1.303	1.684
9	U.T. Qx Plástica	1.365	1.209	1.090	1.043	878	587	666	936
10	U.T. Neurocirugía	1.172	948	829	992	1.030	507	698	920

## b.) Transfusiones en adultos y en niños

TIPO ANALISIS	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022
TRANSFUSIONES EN ADULTOS	11.562	12.427	15.039	18.356	17.648	16.399	13.761	10.165
TRANSFUSIONES EN NIÑOS	2.416	2.794	2.340	1.556	1.923	1.396	1.997	1.071
<b>TOTAL</b>	<b>13.978</b>	<b>15.221</b>	<b>17.379</b>	<b>19.912</b>	<b>19.571</b>	<b>17.795</b>	<b>15.758</b>	<b>11.236</b>

Variación relativa de Transfusiones en los años del 2015 al 2022:

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Año	%
2.016	9%
2.017	14%
2.018	15%
2.019	-2%
2.020	-9%
2.021	-11%
2.022	-29%

### c.) Preparación de medicamentos y nutriciones parenterales:

Resumen Actividades de Farmacia	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022
Preparación de Medicamentos Parenterales	204.406	198.131	195.146	187.072	189.259	155.421	187.804	189.570
Nutriciones Parenterales Preparadas	6.974	7.247	8.461	9.314	8.441	7.178	8.399	7.619
<b>Total</b>	<b>211.380</b>	<b>205.378</b>	<b>203.607</b>	<b>196.386</b>	<b>197.700</b>	<b>162.599</b>	<b>196.203</b>	<b>197.189</b>

Variación relativa de Preparación de medicamentos y nutriciones parenterales en los años del 2015 al 2022:

Año	%
2.016	-3%
2.017	-1%
2.018	-4%
2.019	1%
2.020	-18%
2.021	21%
2.022	1%

### d.) Cirugías:

CIRUGIAS	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022
Total	12.336	8.620	11.841	9.239	13.912	10.723	10.964	12.718

Variación relativa de Cirugías en los años del 2015 al 2022:

año	%
2.016	-30%
2.017	37%
2.018	-22%
2.019	51%
2.020	-23%
2.021	2%
2.022	16%

Cirugías en los años del 2015 al 2022:

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

CIRUGIAS	2.015	2.016	2.017	2.018	2.019	2.020	2.021	2.022
OBSTETRICIA (Incluye Cesareas)	5.159	3256	5419	4.153	5.853	5.117	5.093	5.806
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	1.949	1391	1929	1.552	2.152	1.704	1.736	2.299
CIRUGIA GENERAL	1.834	1380	1708	1.483	1.938	1.448	1.485	1.703
UROLOGIA	739	604	467	292	1.292	530	368	394
CIRUGIA PLASTICA	740	497	580	384	491	395	351	444
CIRUGIA PEDIATRICA	460	373	408	320	460	317	436	522
NEUROCIRUGIA	488	334	423	260	451	277	362	317
CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	73	194	369	330	421	288	326	377
OTORRINOLARINGOLOGIA	342	181	126	121	198	162	248	141
CIRUGIA DEL TORAX	89	119	141	93	113	93	108	110
CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	82	55	86	89	133	73	102	138
ODONTOPEDIATRIA CLINICA Y ORTO	98	30	46	63	185	79	62	190
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	32	37	2	1	80	88	90	71
SIN ESPECIFICAR		29	25	39	55	40	80	89
ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION	70	59	49	20	15	44	20	31

*Cuadros elaborados por el auditor con información suministrada por Estadística.*

## b. Criterios.

Auditoria de Costos 2022

Información suministrada por Ayudas diagnósticas.

## c. Riesgo.

Posible pérdida de oportunidad de negocio y aumento de ingresos operacionales.

## d. Recomendación.

Incrementar la oferta actual de consultas por especialidad, teniendo en cuenta que el servicio de Cardiología es puerta de ingreso para la prestación de los servicios ofertados por el hospital en el paciente ambulatorio.

Efectuar un sondeo de mercado de valor de la consulta de cardiólogos en la ciudad, con el fin de ofrecer una tarifa competitiva.

Aumentar la capacidad productiva acompañado con una planeación comercial para ofrecer los servicios que tiene un hospital de tercer nivel.

Los servicios de Hemodinamia, Cardiología Pediátrica , Cardiología No Invasiva de adultos Electrofisiología ajustándose a la alta complejidad institucional, podría tener una mayor rentabilidad e impacto al potencializar el horario de prestación del servicio y la apertura del portafolio de nuevos servicios, situación que aportaría al cumplimiento de la Mega institucional: Para el 2027 el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### e. Posición del auditado.

La admisión de pacientes complejos y la apertura de nuevos servicios depende exclusivamente de la disponibilidad del área médica- asistencial

#### f. Plan de mejoramiento.

El área de facturación y admisiones brindará el apoyo necesario con personal idóneo con oportunidad y eficiencia para el acompañamiento del proceso final de ingreso y facturación del usuario.

### Observación de Auditoría Interna N° 13.


#### a. Descripción.

##### Episodios Ambulatorios Pendientes por facturar.

Con corte a marzo de 2023, la Auditoría observa que se tiene pendiente por facturar en el área de ambulatorios del HGM prestaciones desde la vigencia 2022, estas cifras ascienden a la suma de \$762.405.006; situación que debe mejorar el proceso de facturación. Adicionalmente, se deben tomar decisiones oportunas de cara al indicador de Episodios facturados sobre episodios generados, al cierre de cada mes y las causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados. A continuación, el detalle:

Año	Prestaciones	Valor neto	%
2021	1	-	0%
2022	4.380	262.276.076	34%
2023	6.283	500.128.930	66%
<b>Total general</b>	<b>10.664</b>	<b>762.405.006</b>	<b>100%</b>

A continuación, relacionamos los Pendientes por facturar Ambulatorios por Tipo de Prestación:


	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Descripción tipo prest.	Prestaciones	Valor neto
Consulta Externa	4.118	319.461.973
Insumos Generales De Almacén	2.400	122.249.286
Medicamentos Pos	1.137	67.896.159
Honorario Del Cirujano	216	36.957.129
Proc. Diag. Lab Clínico	450	32.875.991
Derecho De Sala Y Recuper D Cx	103	29.700.324
Honorario Del Anestesiologo	156	19.500.341
Proc. Terap. Rehabilitacion Or	15	16.188.355
Proc. Terap. Med.Fis.Y Rehabil	571	15.704.900
Der. De Material Sala Qx	158	14.897.473
Proc. Diag. Anatomía Patológic	50	12.925.300
Proc. Diag. Rx Ecografías	86	11.398.054
Otros Proced.Resonancia Y Gama	9	10.906.717
Proc. Qx Cir General	11	7.410.738
Proc. Terap. Endodoncia	43	6.922.200
Proc. Terap. Odontología	139	6.402.020
Derecho De Sala Especial	51	4.563.360
Der. De Material Sala Especial	46	3.681.566
Proc. Diag. Rx Tomografías	9	3.480.820
Honorario Del Especialista	47	2.537.127
Derecho De Sala Endoscopia	18	2.464.244
Proc. Diag. Rx Convencional	43	2.246.789
Proc. Terap. Periodoncia	6	1.933.400
Proc. Diag. Neumología	50	1.640.997
Proc. Terap. Ortodoncia	5	1.563.800
Derecho De Sala Observación	16	1.339.208
Consulta De Urgencias	21	876.447
Derecho De Otros Equipos En Cx	24	826.868
Proc. Diag. Odontología	27	648.480
Medicamentos No Pos	19	637.163
Derecho De Sala De Yesos	8	458.667
Honorario De Ayudantía	56	432.166
Proc. De Promoción/Prevención	96	429.982
Proc. Terap. Fonoaudiología	20	324.204
Proc. Qx Cir Maxilofacial	28	269.400
Proc. Diag. Cardiología	1	233.317
Derecho De Sala De Curación	8	191.400
Proc. Diag. Neurología	2	166.112
Proc. Diag. Med.Fis.Y Rehabili	6	49.200
Proc. Terap. Terapia Respirato	1	13.329
Banco De Sangre	15	-
Cuota	60	-
Otros Proced. Terapéuticos	46	-
Proc. Qx Cir Plástica	13	-
Proc. Qx Gineco Y Obstetricia	14	-
Proc. Qx Neurocirugía	1	-
Proc. Qx Ortopedia	16	-
Proc. Qx Otorrinolaringología	19	-
Proc. Qx Urologia Y Nefrologia	2	-
Proc. Terap. Cir Maxilofacial	11	-
Proc. Terap. Ginecología	6	-
Proc. Terap. Ortopedia Y Traum	39	-
Proc. Terap. Otorrinolaringolo	12	-
Proc. Terap. Urología	7	-
(En Blanco)	107	-
Der. De Material Complic.Hosp.	2	-
Proc. Terap. Cirugía General	8	-
Proc. Terap. Hemodinamia	3	-
Proc. Terap. Oncología Clínica	13	-
<b>Total general</b>	<b>10.664</b>	<b>762.405.006</b>

