



Hospital Local  
**Cartagena**  
de Indias



**INFORME REVISIÓN GLOSAS INICIALES Y CONCILIACIONES  
(AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS)  
PRIMER TRIMESTRE 2023**

**ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS  
OFICINA DE CONTROL**

**VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CARTAGENA DE INDIAS, DT Y C ABRIL 28 DE 2023.**

**Sede Admin:** Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio web:** [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

 ESE Hospital Local Cartagena de India

   
@ESECartagena



## INTRODUCCIÓN.

El Hospital, siendo una entidad pública, requiere ser auto sostenible, por tanto su viabilidad financiera depende de que en el desarrollo de su objeto social genere ingresos y controle costos, en estos términos los ingresos por prestación de servicios, en los cuales para su generación se ha incurrido en costos, requieren de mecanismos de control, que garantice la facturación total, máxime cuando se ejecutan contratos por capitación, éstos mecanismos de control permiten implantar estrategias oportunas que disminuyen las pérdidas. La Empresa deben garantizar su existencia y viabilidad con los recursos generados por la venta de servicios de salud, lo que exige la implementación de procesos adecuados de facturación, recuperación de cartera, estadística y archivo, manejo de inventarios y otros que se consideren como críticos, todo dentro de los estándares requeridos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

La Empresa debe garantizar su existencia y viabilidad con los recursos generados por la venta de servicios de salud, lo que exige la implementación de procesos adecuados de facturación, recuperación de cartera, estadística y archivo, manejo de inventarios y otros que se consideren como críticos, todo dentro de los estándares requeridos para garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

Por otra parte, en los procesos de facturación y cartera las diferentes modalidades de contratación, el manejo de los manuales tarifarios, la extensa normatividad y la demora por parte de algunas Administradoras en el pago de los servicios, son entre otros algunos factores que inciden en el manejo de las áreas de facturación y exigen el levantamiento de procesos e indicadores que garanticen el pronto retorno de los recursos generados por la venta de servicios de salud.

## METODOLOGIA.

La metodología utilizada se soporta en la verificación y análisis de la información remitida por la líder del área de Cuentas Médicas en el Informe Glosas Iniciales Y Conciliaciones correspondiente al Primer Trimestre 2023, incluyendo la comprobación de cumplimiento de las disposiciones legales en materia de auditoría de cuentas médicas, contratación de servicios de salud y verificando puntos de control y riesgos en la gestión del área auditada.

## FORTALEZAS

- Se observa un total compromiso del equipo de trabajo en el área y un amplio interés de la coordinadora del área y su equipo de trabajo por mejoramiento del proceso.

**Sede Admin:** Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

Sitio web: [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

 ESE Hospital Local Cartagena de Indias

 [@ESECartagena](https://twitter.com/ESECartagena)



- El equipo de trabajo de cuentas médicas, cuenta con un equipo liderado por la coordinadora; quien cuenta con amplios conocimientos de la normatividad legal vigente para dar respuesta oportuna a las glosas presentadas por las diferentes entidades.
- Adaptación del personal a los cambios en los procesos de sistematización.
- Alto porcentaje de levantamiento de objeciones o glosas por las entidades contratantes y en general con las ERP.
- Se lleva un registro cronológico del total de glosas que fueron presentadas a la ESE por parte de las ERP (Las diferentes causales establecidas en el Anexo 6 de la Resolución 3047 del 2008).

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO.

### 1. Objeciones Iniciales Facturación Capitada (Enero–Marzo 2023).

**Modalidad Capitalización:** Objeciones iniciales Aplicadas a la Facturación Capitada del régimen subsidiado y contributivo en los meses de Enero a Marzo de 2023

FACTURACION OBJETADA APLICADA A LOS MESES DE ENERO A MARZO DE 2023 (CORRIENTE)				
EPSS	Valor Facturado	Valor Objetado	%	Facturación Neta
CAJACOPI	\$ 2,192,290,566	\$ 69,059,277	3%	\$ 2,123,231,289
COMPENSAR	\$ 33,901,661	\$ 0	0%	\$ 33,901,661
COOSALUD	\$ 9,964,515,251	\$ 1,968,257,617	20%	\$ 7,996,257,634
MUTUAL SER	\$ 8,470,495,988	\$ 0	0%	\$ 8,470,495,988
NUEVA EPS	\$ 2,562,843,648	\$ 0	0%	\$ 2,562,843,648
SANITAS	\$ 756,084,750	\$ 0	0%	\$ 756,084,750
SALUD TOTAL	\$ 61,544,700	\$ 0	0%	\$ 61,544,700
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 24,041,676,564</b>	<b>\$ 2,037,316,894</b>	<b>8%</b>	<b>\$ 22,004,359,670</b>

