

**DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA**

LUGAR DE REALIZACION DE LA AUDITORIA:

**Sede Administrativa**

AUDITORIA No. 05 de 2020

FECHA DEL INFORME

22 de diciembre de 2020

PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADO

GESTION FINANCIERA

LIDER DEL PROCESO/ RESPONSABLE

PROFESIONAL UNIVERSITARIO FACTURACION  
CAJEROS PRINCIPALES  
CAJEROS

PERIODO DE REALIZACION DE LA AUDITORIA

VIGENCIA 2019

**OBJETIVO**

Verificar la efectividad de la facturación de los servicios prestado en consulta externa.

**JUSTIFICACION**

La oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones de seguimiento, control y de acuerdo a las Auditorias programadas para la vigencia 2020, requiere efectuar una auditoría interna a la facturación efectiva de los servicios de consulta externa, durante la vigencia 2019, bajo los principios de eficacia, eficiencia, atención optima y mejoramiento continuo.

**PRODUCTO**

- Determinar inasistencia inicial en el servicio de medicina
- Determinar inasistencia inicial en el servicio de enfermería
- Determinar inasistencia inicial en el servicio de odontología
- Determinar inasistencia inicial en el servicio de psicología
- Determinar inasistencia inicial en cada una de las redes (consolidado)
- Determinar la trazabilidad de inasistencia inicial con los informes de auditorías efectuados en periodos anteriores
- Determinar la efectividad en la facturación en el servicio de medicina
- Determinar la efectividad en la facturación en el servicio de enfermería
- Determinar la efectividad en la facturación en el servicio de odontología
- Determinar la efectividad en la facturación en el servicio de psicología
- Determinar la efectividad en la facturación en cada una de las redes (consolidado)
- Determinar la trazabilidad de la facturación efectiva con los informes de auditorías efectuados en periodos anteriores

**ALCANCE**

La presente auditoria se llevó a cabo en las instalaciones de la Sede Administrativa, revisando la información relacionada con los productos a auditar y que son correspondientes a la vigencia 2019, los cuales fueron oficialmente requeridos y consultados en las bases de datos..

|  |                                   |                           |               |            |
|--|-----------------------------------|---------------------------|---------------|------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE AUDITORIA</b> |                           |               |            |
|  | <b>VERSIÓN</b>                    | <b>PROCESO / SERVICIO</b> | <b>CODIGO</b> | <b>NUM</b> |
|  | 6.0                               | GESTION DE CONTROL        | GCO-IPA       | 220        |

## HECHOS

Para el desarrollo de esta auditoría la oficina de control Interno convoco a personal de otras dependencias, quedando el equipo auditor conformado de la siguiente manera:

- Juan Carlos Ojeda – Profesional Universitario Facturación
- Daney Insuasty – Técnico Operativo Facturación
- Enis Rosario Mora – Profesional Universitario Auditoria de Calidad
- Álvaro Arévalo Obyrne – Auxiliar Administrativo Control Interno
- Luis Eduardo Aguirre Ortiz – Profesional Universitario Control Interno

La programación de esta auditoria estaba inicialmente planteada para ejecutarse en los meses de abril y mayo de 2020. La cual por el aislamiento preventivo obligatorio para todo el territorio colombiano decretado por el gobierno nacional mediante el Decreto 457 de marzo de 2020. Conlleva a que se reprogramara conforme al resto de auditorias internas establecidas e incluso que no interfiera con la auditoria interna de calidad y la auditoría externa de Icontec.