Cuadro elaborado por el auditor.

## b. Criterios.

Informe de facturación con corte a marzo de 2023

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

### c. Riesgo.

Probables pérdidas económicas.

### d. Recomendación.

Monitorear, y efectuar una evaluación para la toma de decisiones oportunas de cara al indicador de Episodios facturados sobre episodios generados, al cierre de cada mes y las causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados.

### e. Posición del auditado.

De Los episodios y prestaciones ambulatorios pendientes por facturar, se ha realizado una tipificación de cada uno de los pendientes, de los cuales se ha trabajado arduamente y como resultado se ha visto el decrecimiento del valor pendiente por facturar. Los episodios pendientes existen por motivos como (pre quirúrgicos, resultados de laboratorios, tratamientos odontológicos, quimioterapias, resultados de patologías, etc.) los cuales dependen de cierre del episodio por parte del área asistencial.

### f. Plan de mejoramiento.

Desde el comité financiero se autorizó cerrar episodios pre quirúrgicos con más de 2 meses pendientes, adicionalmente el área de consulta externa y otros servicios se han propuesto y obtenido metas diarias de facturación con lo cual se ha mejorado el proceso de lo pendiente de facturar.


## Observación de Auditoría Interna N° 14.

### a. Descripción.

#### Episodios hospitalarios Pendientes por facturar.

Con corte a marzo de 2023, la Auditoria observa que el área tiene pendiente por facturar en los servicios hospitalarios del HGM, episodios desde la vigencia 2020, los cuales ascienden a la suma de \$1.036.036.328; situación que debe mejorar el proceso de facturación. Adicionalmente, se deben tomar decisiones oportunas de cara al indicador de Episodios facturados sobre episodios generados, al cierre de cada mes y las causales de los episodios pendientes de facturar o no facturados. A continuación, el detalle:

Año	# Episodios	Total Prestación	%
2020	2	35.201.114	3%
2021	4	114.748.992	11%
2022	11	69.433.828	7%
2023	93	816.652.394	79%
<b>Total general</b>	<b>110</b>	<b>1.036.036.328</b>	<b>100%</b>

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

**A continuación, se relacionan los Pendientes por facturar hospitalarios por Tipo de Prestación:**

Año	Prestaciones	Valor neto	%
2020	835	35.201.114	3%
2021	1.968	114.748.992	11%
2022	1.622	69.433.828	7%
2023	21.053	816.652.394	79%
<b>Total general</b>	<b>25.478</b>	<b>1.036.036.328</b>	<b>100%</b>

Descripción tipo prest	Prestaciones	Valor neto
Medicamentos Pos	10.336	182.405.996
Insumos Generales De Almacén	6.907	166.821.754
Proc. Diag. Lab Clínico	3.461	91.267.784
Hosp Uci Adulto	60	85.329.896
Proc. Qx Gineco Y Obstetricia	73	54.500.760
Hosp Uci Pediatrica	62	52.013.776
Intemación Bipersonal	236	43.991.444
Honorario Del Cirujano	175	43.450.567
Proc. Diag. Rx Tomografías	98	40.365.017
Derecho De Sala Y Recuper D C	113	35.942.071
Hosp Uce	70	34.639.405
Intemación Cuatro Camas	154	29.271.215
Der. De Material Sala Qx	135	21.596.009
Consulta Externa	671	17.564.638
Honorario Del Anestesiologo	126	16.542.480
Cuidado Manejo Intrahospitalar	871	15.514.973
Proc. Diag. Anatomía Patológica	35	13.856.417
Intemación Tres Camas	92	12.662.146
Intemación Unipersonal	54	11.987.695
Otros Proced. Resonancia Y Gar	16	10.529.459
Proc. Diag. Rx Convencional	154	9.559.505
Proc. Diag. Rx Ecografías	58	8.847.617
Banco De Sangre	15	6.058.236
Consulta De Urgencias	102	5.304.397
Derecho De Sala De Partos	7	4.188.895
Derecho De Sala Especial	44	3.157.720
Proc. Terap. Med. Fis. Y Rehabil	160	2.929.536
Proc. Diag. Neumología	183	2.107.190
Medicamentos No Pos	105	2.082.525
Proc. Diag. Neurología	22	1.997.527
Honorario De Ayudantía	72	1.867.908
Der. De Material Sala Especial	26	1.739.273
Proc. Diag. Ginec Y Obstetrici	70	1.663.730
Honorario Del Especialista	39	1.641.639
Derecho De Sala Observación	42	402.000
Proc. Terap. Terapia Respirato	99	368.553
Proc. Diag. Rx Angiografías	1	307.900
Proc. Diag. Cardiología	8	262.619
Proc. Terap. Fonoaudiología	18	241.198
Der. De Material Complic. Hosp.	3	177.000
Proc. De Promoción/Prevención	115	170.360
Proc. Terap. Ginecología	31	169.800



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> EV-EVC-CI002F06
			<b>VERSIÓN:</b> 01
			<b>Fecha:</b> 29/06/2022

Descripción tipo prest	Prestaciones	Valor neto
Derecho De Sala De Suturas	2	122.200
Derecho De Otros Equipos En C	2	116.158
Otros Insumos Generales	1	114.235
Derecho De Sala Endoscopia	2	104.501
Otros Proced. Terapéuticos	15	41.600
Derecho De Sala De Yesos	4	39.004
Cuota	4	-
Proc. Qx Cir General	24	
Proc. Qx Cir Maxilofacial	5	
Proc. Qx Cir Plástica	6	
Proc. Qx Cir Torax	2	
Proc. Qx Neurocirugía	12	
Proc. Qx Ortopedia	30	
Proc. Qx Otorrinolaringología	1	
Proc. Terap. Cir Maxilofacial	3	
Proc. Terap. Cirugía General	9	
Proc. Terap. Electrofisiología	5	
Proc. Terap. Hemodinamia	1	
Proc. Terap. Odontología	2	
Proc. Terap. Ortopedia Y Traum	5	
Proc. Terap. Rad. Intervencion	4	
Proc. Terap. Urología	21	
(En Blanco)	199	
<b>Total general</b>	<b>25.478</b>	<b>1.036.036.328</b>

Los episodios abiertos sin facturar, correspondientes a Imagenología es por concepto de facturas represadas por pendientes de patología, pendientes de la lectura de imágenes y de resultados (por insuficiencia de transcriptores); así mismo los episodios pendientes por facturar de laboratorio son aquellos que no presentan resultados de los exámenes.

