



# ESE HOSPITAL LOCAL MARÍA LA BAJA

*Un compromiso con la vida!*

María La Baja Bolívar, 10 de Mayo de 2022

Doctora  
CARMEN DELIA AVILA DULCEY/ Gerente  
NORA LINEY RAMIRES CASTRO/ Subgerente administrativo  
CLAUDIA GARCIA / Coordinador de Facturación y Cartera  
E.S.E. Hospital María la baja Bolívar

Estimada Doctora:

Anexo a este oficio, informe de auditoría y plan de mejoramiento derivado de la auditoria sobre el proceso Facturación y Cartera (Liquidación de servicios prestados), con fecha de mayo 06 de 2022.

Dicho plan de mejoramiento estará sujeto a seguimiento por parte de control interno de la ESE.

**ROCIO DEL CARMEN DIAZ NAVARRO**

Jefe de control interno

*Recibi  
Nora P  
17-05-2022*

*Recibi  
Claudia Garcia  
17/05/22*



## INFORME DE AUDITORIA DEL PROCESO DE FACURACION Y CARTERA (LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS)

FECHA DE AUDITORIA E INFORME de 06 de mayo de 2022

FECHA DE LA EMISIÓN DEL INFORME 16 de mayo de 2022

2. OBJETIVO: Revisar los procesos y procedimientos implementados en el área de cartera para evaluar la efectividad de la liquidación y facturación de los servicios prestados por la ESE Hospital de María la baja Bolívar.

3. ALCANCE: La auditoría tendrá en cuenta además del manual de procesos y procedimientos de la ESE, también mirar la trazabilidad del proceso de cartera con los procesos de presupuesto y contabilidad.

### 4. PROCESO AUDITADO: LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

5. HECHOS RELEVANTES La ESE Hospital de María La baja bolívar, presta servicios de primer nivel de complejidad a sus afiliados al régimen subsidiado en salud y prestación de servicios por eventos, este tipo de organización se caracteriza por la descentralización de sus procesos misionales y la concentración de los procesos administrativos, y por consiguiente, desde un punto de vista de un proceso de compra venta de un bien o servicio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades, que hacen parte de uno o más procesos.

6. DEBILIDADES DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS: Entre las debilidades encontradas del proceso tenemos:

- el desconocimiento del manual de procesos y procedimientos de la ESE, por parte de algunos facturadores.
- No manejo adecuado del módulo de facturación por parte de facturadores
- Manual de procesos desactualizado
- Debilidad en el manejo de archivo de los documentos físicos de las facturas de la ESE. (archivo desde enero 2021)
- Debilidad en el proceso de verificación de servicios prestados por parte de los facturadores.
- No se tiene la claridad ni estrategia para identificar que eps y que facturas cancelan en las cuentas maestras, para poder ser reconocido y descargado, de las facturas radicadas.



- No se sabe la cartera real de la ESE, porque no se cuenta con todos los archivos, como evidencia; solo están desde 2021 y 2022. Por esta razón no se puede realizar procesos de conciliación con las eps. Hasta tanto la gerencia autorice a cartera para realizar conciliación con la información precaria con la que se cuenta.

## 7. FORALEZAS DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS: Entre las debilidades encontradas del proceso tenemos:

- Se encuentran definidas las líneas de autoridad
- La gestión de cobro tiene trazabilidad.
- La gestión documental se encuentra digitalizada y en físico
- Las funciones de coordinación de facturación son independiente a las de contabilidad.
- Se controla la correlatividad numérica de los documentos
- La coordinadora de facturación verifica que los servicios prestados estén facturados.
- Los precios de los servicios prestados están parametrizados en el softward.
- Todos los procesos de facturación se lleva a contabilidad (Emisión de facturas, cierre de caja, conciliación, ND, NC, informes de facturación.
- La coordinadora de facturación se lleva
- En el mes de marzo se recaudó, según softward , \$532.900 pesos , no se puede comparar con extractos porque aun no ha llegado a tesorería.