Como actividades desarrolladas por el equipo auditor en esta auditoria fueron las siguientes:

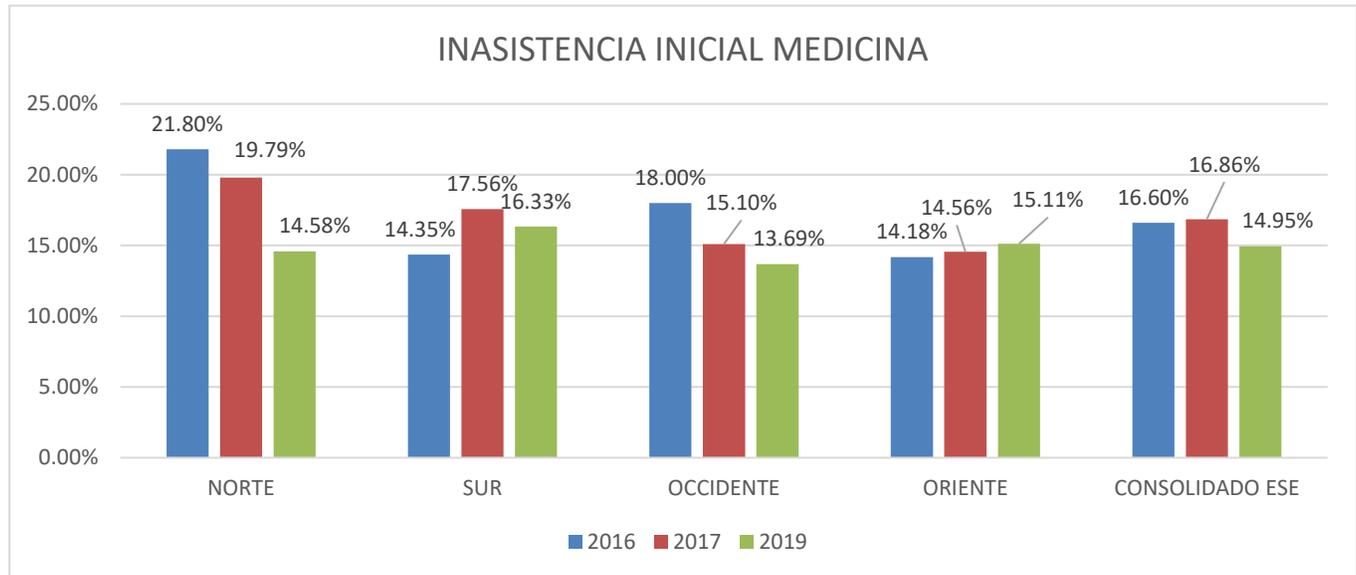
- Planificación de la auditoria
- Alistamiento de los instrumentos de auditoria
- Determinación de documentos de trabajo
- Verificación y descargue de agendas de citas de los profesionales de médicos, odontólogos, enfermeros y psicólogos (2 días del mes de noviembre de 2019).
- Verificación de los usuarios agendados
- Identificación de usuarios inasistentes
- Verificación de procedimientos de consulta externa realizados
- Confrontación de los procedimientos con la factura generada.
- Diligenciamiento de instrumentos de auditoria
- Consolidación y análisis de la información obtenida
- Elaboración de informe.

Una vez concluida la revisión y consolidación de la información, se procedio a establecer tendencia de los indicadores de inasistencia inicial para cada uno de los servicios, y de facturación efectiva para cada uno de los servicios.