## b. Criterios.

Informe de facturación con corte a marzo de 2023.

## c. Riesgo

Pérdidas económicas.

Riesgo reputacional

Riesgos legales

## d. Recomendación.

Implementar las acciones necesarias para establecer mayor cohesión del área asistencial y el proceso de facturación; así mismo, que el área asistencial cargue a tiempo y correctamente los procedimientos y actividades realizadas, con el fin que se realice un cierre de facturación efectivo, sin pendientes por facturas, además cada mes identificar faltantes en cuentas para ser facturadas.

Monitorear los episodios que están abiertos, aún con antigüedad considerable.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Revisión de los consecutivos de episodios, para determinar cuáles son objeto de cobro. Control de episodios pendientes y justificación del pendiente. Reporte de cuentas con dos o tres días sin facturar, y motivos por los cuales no se ha facturado.

#### **e. Posición del auditado.**

Dentro de los episodios hospitalarios abiertos sin facturar, algunos corresponden a Imagenología por concepto de facturas represadas por pendientes de patología, pendientes de lectura de imágenes y de resultados (por insuficiencia de transcriptores); así mismo los episodios pendientes por facturar de laboratorio son aquellos que no presentan resultados de los exámenes.

#### **f. Plan de mejoramiento.**

Se expone la situación ante el subgerente asistencial de la ESE para que desde la parte asistencial nos apoye con las herramientas necesarias y obtener los resultados necesarios desde los servicios requeridos para cerrar y facturar los episodios pendientes.

### **Observación de Auditoría Interna N° 15.**

#### **a. Descripción.**

##### **Informe de glosas**

Al revisar el informe de glosas con corte a marzo de 2023 se evidencian las glosas por inconsistencias en la facturación; se relaciona el detalle según lo establecido en el anexo técnico N°. 6 manual único de glosas, devoluciones y respuestas unificación Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009:

La glosa por tarifa de materiales código 206: Aplica cuando los cargos por materiales que vienen relacionados y/o justificados en los soportes de la factura, presentan diferencias con los valores pactados

Estancia Aplica cuando el cargo por estancia sea ésta en observación o, habitación, que viene relacionado en los soportes de la factura, no es pertinente o no tiene justificación médica para el cobro.

Medicamentos Aplica cuando:

1. Los cargos por medicamentos que vienen relacionados en el detalle de cargos y/o los soportes, presentan diferencias con las cantidades que fueron facturadas.
2. El prestador de servicios de salud relaciona excedentes en medicamentos que la entidad responsable del pago no tiene que asumir.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Código de Glosa	Descripción Código de Glosa	Total	%
206	Tarifas Materiales	799.141.418	11,3%
601	Pertinencia Estancia	791.304.904	11,1%
768	Sin concordancia entre los datos	641.898.955	9,0%
107	Facturación Medicamentos	640.892.515	9,0%
207	Tarifas Medicamentos	505.071.924	7,1%
351	Soportes Lista de precios	346.379.793	4,9%
108	Facturación Ayudas diagnósticas	315.473.053	4,4%
208	Tarifas Ayudas diagnósticas	302.306.389	4,3%
117	Facturación Usuario retirado o moroso	269.678.589	3,8%
308	Soportes Ayudas diagnósticas	264.057.232	3,7%
223	Tarifas Procedimiento o actividad	224.118.456	3,2%
106	Facturación Materiales	207.889.823	2,9%
123	Facturación Procedimiento o actividad	206.467.734	2,9%
111	Facturación Servicio o insumo incluido en estancia o d	133.286.956	1,9%
608	Pertinencia Ayudas diagnósticas	123.935.314	1,7%
201	Tarifas Estancia	122.102.214	1,7%
306	Soportes Materiales (Código adicionado por el artículo	110.641.655	1,6%
101	Facturación Estancia	98.157.209	1,4%
423	Autorización Procedimiento o actividad	95.060.418	1,3%
127	Facturación Servicio o procedimiento incluido en otro	90.758.961	1,3%
408	Autorización Ayudas diagnósticas	72.723.187	1,0%
116	Facturación Usuario o servicio corresponde a otro plan	71.768.722	1,0%
	otros	669.618.655	9,4%
<b>Total general</b>		<b>7.102.734.076</b>	<b>100,0%</b>

Cuadro elaborado por el auditor con información suministrada por Auditoría Médica.

### Adicionalmente se relaciona el informe de glosas por ERP:

ERP	Total	
ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS SAS	3.921.434.273	55,2%
ADRES	495.687.296	7,0%
COMFACHOCO EPS-S	454.805.074	6,4%
SEGUROS DEL ESTADO	311.936.742	4,4%
FIDEICOMISO FONDO NAL DE SALUD PPL	292.180.747	4,1%
EPS-S SANITAS S.A.S	280.243.221	3,9%
ALIANZA MED - ANT EPS SAS - CONTRIB	258.387.617	3,6%
COOSALUD EPS-S SA	222.189.741	3,1%
EPS-S SALUD TOTAL	129.404.150	1,8%


#### b. Criterios.

Informe de glosas con corte a marzo de 2023

#### c. Riesgo.

Pérdidas económicas

Reprocesos y desgastes administrativos

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### **d. Recomendación.**

Establecer criterios de facturación limpia y una retroalimentación periódica con el proceso de Auditoría Médica, además fortalecer la capacitación en SAP tanto al personal asistencial como administrativo que ingresa a la institución a través de un cronograma de capacitación, tutorías, desarrollar un aula virtual entre otras metodologías para garantizar la efectividad en el proceso de facturación.

#### **e. Posición del auditado.**

Se ha venido realizando seguimiento a las glosas recibidas desde el área de auditoria para retroalimentación con el personal de facturación, relacionando las causales y la entidad con mayor valor.

#### **f. Plan de mejoramiento.**

Revisar parametrización de los contratos en sistema SAP para que el porcentaje de glosas por concepto de tarifas sea cero.

### **Observación de Auditoría Interna N° 16.**

#### **a. Descripción.**

##### **Informe de Pre quirúrgico**

En el informe de episodios abiertos suministrado por el proceso de facturación, se evidencian 1853 episodios abiertos sin facturar correspondientes a pre quirúrgicos, con corte a 31 de marzo de 2023, presentan antigüedad considerable desde la vigencia 2022 dado al represamiento de cirugías por el cierre de quirófanos en época de pandemia, situación que ha generado afectación en la facturación dado que el episodio permanece abierto hasta la ejecución de la cirugía del paciente. A la fecha del informe se ha tomado la decisión de cerrar los mencionados episodios superiores a 45 días, y desde el área de Sistemas se dieron lineamientos para empezar con un episodio nuevo para los casos de cierre de episodios pre quirúrgicos.

#### **b. Criterios.**

Informe de episodios pre quirúrgico con corte a marzo de 2023


#### **c. Riesgo.**

Riesgo reputacional

Riesgo de seguridad del paciente

Riesgo de reprocesos y desgastes administrativos.

Riesgo de inoportunidad en la atención del paciente quirúrgico ambulatorio

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

#### d. Recomendación.

Al respecto es conveniente que el HGM efectúe el análisis causal de las posibles consecuencias del cierre de episodios pre quirúrgico, sin previo aviso al paciente, esto puede llevar a acciones, como tutelas y quejas en atención al usuario y/ Super salud.