Fuente: Área de Facturación – Clías Medicas

**Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones Primer Trimestre 2023.**

**OBSERVACIÓN:** En la gráfica antes descrita, se resalta el caso puntual de las glosas de la EPS COOSALUD, en la contratación en la modalidad de capitalización (servicio de PYM), en la cual se tienen indicadores trazadores y/o metas de cumplimiento que son de obligatorio cumplimiento pues así fueron pactadas y establecidas conforme a la legislación vigente.

En ese sentido, el alto porcentaje de glosa con la ERP antes descrita; en términos generales obedece a las condiciones pactadas en los contratos por lo que habría que revisar capacidad instalada de la ESE y a la falta de actualización del sistema de información utilizado por la ESE (Health Manager) el cual está adaptado a la



**Resolución 412 del 2000** ( Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública) **que fue derogada por la Resolución 3280 de 2018** expedida por el Ministerio de Salud Y Protección Social (Por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación).

Expuesto lo anterior, la OCI plasmara como recomendación; la actualización del software utiliza la ESE; en especial, las tarifas pactadas con las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) según la normatividad legal vigente.

## 2. Causales Objeciones Iniciales Facturación Capitada (Enero-Marzo 2023).

Objeciones iniciales por Causal Aplicadas a los Meses de Enero a Marzo de 2023. Con corte al 31/03/2023.

CONCEPTO GENERAL	CONCEPTO ESPECIFICO	Valor Glosa Inicial	%
Facturación	Incumplimiento en las metas de cobertura, resolutivez y oportunidad pactadas en el contrato por capitación	\$ 1,981,972,350	97.28%
Facturación	Recobro en contrato de capitación por servicios prestados por otro prestador	\$ 33,229,144	1.63%
Facturación	Disminución en el número de personas incluidas en la capitación	\$ 19,606,775	0.96%
Facturación	Factura excede topes autorizados	\$ 2,508,625	0.12%
<b>Total General</b>		<b>\$ 2,037,316,894</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Ctas Médicas

### OBSERVACIONES:

ERP/Servicio	CAJACOPI	COOSALUD	Total general
NOVEDADES RETROACTIVAS	\$ 19,606,775		\$ 19,606,775
PYM - CONTRIBUTIVO	\$ 16,223,358		\$ 16,223,358
PYM - SUBSIDIADO		\$ 1,965,748,992	\$ 1,965,748,992
RECOBRO - URGENCIA	\$ 33,229,144		\$ 33,229,144
URGENCIA		\$ 2,508,625	\$ 2,508,625
<b>Total general</b>	<b>\$ 69,059,277</b>	<b>\$ 1,968,257,617</b>	<b>\$ 2,037,316,894</b>

Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones Primer Trimestre 2023.

**OBSERVACIÓN:** De la imagen antes descrita, se evidencio una causal de glosa con un porcentaje del 97.28% correspondiente al "incumplimiento en las metas de cobertura, resolutivez y oportunidad pactadas en el contrato de capitación" correspondiente al cambio de legislación en el reporte que amplía muchas actividades a reportar.



En ese sentido, **se pasó de la Resolución 4505 de 2012** (Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento) **a la Resolución 202 de 2021** (Por la cual se modifica el artículo 10 de la Resolución 4505 de 2012 y se sustituye su anexo técnico con el propósito de ajustarlo a la captación y registro de información relacionada con las intervenciones individuales de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal); por lo que la estrategia utilizada por el área de Cuentas Médicas en la conciliación, es tratar de recuperar actividades que se compensan la una con la otra.

