



INFORME ESPECIAL AUDITORIA AL SUBPROCESO DE FACTURACIÓN

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SEPTIEMBRE DE 2018

E.S.E. HOSPITAL

San Rafael

DE ITAGÜÍ

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, en cumplimiento del Plan de Auditoría 2018 y de conformidad con lo establecido en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y la Ley 87 de 1993, realizó auditoría especial al subproceso de Facturación del área Financiera.

Dada la importancia que la gestión del área de Facturación tiene en el cumplimiento de los objetivos de la Organización, se busca que esta evaluación contribuya a que se adopten buenas prácticas de valor agregado, resultado de la implementación de un Plan de Mejoramiento.

En términos generales el proceso de Facturación presenta un riesgo alto en virtud de los hallazgos descritos en el presente informe.

Riesgo Alto

HALLAZGOS

Hallazgo. Lo facturado en la muestra es de un 81,25% del total de ingresos del 24 de agosto al 8 de septiembre.

Criterio.

- Software DINAMICA.
- Ingresos del 24 de agosto al 8 de septiembre.
- Egresos de usuarios Vs Factura

Causas. Falta de capacitación en el puesto de trabajo
Alta rotación de Personal
Falta de un modelo de selección de personal.

Efecto. Iliquidez de la institución
Mala imagen corporativa
Posible detrimento patrimonial.
Reproceso en facturación y cartera.

ESTADOS DE FACT	TOTAL	PORCENTAJE
FACTURADO	2946	81.25%
ANULADO	247	6.81%
BLOQUEADO	24	0.66%
REGISTRADO	409	11.28%
TOTAL INGRESOS	3626	100

Hallazgo. El proceso de Facturación presenta un riesgo inherente debido a que no se tienen controles.

Criterio. PR_01_GF-1 (Apoyo administrativo y generación de facturas)
PR_02_GF-1 (Recolección y clasificación de facturas generadas en los servicios)
PR_03_GF-1 (Trámite envío facturas ERP)
Software DINAMICA.
Ingresos del 24 de agosto al 8 de septiembre.

Causas. Desconocimiento de los procesos institucionales
Falta de procesos actualizados y socializados.

Efecto. Posible detrimento patrimonial.
Reproceso en el subproceso de Facturación
Cierre de la Institución.

Hallazgo. El valor total del ingreso en la muestra es de \$ 1,382'926,527 de pesos; sin embargo, el valor real facturado por la E.S.E a las diferentes ERP es de \$ 1.213'770.047 pesos, lo que evidencia una diferencia de \$ 169'156,480 de pesos.

Valor Ingreso	1.382'926.527
Valor Real Facturado	1.213'770.047
Diferencia	169'156.480

La razón de esta diferencia es el manejo interno de los convenios que se tienen con las diferentes ERP.

Adicionalmente, no se logró facturar \$472'427.542 de lo Registrado y \$48'051.217 de lo Bloqueado en el sistema DINAMICA, la sumatoria de estos dos anteriores ascendió a \$520'478.759 millones.

Valor Ingreso	1.382'926.527
Valor Real Facturado	1.213'770.047
Pendiente por Facturar (Registrado)	472'427.542
Bloqueado	48'051.217

Cabe aclarar que estos 520 millones no hacen parte de los 1'382 millones mencionados al comienzo del presente hallazgo.

Criterio. El sistema DINAMICA permite facturar el 100% de lo generado en el mes.

Causas. Modelo de contratación diferente con cada ERP

Falta de parametrización en el sistema DINÁMICA para el módulo de facturación.

Efecto.

Falta de eficiencia en el proceso de facturación

RECOMENDACIONES

Por lo anterior, se recomienda analizar el impacto de las siguientes recomendaciones, con el propósito de contribuir al mejoramiento del área Financiera en el subproceso de Facturación:

- Adaptar, actualizar y socializar los procedimientos del área de Facturación al sistema DINÁMICA.
- Sensibilizar a todo el personal asistencial sobre la importancia del buen diligenciamiento y oportunidad de la Historia Clínica y sus soportes, lo anterior con el objetivo de que el facturador realice su labor rápidamente y no tenga que estar aclarando errores asistenciales para así entregar la factura oportuna.
- Diseñar controles a los riesgos inherentes que presenta el subproceso.
- Realizar reinducción a todo el personal sobre el proceso de facturación, cuando este sea estabilizado.
- Capacitar en los errores y socializar lecciones aprendidas para evitar la reincidencia.
- Sensibilizar a los médicos sobre la importancia de agilizar las rondas y adelantar las altas, para que estas sean oportunas.
- Adoptar como buena práctica que el secretario de sala y el facturador realicen concurrencia administrativa (verificar día a día los cargos y soportes de los pacientes) en cada uno de los servicios en los que el usuario fue atendido.
- Desde la admisión y durante el servicio informar al usuario sobre los posibles valores que están bajo su responsabilidad como copago.
- Realizar parametrización en el software DINAMICA acerca de los procedimientos que no tienen costo por manejo administrativo (contratos); es decir, que el valor del procedimiento no se vea reflejado en el valor del ingreso ni mucho menos en la factura.

Para lograr los resultados propuestos, los convoco a tomar las acciones pertinentes para mejorar el proceso (Plan de mejoramiento), teniendo ustedes la facultad de acoger las recomendaciones enunciadas.

Cordialmente,



JAIRO ANTONIO HIGUITA SANTA
Jefe Oficina de Control Interno