Para intervenir la situación se debe considerar:

Efectuar el análisis de cirugías pendientes desagregadas por Aseguradora y antigüedad.

Considerar ejecutar un plan de contingencia para las cirugías pendientes, de acuerdo con la priorización efectuada.

De acuerdo con la capacidad instalada del HGM, si definitivamente no es posible la programación de la cirugía en el Hospital, considerar re direccionar a los pacientes de Savia.

Realizar unas brigadas de Cirugía, previo informe de desglose de las cirugías que indiquen el número de intervenciones por episodio de cada paciente pre quirúrgico, con el fin de determinar y priorizar los pacientes más complejos.

Realizar acercamiento con el paciente, por parte del equipo de facturación para indagar sobre su proceso cirugía, para toma decisiones con información actualizada; acto acorde a nuestra política humanizada: *El Hospital General de Medellín se compromete en la prestación humanizada de sus servicios de salud, disponiendo y mejorando sus recursos humanos, logísticos y tecnológicos, que permitan ofrecer servicios cálidos y afectuosos al paciente y su familia, y un entorno laboral digno para todos sus colaboradores. Unos de los Criterios de la Humanización de la atención, establecidos en la Política de humanización son: Comunicación y diálogo con el paciente, escucha amable y respetuosa del usuario respecto a sus inquietudes.*


Depurar la lista de cirugías pendientes, y si el HGM no cuenta con el material de osteosíntesis necesario para tal fin, se deberá informar al paciente con una carta de remisión a su EPS.

#### e. Posición del auditado.

La programación de cirugías depende netamente del área asistencial, razón por la cual desde facturación no se puede incidir en la atención oportuna de las mismas. Sin embargo, si está afectando el valor pendiente por facturar que sigue cargado a consulta externa por motivo de pre quirúrgicos.

#### f. Plan de mejoramiento.

Desde el comité financiero autorizaron el cierre de episodios pre quirúrgicos con el fin de facturar las consultas de anestesia y disminuir el valor pendiente por facturar de este concepto.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## Observación de Auditoría Interna N° 17.

### a. Descripción.

**Material de osteosíntesis y medicamentos, cuyo valor de compra supera el valor de la venta a Savia Salud EPS, con corte a marzo de 2023:**

Se observa que con corte a marzo de 2023 el valor de compra de algunos medicamentos y material de osteosíntesis supera el valor de venta a Savia Salud EPS; a continuación, se relaciona el detalle:

Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
1	Posaconazol Suspension 200 Mg/5MI	FCO	1.397.644	1.844.890	- 447.246
2	**Pembrolizumab 100Mg/10MI	VIA	12.480.346	12.735.982	- 255.636
3	**Ibuprofeno 10Mg/MI Sol Iny X 2 MI	VIA	453.904	676.000	- 222.096
4	Albumina Humana 20% X 50MI Sln Inyectabl	ML	2.046	215.000	- 212.954
5	**Alprostadil Prostaglandina E1 500 Mcg	MCG	443	210.442	- 209.999
6	Voriconazol 10Mg/MI X 20MI Fco-Ampolla	MG	1.386	158.521	- 157.135
7	**Carboximaltosa De Hierro 50Mg/MI	VIA	442.723	591.083	- 148.360
8	Linezolid 600Mg/300MI Solucion Iny	MG	78	132.400	- 132.322
9	**Ertapenem 1Gr Polvo Inyectable	MG	162	113.200	- 113.038
10	**Sevoflurano Sustancia Pura X 250MI Fco	FCO	361.800	468.600	- 106.800
11	Aminoacidos Pediatricos 10% X 250MI	ML	421	105.809	- 105.388
12	Acido Graso Omega 3 10% X 100MI Omegaven	ML	1.175	105.316	- 104.141
13	Lacosamida 200Mg Sln Inyectable	VIA	288.900	382.300	- 93.400
14	Ganciclovir Disodico 500Mg Ampolla	MG	201	92.297	- 92.096
15	**Ganciclovir 500Mg Pol Iny Vitales	MG	201	86.687	- 86.486
16	**Contraste No Ionico 300Mg/MIx100MIopr Om	VIA	27.805	109.990	- 82.185
17	Tuberculina 5Ui/0.1MI X 2MI 20 Dosis Iny	VIA	468.000	548.600	- 80.600
18	Cateter Premicath	UN	362.543	437.750	- 75.207
19	**Claritromicina Klaricid 250Mg Susp Fra Sc	FCO	18.102	91.678	- 73.576
20	Acidos Grasos Omega 3 Lct/Mct 20% 500MI	ML	182	65.005	- 64.823
21	Acidos Grasos 20% Lct X 500MI Bolsa	ML	164	64.416	- 64.252
22	Ciprofloxacina 200Mg/100MI Frasco-Amp	MG	294	60.667	- 60.373
23	Aminoacidos 15% Se X 500MI Sln Inyectabl	ML	166	59.005	- 58.839
24	Aminoacidos 10% Se X 500MI	ML	134	52.843	- 52.709
25	Lidocaina 2% X 50 Carpules 1.8MI	CAR	47.250	93.650	- 46.400
26	Meropenem-Bicarbonato De Na 1Gr Polvo In	MG	53	45.951	- 45.898
27	Acido Hipocloroso Solucion 500MI	FCO	52.361	96.154	- 43.793
28	Trimetoprim Sulfa 80/400Mg X 5MI Amp	ML	9.334	51.500	- 42.166
29	Formula Elemen 400Gr -Neocate Junior	LAT	140.400	182.000	- 41.600
30	Leche En Polvo Crecimiento Fe/Luteina 90	LAT	53.127	92.860	- 39.733



Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
31	Domperidone 100Mg/100MI X 60MI Jarabe	FCO	6.996	43.540	- 36.544
32	Ceftriaxona 1Gr Polvo Inyectable	MG	30	36.500	- 36.470
33	Oligoelementos Pedatricos 10MI	ML	5.837	41.570	- 35.733
34	Sulfato De Bario 176Gr Frasco	FCO	57.836	90.508	- 32.672
35	Palivizumab 50Mg Pol Liofilizado Iny	VIA	1.578.488	1.610.820	- 32.332
36	Micronutrientes + Multivitaminas Iny	ML	9.492	40.418	- 30.926
37	**Implante Levonorgestrel 75Mg Jadelle	KIT	145.040	175.714	- 30.674
38	**Contraste No Ionico 300Mg/Mlx50MI Iopr Om	VIA	27.805	54.995	- 27.190
39	**Contractubex Gel 20Gr Tubo	TBO	64.005	90.537	- 26.532
40	Acido Folinico 50Mg/5MI Inyectable	AMP	25.500	50.150	- 24.650
41	Cafeina Citrato 20Mg/MI X 1MI Sln Iny	MG	5.531	29.973	- 24.442
42	Formula Aminoacido Neocate Advance X 400	LAT	237.199	261.442	- 24.243
43	Remifentanil 2Mg Polvo Inyectable	MG	22.909	47.000	- 24.091
44	**Clorhexidina 0.2% X 200MI Sln Bucal	FCO	5.936	29.550	- 23.614
45	Lidocaina 2%+Epinefrina X 50MI Iny	VIA	17.784	40.780	- 22.996
46	Vancomicina 500Mg Polvo Inyectable	MG	82	22.000	- 21.918
47	Clarithromicina 500Mg Polvo Inyectable	MG	63	21.500	- 21.437
48	Ampicilina Sulbactam 1.5G Inyectable	MG	11	20.000	- 19.989
49	Dextrosa 50% X 500MI Bolsa	ML	14	19.714	- 19.700
50	Formula Hierro Premat 400Gr- 2Nutrilon	LAT	33.984	53.645	- 19.661
51	Fosfato Sodico 1Mm-2Meq/Mlx20MI Glycopho S	ML	1.153	19.573	- 18.420
52	Piperacilin+Tazobactam 4.5Gr Polvo Iny	MG	3	18.000	- 17.997
53	Metilprednisolona 500Mg Polvo Iny	MG	127	17.809	- 17.682
54	Leche Prematuros 400Gr Lata	LAT	38.381	55.671	- 17.290
55	Vecuronio Bromuro 10Mg Polvo Inyectable	MG	1.801	19.050	- 17.249
56	Nutr. Oligomer. Para Menor 1 Ano X 400Gr	LAT	80.600	97.535	- 16.935
57	Agua Esteril Irrigacion X 3000MI Bolsa	BOL	31.791	48.000	- 16.209
58	**Permetrina Crema 5% X 60 Gr	TBO	25.616	41.117	- 15.501
59	Formula Polimer.Normoproteica Infatrini	LAT	78.204	92.334	- 14.130
60	**Nistatina+Oxido De Zinc X 40Gr Tubo	TBO	4.981	18.645	- 13.664
61	**Cafeina Citrato 20Mg/MI X 2MI	MG	5.531	19.150	- 13.619
62	Aztreonam 1Gr Polvo Iny	MG	13	13.500	- 13.487
63	Aire Comprimido Medicinal En Litros	LIT	22	12.959	- 12.937
64	Ciclofosfamida 500Mg Polvo Inyectable	VIA	38.300	49.500	- 11.200
65	Bupivacaina Hcl+Epinef. 5Mg/5Mcg/MI X 20	VIA	23.394	33.834	- 10.440
66	Lidocaina Atomizador X 83MI Fco	FCO	65.678	76.106	- 10.428
67	**Permetrina Locion 5% X 60 Gr	FCO	24.411	34.820	- 10.409
68	Oligoelementos +Fe X 10MI (Braun) Amp	ML	2.017	12.257	- 10.240
69	**Ipratropi Bromur 250Mcg/Mlx20MI Sln Ne	FCO	22.898	32.735	- 9.837
70	Vecuronio Bromuro 4Mg/1MI Inyectable	MG	3.240	12.500	- 9.260
71	Pilocarpina 2% Sln Oft X 15MI	FCO	30.375	39.200	- 8.825
72	Oxigeno Gaseoso Medicinal En Litros	LIT	20	8.358	- 8.338
73	**Vacuna Contra Hepatitis B	AMP	20.499	28.670	- 8.171
74	Vaselina 500Gr Pote	POT	17.873	25.446	- 7.573
75	Bupivacaina Hcl Simple 5Mg/MI X 10MI App	ML	321	7.840	- 7.519



Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
76	Insulina Corriente 100Ui/MI/10MI Sln Iny	VIA	9.740	17.200	- 7.460
77	Insulina Humana Nph 100Ui MI X 10MI Fco	VIA	9.545	17.000	- 7.455
78	Propofol 10Mg/1MI X 20MI Inyectable	ML	783	8.200	- 7.417
79	Multivitaminas Gotas X 10MI	FCO	5.539	12.653	- 7.114
80	**Vancomicina 250Mg Capsula	CAP	38.442	45.417	- 6.975
81	Succinilcolina Cloruro 100Mg/MI X 10MI	VIA	26.967	33.850	- 6.883
82	**Acetonida Triamcinolona 10Mg/MI X 5MI A	AMP	31.703	38.571	- 6.868
83	Glulisina 100 Ui/MI 10 MI	VIA	75.215	82.000	- 6.785
84	Vitamina C 500Mg/5MI Inyectable	MG	15	6.500	- 6.485
85	Protamina Sulfato 1000Ui/MI/5MI Inyectab	VIA	26.386	32.680	- 6.294
86	Cefepime 1Gr Polvo Inyect.	MG	8	6.176	- 6.168
87	**Enoxaparina 20Mg/0.2MI Jeringa Prellen A	MG	323	6.044	- 5.721
88	Cisplatino 50Mg Polvo Inyectable	VIA	33.750	39.000	- 5.250
89	Dihidrocodeina 2.42Mg/MI X 120MI Jarabe	FCO	2.927	8.143	- 5.216
90	**Ceftolozane+Tazobactam 1/0.5Gr Pol Iny	VIA	288.361	293.558	- 5.197
91	Solucion Lactato Ringer 3000MI Bolsa	BOL	21.857	27.000	- 5.143
92	Nadroparina Calcica 0.40MI Jer Prell	JPL	13.635	18.572	- 4.937
93	Metilprednisolona Succinato 40Mg Polvo l Ny	MG	127	5.028	- 4.901
94	Vitamina K 10Mg/1MI Oral E Iv Konakion	AMP	22.172	27.000	- 4.828
95	Carbidopa+Levodopa 25Mg/100Mg Tableta	TAB	950	5.734	- 4.784
96	Bupivacaina+Glucosa 5/80Mg/MI Amp X 4MI	ML	720	5.479	- 4.759
97	Midazolam 15Mg/3MI Inyectable	MG	363	4.700	- 4.337
98	Midazolam 5Mg/5MI Inyectable	AMP	3.377	7.706	- 4.329
99	**Ceftazidime 1Gr Polvo Inyectable	VIA	5.479	9.801	- 4.322
100	Hidrocortisona 100Mg Polvo Inyectable	MG	19	4.330	- 4.311
101	Amoxicilina 250Mg/5MI Frasco X 100MI Sus	FCO	3.681	7.987	- 4.306
102	Clindamicina Hcl 600Mg/4MI Ampolla	MG	3	4.143	- 4.140
103	Eritromicina Susp 250Mg/5MI X 60MI Fco	FCO	4.504	8.429	- 3.925
104	Yodopovidona Solucion Fco X 120MI	FCO	4.142	7.976	- 3.834
105	Nutr. Polimerica Ped X 400 G Pediasure	LAT	51.907	55.720	- 3.813
106	Fluorometalona 1Mg/MI X 5MI Susp Oft	FCO	5.522	9.283	- 3.761
107	Agua Destilada X 500MI Bolsa	ML	4	3.714	- 3.710
108	**Agua Oxigenada X 120MI Frasco	FCO	1.259	4.920	- 3.661
109	**Acido Fusidico 2% Crema X 15Gr	TBO	4.752	7.987	- 3.235
110	**Dexmedetomidina 400Mcg/100MI Iny Prece Dex	AMP	147.743	150.769	- 3.026
111	**Olanzapina 10Mg Im 2 MI	AMP	50.510	53.455	- 2.945
112	Acido Folico 1Mg/1MI Inyectable	MG	5.461	8.394	- 2.933
113	Hierro Parenteral 100Mg/5MI Ampolla	AMP	7.790	10.720	- 2.930
114	Tinidazol Susp 200Mg/MI Frasco X 15MI	FCO	3.236	6.124	- 2.888
115	Nadroparina Calcica 0.30MI Jer Prell	JPL	10.935	13.737	- 2.802
116	Oximetazolina 0.5Mg/MI X 15MI Sln Nasal	FCO	2.854	5.571	- 2.717
117	Hidrocortisona 1% X 15Gr Crema	TBO	1.994	4.571	- 2.577
118	**Fosfato De Sodio Enema 133MI Rectal Bo Ls	BOL	7.328	9.900	- 2.572
119	Fluconazol 50Mg/5MI X 20MI Jarabe	FCO	8.504	11.057	- 2.553
120	Metronidazol 500Mg/100MI Sln Iny	MG	4	2.540	- 2.536


Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
121	Metoprolol Tartrato 1Mg/MI/5MI Inyectabl	AMP	14.568	17.080	- 2.512
122	Fluoruracilo 500Mg/10MI Ampolla	AMP	8.392	10.897	- 2.505
123	Fosfato De Sodio Dibasico Oral X 133MI F	BOL	8.685	11.174	- 2.489
124	Octreotida 0.1Mg/1MI Ampolla	AMP	16.810	19.294	- 2.484
125	Multivitaminas Solubles Adulto Soluvit	VIA	19.177	21.620	- 2.443
126	Amikacina Sulfato 500Mg/2MI Ampolla	MG	4	2.435	- 2.431
127	**Vasopresina 20Ui/1MI Sln Inyectable	AMP	14.069	16.500	- 2.431
128	Sodio Cloruro 0.9% 50MI Bolsa	BOL	1.597	4.000	- 2.403
129	Neostigmine 0.5Mg/MI Inyectable	AMP	758	3.100	- 2.342
130	**Contraste No Ionico 370 Mg 50MI	VIA	64.861	67.200	- 2.339
131	Hidroxido Al+Mag+Simeticona X 150MI Fco	FCO	4.100	6.289	- 2.189
132	Gluconato De Calcio 10% X 10MI Inyectabl	ML	165	2.350	- 2.185
133	**Enoxaparina 60Mg/0.6MI Jeringa Prellen A	JPL	15.973	18.134	- 2.161
134	Salbutamol Sulfato 5Mg/MI X 10MI Sln Neb	FCO	14.669	16.824	- 2.155
135	Beclomet Inhal.Bucal 50Mcg/Puf X 200Puf	FCO	7.475	9.551	- 2.076
136	Morfina Amp 10Mg/1MI Ampolla	MG	243	2.200	- 1.957
137	Beclomet Inhal.Bucal 250Mcg/Puf X 200Puf	FCO	7.823	9.740	- 1.917
138	Dextrosa 5% X 250MI Bolsa	BOL	2.245	4.143	- 1.898
139	Sulfato De Magnesio 20% X 10MI Iny	ML	173	2.050	- 1.877
140	Retenedor Plastico Tipo Essix	UN	57.744	59.600	- 1.856
141	Escitalopram Base 10 Mg	TAB	499	2.286	- 1.787
142	Dextrosa 5%+Sodio Cloruro 0.9% 500 MI	BOL	2.145	3.900	- 1.755
143	Lamivudina 10Mg/MI X 240MI Sln Ora	FCO	12.273	14.000	- 1.727
144	Acetaminofen 150Mg/5MI X 60MI Jarabe	FCO	1.107	2.831	- 1.724
145	**Alcohol Doble Uso Frasco X 375 MI	FCO	2.273	3.997	- 1.724
146	Dextrosa 5% X 500MI Bolsa	BOL	2.151	3.857	- 1.706
147	**Rifampicina 300Mg Tableta	TAB	318	2.000	- 1.682
148	Crotamiton 10% X 60MI Locion	FCO	7.048	8.669	- 1.621
149	Bicarbonato De Sodio 840Mg/10MI Amp	AMP	1.440	3.050	- 1.610
150	Tamsulosina Clorhidrato 0.4Mg Cap	CAP	815	2.411	- 1.596
151	Fentanilo 0.05Mg/MI X 10MI Inyectable	MCG	6	1.600	- 1.594
152	**Misoprostol 50Mcg Tableta	TAB	1.708	3.292	- 1.584
153	Dextrosa En Agua 5% 100MI Bolsa	BOL	2.131	3.714	- 1.583
154	Sulfadiazina 140Mg/MI Fco X 60MI	FCO	114.919	116.500	- 1.581
155	Cloruro De Sodio 2Meq/MI X 10MI Amp	ML	60	1.577	- 1.517
156	Mesna (Uromitexan) 400Mg Polvo Inyectab	VIA	17.488	19.000	- 1.512
157	Oxigeno Liquido En Litros	LIT	20	1.481	- 1.461
158	Ciprofloxacina 500Mg Tableta	TAB	16.452	17.838	- 1.386
159	Sodio Cloruro 0.9% 1000MI Bolsa	BOL	3.625	5.000	- 1.375
160	**Acetamino+Codeina 325/8 Mg Tab Generic O	TAB	57	1.416	- 1.359
161	Sodio Cloruro 0.9% 25MI Bolsa	BOL	2.167	3.500	- 1.333
162	Clotrimazol 1% Tubo X 40Gr Crema	TBO	3.146	4.429	- 1.283
163	Dextrosa 10% X 500MI Bolsa	BOL	2.736	4.000	- 1.264
164	Norepinefrina 4Mg/4MI Inyectable	AMP	1.843	3.100	- 1.257
165	B-Metildigoxina 0.2Mg/2MI Inyectable	AMP	4.142	5.393	- 1.251

Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
166	Ciprofloxacina 750Mg Tableta	TAB	42.233	43.472	- 1.239
167	Dextrosa 10% X 250MI Bolsa	BOL	3.019	4.243	- 1.224
168	Gentamicina 0.3% X 5MI Sln Oft	FCO	2.804	4.000	- 1.196
169	Gentamicina Sulfato 80Mg/2MI Ampolla	MG	6	1.110	- 1.104
170	Gentamicina Sulfato 160Mg/2MI Ampolla	AMP	682	1.775	- 1.093
171	Ciclofosfamida 1Gr Polvo Inyectable	VIA	54.443	55.500	- 1.057
172	Cloruro De Potasio 2Meq/MI X 10MI Amp	ML	73	1.129	- 1.056
173	Difenhidramina Hcl Sln Iny 50Mg/5MI	AMP	13.253	14.300	- 1.047
174	Dobutamina 250Mg/5MI Sln Iny	AMP	5.698	6.700	- 1.002
175	Lidocaina+Hidro corti 5-0.28% Ung X 10Gr	TBO	14.253	15.251	- 998
176	Lidocaina 2% X 30MI Jalea	TBO	11.244	12.210	- 966
177	**Tobramicina 0.3% X 5MI Sln Oft	FCO	14.997	15.946	- 949
178	Acetato De Aluminio 2.2Gm Sobre	SBE	1.566	2.477	- 911
179	Sodio Cloruro 0.9% 250MI Bolsa	BOL	2.190	3.100	- 910
180	Clotrimazol 100Mg Ovulo	OVL	243	1.143	- 900
181	Naproxeno Sodico Susp 125Mg/5MI X 60MI	FCO	2.393	3.276	- 883
182	Beclomet/Diprop Nasal 50Mcg/Puf X 200Puf	FCO	9.022	9.882	- 860
183	Hidromorfona Hcl 2Mg/1MI Ampolla	MG	1.147	2.000	- 853
184	Oxitocina 10Ui/MI Ampolla	AMP	1.532	2.350	- 818
185	Rivaroxaban 20 Mg	TAB	7.358	8.164	- 806
186	Sodio Cloruro 3% X 500MI Bolsa	BOL	5.238	6.044	- 806
187	**Polietilenglicol Sobre X 17G	SBE	2.636	3.378	- 742
188	Albendazol 200Mg Tableta	TAB	480	1.204	- 724
189	Metoclopramida 10Mg/2MI Inyectable	MG	36	740	- 704
190	Albendazol 100Mg/5MI X 20MI Susp Frasco	FCO	833	1.519	- 686
191	**Amoxicili/Clavulana 400/57Mg/5MI X 60M L	FCO	12.847	13.524	- 677
192	Diazepam 10Mg/2MI Ampolla	AMP	2.565	3.240	- 675
193	**Apixaban 2.5Mg Tab Recubiertas Eliquis	TAB	3.927	4.600	- 673
194	**Linagliptina 5 Mg Tab Trayenta	TAB	4.152	4.800	- 648
195	Difenhidramina 12.5Mg/5MI X 120MI Jarabe	FCO	2.851	3.497	- 646
196	**Fludrocortisona 0.1Mg Tableta	TAB	1.459	2.105	- 646
197	Tramadol 50Mg/1MI Inyectable	AMP	455	1.071	- 616
198	**Levonorgestrel 0.75 Mg Tableta	TAB	788	1.400	- 612
199	Pancreatina 25000Ui Capsula	CAP	2.594	3.206	- 612
200	**Azitromicina 500Mg Tableta	TAB	448	1.050	- 602
201	**Calcio 500Mg Vit D 200Ui Sobres Eferv.	SBE	293	893	- 600
202	Amiodarona 150Mg/3MI Ampolla	AMP	4.032	4.620	- 588
203	Penicilina G Sodica Cristalina 5000000Ui	VIA	3.038	3.620	- 582
204	Sodio Cloruro 0.45% 500MI Bolsa	BOL	2.958	3.529	- 571
205	Hioscina Butilbromuro 20Mg/MI Ampolla	AMP	825	1.369	- 544
206	**Acido Ursodesoxicólico 300Mg Tableta	TAB	1.161	1.676	- 515
207	Litio Carbonato 300Mg Tableta	TAB	442	924	- 482
208	Nistatina Susp 100000Ui/MI X 60MI Fco	FCO	4.236	4.716	- 480
209	Lamivudina 150Mg Tableta	TAB	702	1.181	- 479
210	Sodio Cloruro 0.9% 500MI Bolsa	BOL	2.051	2.520	- 469