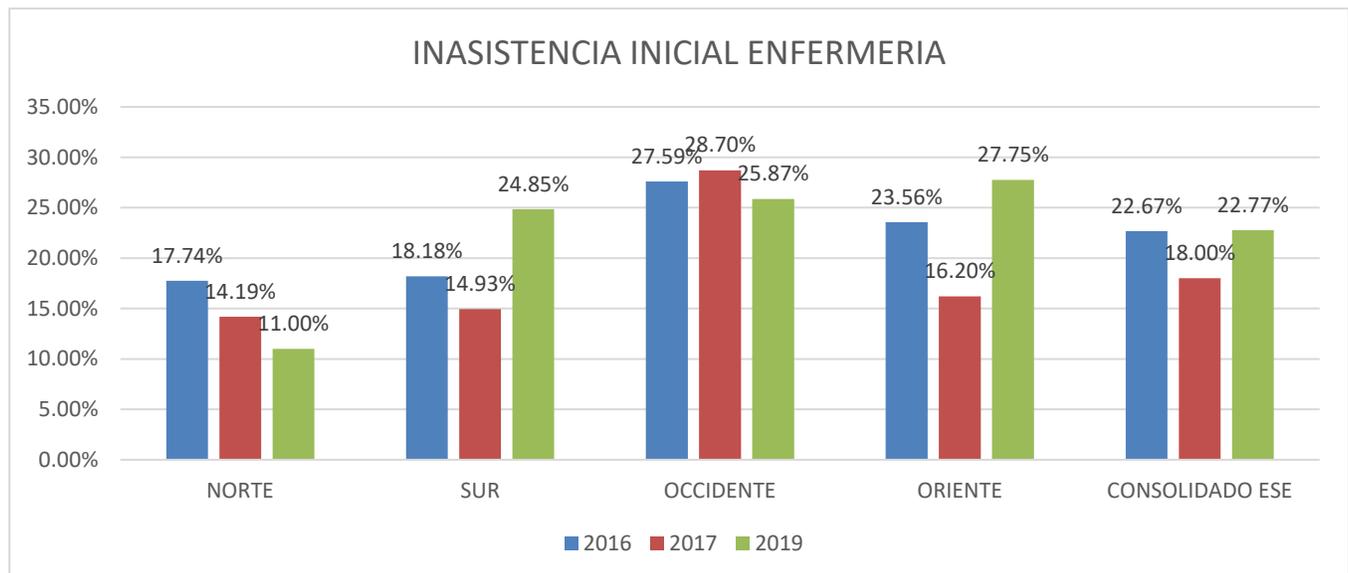
| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

**HALLAZGOS**

Los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores evaluados por cada servicio son:



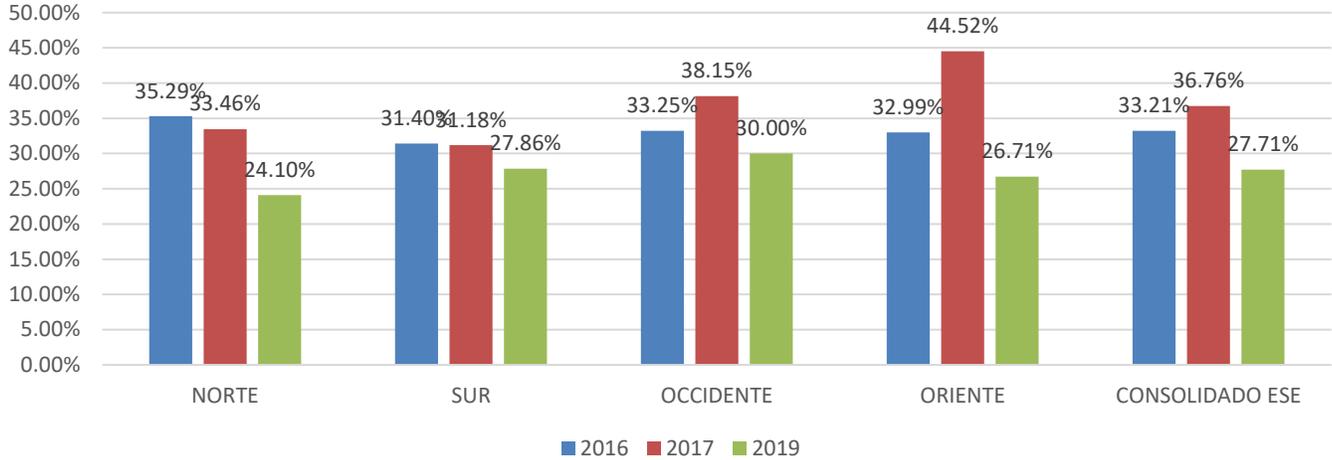
De acuerdo a la muestra evaluada, la mejor tendencia en inasistencia inicial en el servicio de medicina se observa en la red occidente. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorias anteriores.