Atentamente,

**ROCIO DEL CARMEN DIAZ NAVARRO**

Jefe de Oficina Asesora

Anexo: informe de auditoria



# ESE HOSPITAL LOCAL MARÍA LA BAJA

*Un compromiso con la vida!*

<b>FORMATO</b> <b>INFORME DE AUDITORIA</b> <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Versión:</b>	
	<b>Fecha de Elaboración:</b>	
	<b>Vigente desde:</b>	
<b>Proceso Auditado: LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS</b>		
<b>Responsable del Proceso: COORDINACION DE FACTURACION / CLAUDIA GARCIA</b>		
<b>Nombre De los Auditores:</b> 1.Rocio del Carmen Díaz Navarro -- Control interno		
<b>Fecha Programada de la Auditoria</b> Del Día: 06 Mes: 05 Año: 2022 Al: Día: 05 Mes: 16 Año:2022 <b>Horas Auditadas:</b>	<b>Objetivo:</b> Revisar los procesos y procedimientos implementados en el área de cartera para evaluar la efectividad de la liquidación y facturación de los servicios prestados por la ESE Hospital de María la baja Bolívar  <b>Alcance:</b> La auditoría tendrá en cuenta además del manual de procesos y procedimientos de la ESE, también mirar la trazabilidad del proceso de cartera con los procesos de presupuesto y contabilidad.	
<b>Dependencia (as) o lugar (es) donde se realizó la auditoria</b>	<b>Nombre de los auditados</b>	<b>Fecha de Visita</b>
Área facturación	Claudia García García	06/05/2022
Área de coordinación de facturación		16/05/2022
<b>Criterios de la auditoria (Manual de facturación.)</b>		
<b>HALLAZGOS</b> Item 6		
<b>Auditado : Claudia García</b>		
<b>Auditor :Roció del Carmen Díaz Navarro</b>		



# ESE HOSPITAL LOCAL MARÍA LA BAJA

*Un compromiso con la vida!*

## ANEXO

### MATRIZ DE PLAN DE MEJORAMIENTO FACURACION Y CARTERA (LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS)

16 MAYO 2022

HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE HALLAZGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO (Como)	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO O INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	OBSERVACIONES
Nº 1	- el desconocimiento del manual de procesos y procedimientos de la ESE, por parte de algunos facturadores. - Manual de procesos desactualizado	Capacitación para el área de facturación sobre el manual de procesos y procedimientos - Actualizar el manual o proceso de facturación	Socializar y empoderar a los facturadores del manual de facturación de la ESE - Adoptar la actualización del proceso de facturación según la norma	100% de cumplimiento	Coordinador de facturación	19/05/2022	30/05/2022	
Nº 2	Manejo inadecuado del módulo de facturación (software), por parte de facturadores	Adiestramiento y capacitación sobre el módulo de facturación	Capacitar a los facturadores, sobre el módulo de facturación del software	100% de cumplimiento	Coordinador de facturación	23/05/2022	30/05/2022	
Nº 3	Debilidad en el manejo de archivo de los documentos físicos de las facturas de la ESE. (archivo desde enero 2021)	Ubicar en un lugar seguro para su custodia los documentos físicos de facturación, que se manipulan diariamente	Recuperar la información que se encuentra en la nube del software que estaba siendo	100% de cumplimiento	Gerencia e ingeniero de sistemas	23/05/2022	30/06/2022	



# ESE HOSPITAL LOCAL MARÍA LA BAJA

*Un compromiso con la vida!*

Nº4	Debilidad en el proceso de verificación de servicios prestados por parte de los facturadores.	Capacitación sobre verificación de servicios prestados.	Capacitar a facturadores sobre verificación de servicios prestados	utilizado en años anteriores	100% de cumplimiento	Coordinador de facturación	30/05/2022	05/06/2022	
Nº5	No se tiene la claridad ni estrategia para identificar que Eps y que facturas cancelan, en las cuentas maestras, para poder ser reconocido y descargado, de las facturas radicadas	Buscar estrategia para la identificación de los recursos que ingresan a las cuentas maestras, para poder descargar de las facturas radicadas, y mantener una cartera actualizada	Visitas presenciales o virtuales con las eps, para implementar canal de comunicación para la información sobre los recursos consignados en las cuentas maestras	100% de cumplimiento	Coordinador de facturación Y Gerencia	23/05/2022	30/06/2022		

**ROCIO DEL CARMEN DIAZ NAVARRO**

Auditor Interno

Jefe de control interno

**CLAUDIA GARCÍA GARCÍA**

Coordinador de facturación