



PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Definir las acciones de mejora propuestas en la Auditoria Interna a Facturación del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

OBJETIVO: Verificar el grado de cumplimiento del Proceso de Facturación.

ALCANCE: Determinar el grado de cumplimiento del proceso de Facturación.

QUE HALLAZGOS	COMO	QUIEN	CUANDO	DONDE	OBSERVACIONES
Se evidencio que 2 funcionarios no tienen el certificado en facturación, las cuales son: Lina Cuervo y Cindy Lorena Lozada Polanco	Solicitar el certificado en facturación a las 2 funcionarias que faltan.	Coordinadora de Facturación	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Se evidencia en el momento de la visita que no se realiza la inducción, se les da un conocimiento básico del proceso, sin realizar evaluación.	Realizar la inducción y evaluación a los facturadores.	Coordinadora de Facturación	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Falta actualizar la caracterización del proceso de facturación.	Actualizar la caracterización del proceso de facturación.	Coordinadora de Facturación	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Se presenta inconvenientes con las impresoras en la generación de la factura electrónica y a veces con el suministro de papelería y tóner (no existe reserva en un servicio 24 horas), además hace falta computadores y escáner.	Gestionar el suministro de impresoras y escáner.	Coordinadora de Facturación	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Al realizar la anulación de las facturas, se le indica al auxiliar de administración el error cometido, además se realiza seguimiento, la gran cantidad de errores es por el contrato desde la asignación de citas.	Capacitar al personal en la asignación de citas en los contratos que tienen el Hospital con las EAPB.	Coordinadora de Facturación	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Las devoluciones que se presenta de los RIPS se dan por: Errores por diagnóstico,	Socializar con el personal asistencial los errores por	Contratista Externo RIPS- Coordinadora	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista	

Elaborado por: Coordinador de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Gerente
Revisado por: Comité de Calidad		Fecha de Aprobación: 28/11/14



PEC-GC-P4-R7

Versión: 3

PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

Página 2 de 4

finalidad y código CUPS.	diagnóstico, finalidad y código CUPS.	de Facturación		ESE		
En cuanto a los RIPS hay inconvenientes con la salida por el sistema y el registro de nacido por cesarí o parto vaginal.	Socializar con el personal asistencial los inconvenientes con la salida por el sistema y el registro de nacido por cesarí o parto vaginal.	Contratista Externo RIPS- Coordinadora de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Hay falencias en la radicación de las entidades pequeñas, por fallas en las plataformas de ellas.	Radicar las facturas pendientes.	Auxiliares de Administración de Facturación - Coordinadora de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Los errores recurrentes en la facturación de servicios de salud por parte de los facturadores son: Anulación por contrato, el no cobro de los procedimientos y copagos.	Socializar con el personal de facturación las anulaciones realizadas.	Coordinadora de Facturación - Auxiliares de Administración de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
El censo se realiza por sistema, el cual no se verifica de manera física en el área de hospitalización.	Verificar el censo de manera física en el área de hospitalización.	Auxiliares de Administración de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Se han realizado radicaciones extemporáneas como en el caso de Adres, EMSSANAR, ASMET SALUD.	Realizar la facturación en los términos establecidos.	Coordinadora de Facturación - Auxiliares de Administración de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Una posible ineficiencia de operación del sistema de información afecta el cumplimiento en los tiempos de radicación de facturas, al no hacer las evoluciones en la HC los médicos y Odontólogos en el caso de brigadas, apoyo diagnóstico y terapéutico.	Socializar con el personal asistencial la importancia de la realización de las evoluciones.	Coordinadora de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	
Se evidencia en el momento de la Auditoría Interna el día 17/03/2021, había	Solicitar el cierre de admisiones abiertas en lo posible que no se	Coordinadora de Facturación		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE	

Elaborado por: Coordinador de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Gerente

Revisado por: Comité de Calidad

Fecha de Aprobación: 28/11/14



PEC-GC-P4-R7

Versión: 3

PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

Página 3 de 4

142 admisiones abiertas por valor de \$106.312.293 con corte al 28 de febrero de 2022.	realicen refacturaciones.			ESE	
Se evidencia en el momento de la auditoria con corte al 28/02/2022 se anularon 784 Facturas del total facturado que es de 17.641.	Socializar con los Auxiliares de Administración de facturación el motivo de anulación de las facturas.	Coordinadora de Facturación	de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE
Se procedió a realizar la verificación en el sistema de Hosvital, en el momento de la visita se evidencia que se ha radicado \$46.339.481 y falta por radicar la suma de \$36.464.209.	Realizar la radicación de las facturas que están pendientes.	Coordinadora de Facturación Auxiliares de Administración de Facturación	de - de de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE
Se evidencia perdida del recurso cuando no hay autorización, al refacturar se pierde insumos y tiempo, cuando se presentan anulación de las facturas.	Solicitar a los Auxiliares Administrativos de facturación la revisión de las facturas y soportes antes de ser entregados ACOPIO.	Coordinadora de Facturación Auxiliares de Administración de Facturación	de - de de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	Hospital San Juan Bautista ESE
Se evidencia que no se maneja la gestión documental.	Gestionar asesoría a la Auxiliar Administrativo de archivo para el manejo de gestión documental.	Coordinadora de Facturación	de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	
Se evidencia el reproceso en la refacturación.	Analizar el motivo de la refacturación e implementar los correctivos.	Coordinadora de Facturación	de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	
No se evidencia que el líder del proceso reporta a las directivas los errores, evaluaciones, mediciones y seguimientos a la facturación.	Reportar a las directivas los errores, evaluaciones, mediciones y seguimientos a la facturación.	Coordinadora de Facturación	de	Del 04/04/2022 al 31/05/2022	
Se evidencia deficiencia en los procedimientos de selección de personal y debilidades en los perfiles requeridos, ya que los facturados han adquirido la experiencia en el Hospital.	Verificar los perfiles requeridos para el personal de facturación.	Personal - Gerencia		Del 04/04/2022 al 31/05/2022	
Se evidencia Incumplimiento de los	Realizar Circular solicitando a	Coordinadora de		Del 04/04/2022	Hospital San

Elaborado por: Coordinador de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Gerente

Revisado por: Comité de Calidad

Fecha de Aprobación: 28/11/14



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.450-4

PEC-GC-P4-R7

Versión: 3

PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

Página 4 de 4

tiempos establecidos, por consiguiente, las cuentas no se revisan como se debe hacer, afectando la situación financiera de la Entidad.

los facturadores la entrega a Acopio en los términos establecidos.

Facturación

al 31/05/2022

Juan Bautista
ESE


Vianey Urbano Joven
Profesional Universitario Coordinadora de Facturación

Elaborado por: Coordinador de Calidad

Revisado por: Comité de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Gerente

Fecha de Aprobación: 28/11/14