De acuerdo a la muestra evaluada, la mejor tendencia en inasistencia inicial en el servicio de enfermería se observa en la red norte. En termino generales el resultado de esta auditoria evidencia un mantenimiento en la inasistencia inicial.

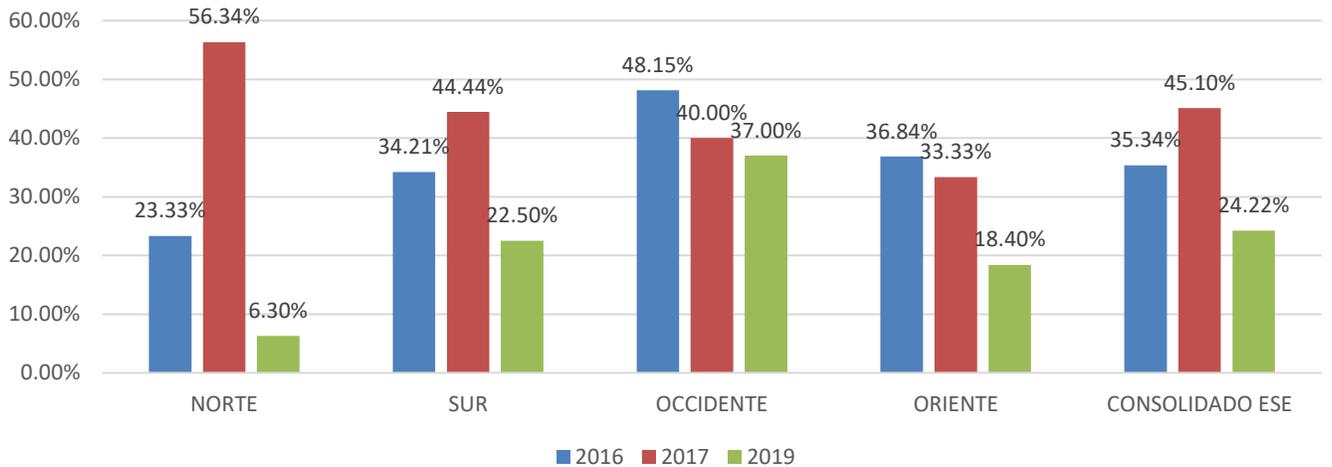
| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

### INASISTENCIA INICIAL ODONTOLOGIA



De acuerdo a la muestra evaluada, la mejor tendencia en inasistencia inicial en el servicio de odontología se observa en la red norte. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores.