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

Nro.	Descripción	Unidad de Medida	Valor SAVIA	Compra MAX 2023	Valores de compra que superan el precio de venta a savia
211	Dexametasona 4Mg/1MI Inyectable	MG	116	575	- 459
212	**Acido Ursodesoxicólico 600Mg Tableta	TAB	2.323	2.781	- 458
213	Suero Oral Para Rehidratación Sobre	SBE	859	1.314	- 455
214	Clonazepam Solución 2.5Mg/MI X 30MI	FCO	5.272	5.726	- 454
215	Betametasona 4Mg/MI Ampolla	AMP	573	1.000	- 427
216	Sodio Cloruro 0.9% 100MI Bolsa	BOL	2.066	2.485	- 419
217	Glicerina Supositorios Adultos 2 5Gr	SPS	1.069	1.484	- 415
218	Atropina Sulfato 1Mg/1MI Inyectable	AMP	508	860	- 352
219	Dipirona Sodica 0.5Gr/MI/2MI Inyectable	AMP	324	662	- 338
220	Neomic+Polimixina+Dexametas 5MI Sol Oft	FCO	2.839	3.176	- 337
221	Fenobarbital 40Mg/1MI Ampolla	AMP	4.875	5.200	- 325
222	**Terbinafina 250Mg Tableta	TAB	688	1.000	- 312
223	Tramadol 100Mg/2MI Ampolla	AMP	441	712	- 271
224	Lorazepam 1Mg Tableta	TAB	526	796	- 270
225	Tubo Endotraqueal Sin Balón # 5.5	UN	1.728	1.990	- 262
226	**Carbamazepina 200Mg Tableta	TAB	135	367	- 232
227	Acyclovir 800Mg Tableta	TAB	501	724	- 223
228	Penicilina Benzatinica 1200000Ui Iny	VIA	1.534	1.753	- 219
229	Sucralfate 1Gr Tableta	TAB	545	736	- 191
230	**Vitamina D3 Cápsula Blanda 1000 Ui	CAP	391	580	- 189
231	Tramadol Hcl 100Mg/1MI X 10MI Sin Oral	FCO	2.430	2.609	- 179
232	Omeprazol 40Mg Polvo Inyectable	VIA	2.282	2.460	- 178
233	Cianocobalamina 1000Mcg/1MI	AMP	950	1.122	- 172
234	Trimetoprim-Sulfa 40/200Mg/5MI X 60MI Su	FCO	2.354	2.520	- 166
235	Sulfato Ferroso 125Mg/MI X 20MI Sin Oral	FCO	2.128	2.285	- 157
236	**Vacuna Antigripal Virus Inactivos 0.5M L	AMP	31.046	31.200	- 154
237	**Rifaximina 200Mg Tableta	TAB	1.926	2.076	- 150
238	Loratadina 1Mg/MI (0.1%) X 100MI Jarabe	FCO	2.167	2.304	- 137
239	Ciclofosfamida 50Mg Tableta	TAB	1.764	1.886	- 122
240	Hioscina B.B/Dipirona 20/2.5Mg X 5MI Amp	AMP	1.841	1.942	- 101
241	Tinidazol 500Mg Tableta	TAB	395	494	- 99
242	**Lyrica Pregabalina 50Mg Capsula	CAP	1.100	1.197	- 97
243	Cefalexina 250Mg/5MI X 60MI Frasco	FCO	3.587	3.667	- 80
244	**Olanzapina 5 Mg Tableta	TAB	156	236	- 80
245	**Lactulosa 10Gr/15MI Sobre	SBE	1.442	1.521	- 79
246	Dihidromorfona 2.5 Mg Tab	TAB	464	540	- 76
247	Pirantel Pamoato 250Mg/5MI X 15MI Susp	FCO	1.971	2.036	- 65
248	Cefalexina 500Mg Capsula	CAP	560	619	- 59
249	Oxicodona 10Mg Tableta	TAB	635	693	- 58
250	**Acetamino+Codeina 325/30Mg Tab Generic O	TAB	214	257	- 43
251	**Acetaminofen/Tramadol 325/37.5 Mg Tabl Et	TAB	307	332	- 25
252	Salbutamol Inhalador 100Mcg/Puf X 200Puf	FCO	5.230	5.248	- 18
253	Betametil Digoxina 0.10Mg Tableta	TAB	874	886	- 12
254	Solución Lactato Ringer 500MI Bolsa	BOL	2.190	2.200	- 10
255	Espiramicina 3.000.000Ui Tableta	TAB	1.812	1.820	- 8

Fuente: Informe medicamentos suministrado por Facturación - Material de osteosíntesis

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## **b. Criterios.**

Tarifas Savia Salud EPS.

## **c. Riesgo.**

Pérdidas económicas

## **d. Recomendación.**

Fortalecer la supervisión del contrato con las Aseguradoras, monitoreo y evaluación de fechas de prórroga, análisis de margen y las desviaciones en la ejecución del contrato; revisión de las tarifas, contratos, codificación de prestación en SAP y pendientes en facturación entre otros.

Fortalecer los canales de comunicación entre las áreas de Suministros, Facturación y Supervisores de contratos con Aseguradoras.

Efectuar un análisis de tarifas comparando costo y facturación, así como estudio de la competitividad de las tarifas en el sector.

Hay que considerar que desde el área de costos se efectúe análisis de las tarifas en los diferentes manuales: manual tarifario SOAT, manual tarifario ISS 2000 y manual tarifario propio con el fin de garantizar que los costos no superen los ingresos y por ende afecte la sostenibilidad del negocio.

Diseñar un portafolio unificado de servicios de salud, organizado con los paquetes de atención y demás servicios que el HGM presta a una tarifa definida por la institución con elementos tales como: código, servicio, valor a tarifa SOAT, valor a tarifa ISS y desagregado por las diferentes aseguradoras.