No obstante, resulta pertinente recomendar a la entidad; la actualización normativa del software de actualmente utiliza la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

En el proceso de Cuentas Médicas existe un riesgo financiero moderado, debido a la suscripción tardía de contratos de prestación de servicios de salud entre la institución y las Entidades Responsables De Pago (ERP); los cuales no son socializados oportunamente con el personal de facturación; cuentas médicas y cartera, siendo necesaria la concertación para pactar las programaciones y/o metas y su respectivo seguimiento al inicio de cada una de las vigencias contractuales

## CONCILIACIONES GLOSA EVENTO

### CONCILIACION DE GLOSAS EVENTO

EPS	Fecha de Conciliación	Valor a Conciliar	Valor Levantado	%	Valor Aceptado	%
DADIS-CON-DOPS-20230113071838	13/01/2023	\$ 406,773	\$ 406,773	100%	\$ 0	0%
ASMET SALUD	22/03/2023	\$ 513,700	\$ 513,700	100%	\$ 0	0%
FAMISANAR	15/03/2023	\$ 30,338,847	\$ 30,150,345	99%	\$ 188,502	1%
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	2/03/2023	\$ 184,711	\$ 184,711	100%	\$ 0	0%
<b>Total General</b>		<b>\$ 31,444,031</b>	<b>\$ 31,255,529</b>	<b>99%</b>	<b>\$ 188,502</b>	<b>1%</b>

Fuente: Informe Cuentas médicas - Glosas Iniciales Y Conciliaciones Primer Trimestre 2023.

**OBSERVACIÓN:** El porcentaje del levantamiento de glosa en la modalidad de evento corresponde a un 99%, el área de Cuentas Médicas; en la conciliación se soporta por el área de Cuentas Médicas la prestación del servicio y como no se tiene tarifas pactadas, la ERP termina levantando las glosas inicialmente puesta a la ESE.

Si bien lo anterior, constituye una fortaleza; es importante que la ESE incremente el personal que labora en el área de Cuentas Médicas pues ante el escaso personal



que labora en dicha área se genera Riesgo Alto de retrasos o demoras en el trámite de respuestas a las glosas ante las diferentes ERP.

## RECOMENDACIONES

\*Implementar como política, la socialización de contratos suscritos de la ESE o los cambios de esta con las entidades responsables de pago con las áreas de facturación, cuentas médicas y cartera detallada por servicio, tarifa, meta y vigencia.

\*Realizar a través de Talento Humano, un estudio técnico del área de auditoría para determinar el número de recurso humano necesario para laborar en dicha área.

\*Actualizar de forma permanente en el software, las tarifas pactadas con las diferentes Entidades Responsables de Pago (ERP) según la normatividad legal vigente.

\*Inducción, reinducción y actualización normativa de los procesos internos al personal del área de facturación para la entrega completa de soportes al área de auditoría de cuentas médicas con el fin de evitar devoluciones de facturas.

\*Identificar el número de errores de cada facturador, con el objeto de determinar nivel de habilidades en el área de facturación, por cada uno y tomar decisiones respecto a los resultados.

\*Establecer y/o definir cuál es la dependencia o área encargada de custodiar los contratos con las ERP para ser conocidos por el personal involucrado en procesos que ameriten su conocimiento.

\*Comunicación directa y permanente entre el área de Cuentas Médicas, Cartera y el área jurídica con el objetivo realizar oportunamente los cobros jurídicos y persuasivo.

\*Adecuación de instalaciones, el espacio de la oficina se torna insuficiente para el volumen de documentación que maneja el área, el espacio físico resulta insuficiente para realizar las mesas de trabajo (técnicas) de conciliación con las ERP.

\*Continuar con la disminución de objeciones o glosas por las entidades contratantes.

\*Concretar a la brevedad posible el mejoramiento de la plataforma del software, que permita establecer controles efectivos para la gestión de la historia clínica y demás soportes que acompañan a la facturación de los servicios prestados.

**Sede Admin:** Pie de la popa, Calle 33 #22-54 **Tel:** (5) 6505898

**Mail:** [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co)

**Sitio web:** [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)

 ESE Hospital Local Cartagena de Indias

 @ESECartagena



\*Hacer seguimiento mensual a las metas pactas que permita determinar el cumplimiento de las misma con las diferentes ERP y establecer planes de mejoramientos en el que intervengan todas las áreas involucradas en la prestación del servicio, facturación, cuentas médicas y cartera.

\*Hacer seguimiento al sistema de información que garanticen la calidad de la misma en los medios de reportes a las diferentes ERP como RIPS – Resolución 202 del 2021.

\*Facilitar el registro de las glosas a través de un software que sea ágil y dinámico en el proceso contable y de respuestas.

ORIGINAL FIRMADO

**VERONICA GUTIERREZ DE PIÑERES**

Jefe de Oficina de Control Interno

**ESE HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS**

Proyectó: César A. Contreras Gómez – Abogado Externo OCI.