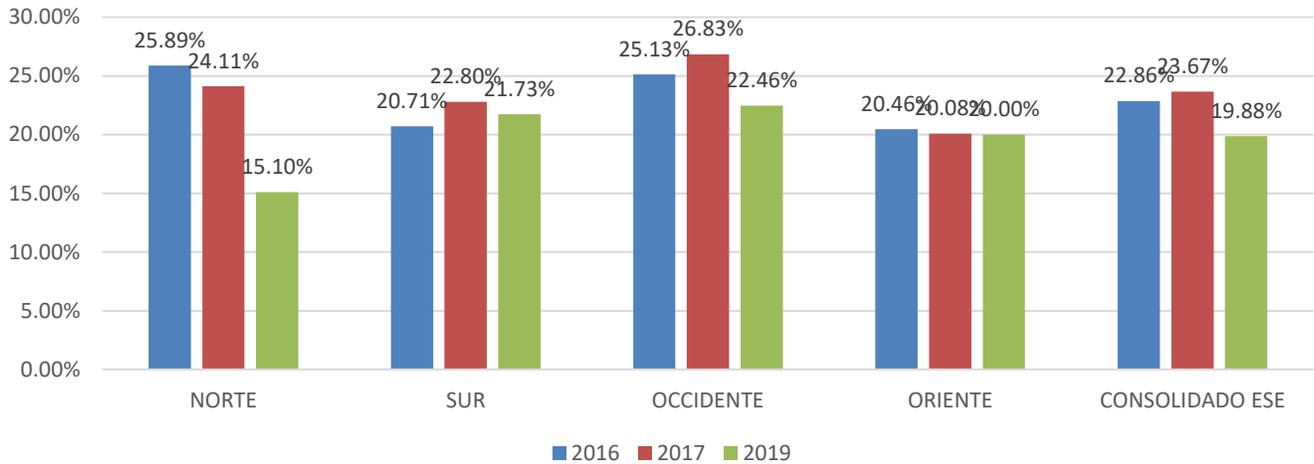
### INASISTENCIA INICIAL PSICOLOGIA



De acuerdo a la muestra evaluada, la mejor tendencia en inasistencia inicial en el servicio de psicología se observa en la red oriente. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores.

| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

### INASISTENCIA INICIAL CONSOLIDADA



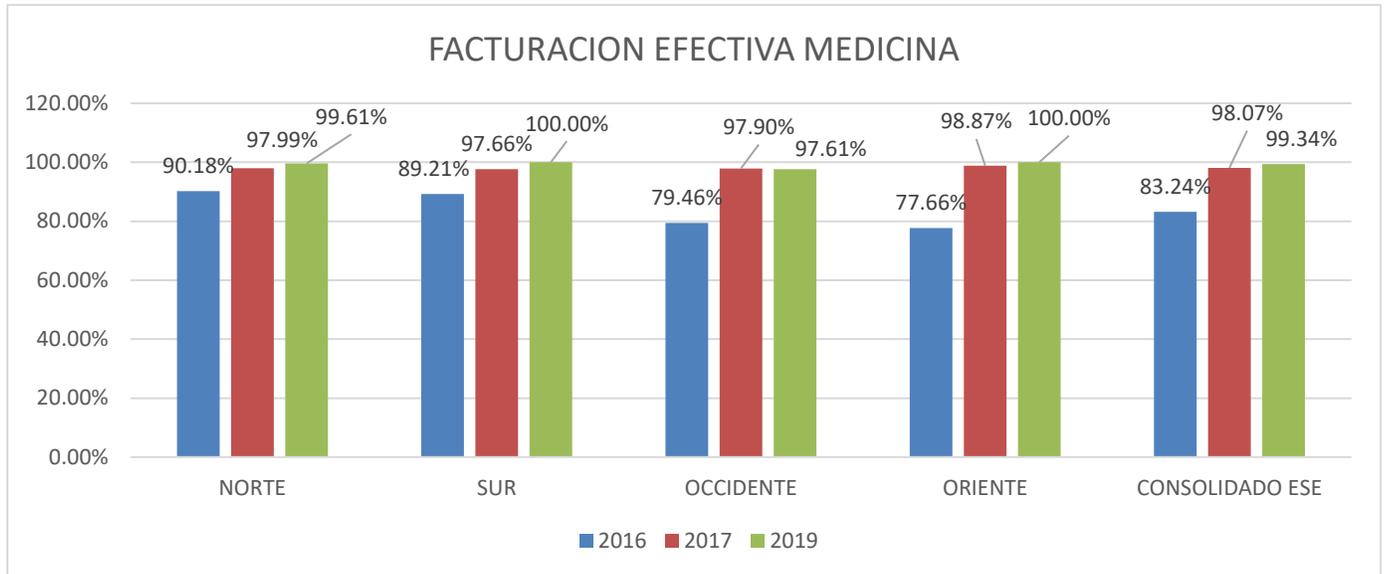
De acuerdo a la muestra evaluada, la mejor tendencia en inasistencia inicial en todos los servicios de consulta externa se observa en la red norte. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores.