## **e. Posición del auditado.**

El proceso de facturación y parametrización requiere que el área de suministros actualice el precio de los materiales, insumos y medicamentos; de esta manera facturación podrá tener acceso al costo real del producto y facturar de manera correcta el precio de venta sin incurrir en pérdidas.

Situación que a la fecha del informe fue intervenida con la ERP.

## **f. Plan de mejoramiento.**

Retroalimentar al personal encargado de contratación con las EPS acerca del tema de las tarifas para negociaciones de futuros contratos.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

## Observación de Auditoría Interna N° 18.

### a. Descripción.

#### Facturación y Cartera de pacientes Particulares.

Al revisar el saldo de cartera de Particulares con corte a abril de 2023, este asciende a la suma de \$ 10.130.952.152 siendo el 82% cartera con edad mayor a 360 días; situación que indica que la cartera a particulares no se podrá recuperar.

A continuación, relacionamos los particulares sin abono de la vigencia 2022:

Area	Total	%
Consulta externa	3.266.969	0,2%
Facturación hospitalización	102.399.623	7,7%
Imagenología	781.109	0,1%
Laboratorio	1.868.000	0,1%
Odontología	92.120	0,0%
Refacturación	718.575.183	54,2%
Urgencias	69.806.428	5,3%
(en blanco)	428.269.891	32,3%
<b>Total general</b>	<b>1.325.059.323</b>	<b>100%</b>

Cuadro elaborado por el auditor  
\*(en blanco): Cartera compensada

Aspectos importantes a tener en cuenta:

- Los Servicios ambulatorios como Consulta externa, Imagenología, laboratorio y odontología no deberían reportar facturas generadas como Particulares y no presentar abono. Posibles causas: el paciente pagó y el funcionario no hizo el recibo, no se ha compensado oportunamente y/o el usuario recibió el servicio y no canceló en la caja, descuentos de empleados del 60% sin pago.
- Refacturación: Este valor factura corresponde a vigencias anteriores, se anula la factura que se asignó a una aseguradora que la devuelve y se refactura a un particular, cuya cartera es irrecuperable.
- La facturación de hospitalización, las facturas sin abono, puede haber fallecido el paciente, es decir cartera irrecuperable.
- La cartera de particular tiene un componente importante de Balance social, esto dado la atención de urgencia vital a habitantes de calle sin identificación, a extranjeros sin póliza de seguros, y población pobre y vulnerable sin la posibilidad de identificarlos



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

para efectuar la afiliación al sistema de salud, los llamados NN; pero es deber del hospital prestarle los servicios de salud, en especial a los de urgencia vital.

- Factura con categoría de particular sin abono, se recomienda implementar el control de aprobación previa por jefe de facturación, así mismo en el Comité financiero se ejerza el monitoreo, seguimiento y evaluación, para verificar qué realmente sea particular y que cartera es recuperable.
- Se observan cifras negativas que ascienden a la suma de \$ -850.541.857, en un total de 8.150 clientes; por lo que se requiere reclasificación contable, con previa autorización del comité de saneamiento. Los conceptos que originan el sentido negativo de los saldos presentados se tratan de anticipos que son solicitados a los usuarios que acceden al hospital y que no cuentan con afiliación vigente a la seguridad social o que requieren la práctica de actividades, intervenciones o procedimientos no cubiertos por los planes de beneficios a los que se encuentran suscritos, razón por la cual se requiere la garantía previa para su atención. En ocasiones el saldo depositado por el usuario no es consumido en la atención, y tampoco se procede con la devolución, situación que genera un saldo a favor del usuario; o contablemente se debe incorporar como un Pasivo de acuerdo con el criterio de reconocimiento de pasivos del marco conceptual de la Contaduría General de la Nación.

#### **b. Criterios.**

Cartera e particulares con corte a abril de 2023  
Informe de la CGM. 2021

#### **c. Riesgo.**

Falta de razonabilidad de la cifra  
Dineros irrecuperables

#### **d. Recomendación.**

Factura con categoría de particular sin abono, se recomienda implementar el control de aprobación previa por jefe de facturación, así mismo en el Comité financiero se ejerza el monitoreo, seguimiento y evaluación, para verificar qué realmente sea particular y que cartera es recuperable.

Requiere reclasificación contable, con previa autorización del comité de saneamiento, las cifras negativas de la cartera de Particulares.

#### **e. Posición del auditado.**

El personal de admisiones y facturación está capacitado para detectar puntualmente los casos en que se factura la cuenta particular, por lo anterior cuando se procede a facturar



 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

particular es porque se han agotado todos los recursos posibles con las aseguradoras y por ser hospital público y tener un sentido social, no podemos negar el servicio.

**f. Plan de mejoramiento.**

Llevar a comité de saneamiento contable las partidas negativas de carteras de particulares.

### III. CONCLUSIONES.

Para el proceso de Gestión de la Facturación del Hospital general de Medellín se califica la eficiencia de los controles como Parcialmente Efectivo, lo que significa que las actividades de control están adecuadamente diseñadas y operando, pero existen oportunidades de mejora tales como:

- Trabajar conjuntamente y de manera cohesionada, la parte asistencial, y el proceso de Facturación.
- Implementar un plan de mercadeo.
- Implementar tarifas competitivas.
- Aumentar la atención de pacientes complejos.
- Vincular personal idóneo en el ejercicio de la facturación.
- Efectuar capacitaciones al personal de facturación.
- Efectuar un estudio técnico para determinar la meta de facturación.
- Efectuar, aprobar y publicar la Resolución gerencial formalizada, con sus respectivos análisis para la definición de tarifas.
- Monitoreo continuo y sistemático de indicadores de facturación en el Comité financiero.
- Revisión y actualización de la matriz de riesgos y sus controles
- Actualizar los procedimientos del proceso.
- Intervenir los episodios abiertos y sin facturar de ambulatorios y hospitalizados
- Establecer criterios de facturación limpia.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022

- Efectuar un análisis de tarifas comparando costo y facturación, así como un estudio de la competitividad de las tarifas en el sector.

#### IV. PLAN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO.

Una vez socializado el Informe de Auditoría, el responsable del proceso auditado elabora con su grupo de trabajo el Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna respectivo, para lo cual dispondrá de 10 días hábiles. Los responsables de las actividades del Plan harán el reporte de avance trimestral.

La Oficina de Auditoría Interna hará seguimiento semestral del Plan de Mejoramiento a la segunda línea y presentará el Informe correspondiente; además se realizará una labor de acompañamiento del proceso auditado.

#### V. COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME FINAL.

En firme el Informe Final de la Auditoría será socializado en las siguientes instancias, con el fin de que definan las acciones a seguir:

- Comité Coordinador de Control Interno;
- Comité Ampliado de Gerencia; y
- Junta Directiva del Hospital General de Medellín.

Documento elaborado y revisado por:

Equipo Técnico de la **Oficina de Auditoría Interna:**

**Karina Marina Ruiz De la Hoz**  
Profesional de Auditoría Interna  
**María Janneth Agudelo Arango**  
Profesional de Auditoría Interna  
**Julio E. Suescún Montoya**  
Técnico Auditoría



Apoyo Gráfico y Edición **Julio E. Suescún Montoya,**  
Técnico Auditoría

Elaboró: **Karina Marina Ruiz De la Hoz**  
Profesional de Auditoría Interna.

Revisó: **William Alberto Higuera Lopera,**  
Jefe de Auditoría Interna.

Medellín, 14 de julio de 2023

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	FORMATO INFORME DE AUDITORIA INTERNA	EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: EV-EVC-CI002F06
			VERSIÓN: 01
			Fecha: 29/06/2022