La información tabulada de los gráficos anteriores se puede mirar en el siguiente cuadro:

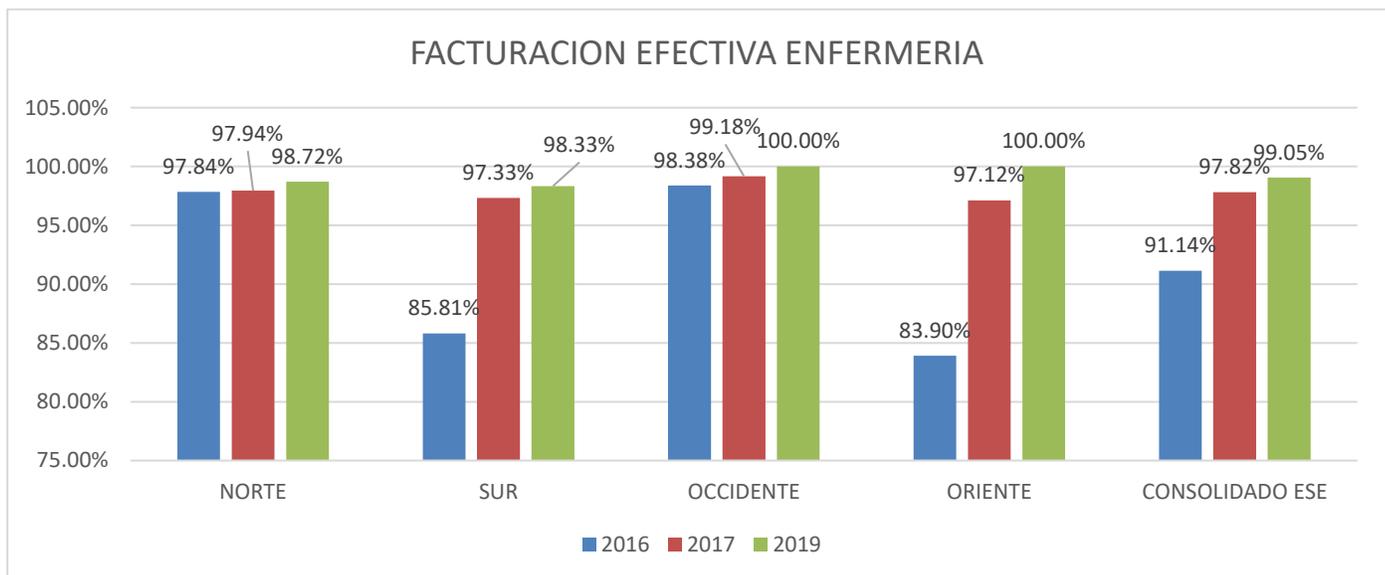
|                                  | NORTE  |        |        | SUR    |        |        | OCCIDENTE |        |        | ORIENTE |        |        | CONSOLIDADO ESE |        |        |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|---------|--------|--------|-----------------|--------|--------|
|                                  | 2016   | 2017   | 2019   | 2016   | 2017   | 2019   | 2016      | 2017   | 2019   | 2016    | 2017   | 2019   | 2016            | 2017   | 2019   |
| INASISTENCIA INICIAL MEDICINA    | 21.80% | 19.79% | 14.58% | 14.35% | 17.56% | 16.33% | 18.00%    | 15.10% | 13.69% | 14.18%  | 14.56% | 15.11% | 16.60%          | 16.86% | 14.95% |
| INASISTENCIA INICIAL ENFERMERIA  | 17.74% | 14.19% | 11.00% | 18.18% | 14.93% | 24.85% | 27.59%    | 28.70% | 25.87% | 23.56%  | 16.20% | 27.75% | 22.67%          | 18.00% | 22.77% |
| INASISTENCIA INICIAL ODONTOLOGIA | 35.29% | 33.46% | 24.10% | 31.40% | 31.18% | 27.86% | 33.25%    | 38.15% | 30.00% | 32.99%  | 44.52% | 26.71% | 33.21%          | 36.76% | 27.71% |
| INASISTENCIA INICIAL PSICOLOGIA  | 23.33% | 56.34% | 6.30%  | 34.21% | 44.44% | 22.50% | 48.15%    | 40.00% | 37.00% | 36.84%  | 33.33% | 18.40% | 35.34%          | 45.10% | 24.22% |
| INASISTENCIA INICIAL CONSOLIDADO | 25.89% | 24.11% | 15.10% | 20.71% | 22.80% | 21.73% | 25.13%    | 26.83% | 22.46% | 20.46%  | 20.08% | 20.00% | 22.86%          | 23.67% | 19.88% |

| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

Con respecto a la Facturación efectiva tenemos los siguientes resultados:



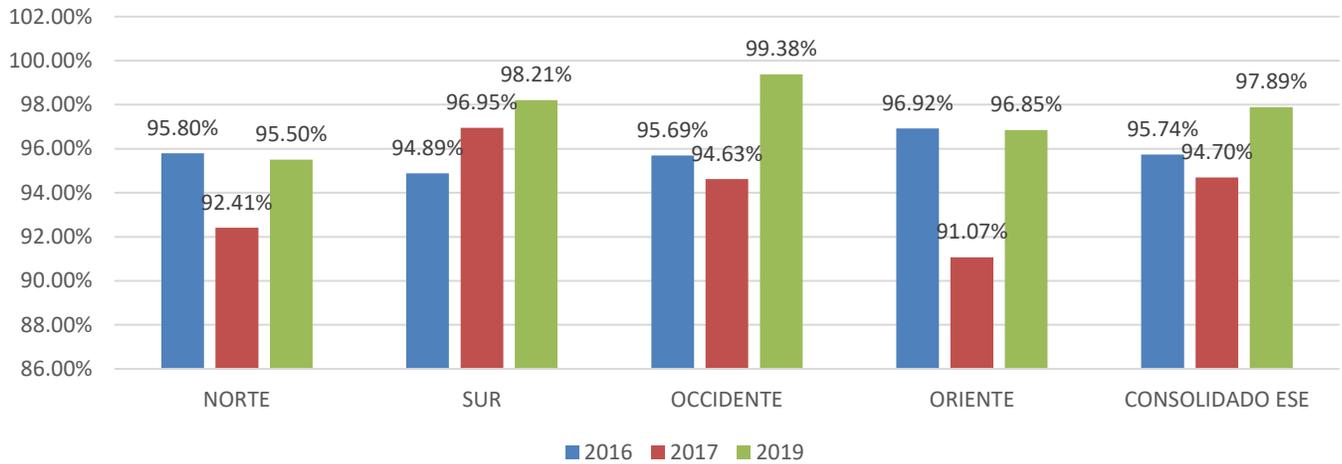
De acuerdo a la muestra evaluada, los porcentajes de facturación efectiva en el servicio de medicina muestran resultados bastante altos en todas las redes. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores.



De acuerdo a la muestra evaluada, los porcentajes de facturación efectiva en el servicio de enfermería muestran resultados bastante altos en todas las redes. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores, con una tendencia que paso del 91.14% en la vigencia 2016, al 97.82% en la vigencia 2017 y al 99.05% en la vigencia 2019.

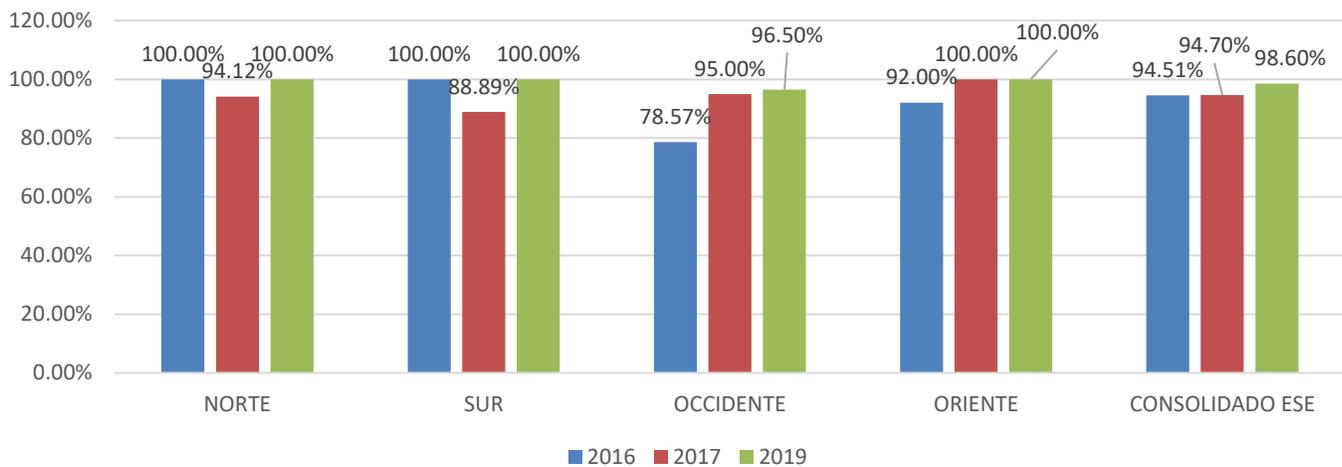
| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

### FACTURACION EFECTIVA ODONTOLOGIA



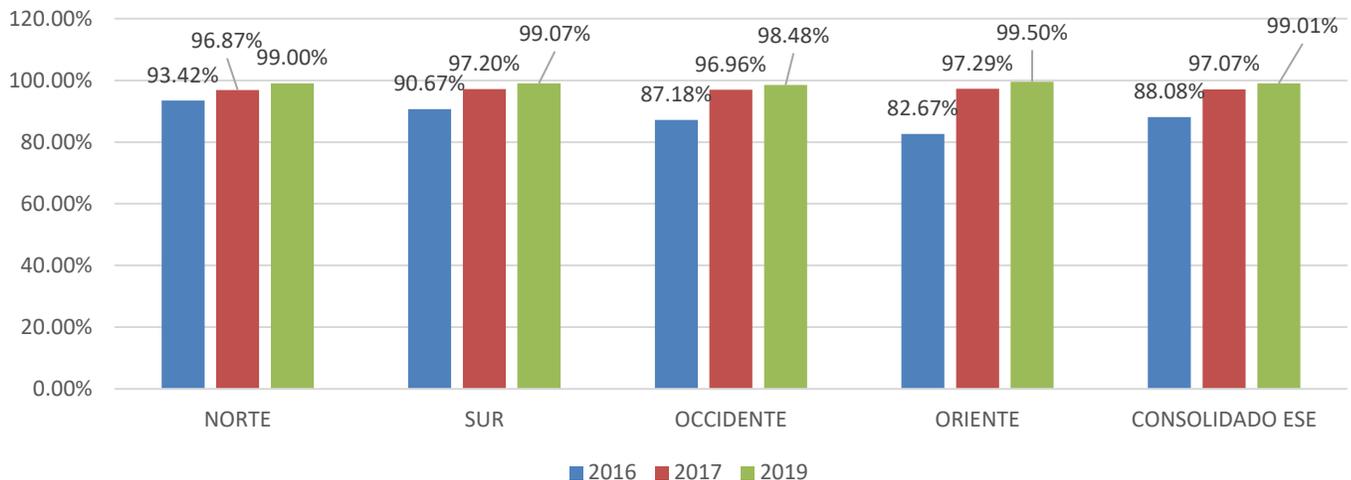
De acuerdo a la muestra evaluada, los porcentajes de facturación efectiva en el servicio de odontología muestran resultados bastante altos en todas las redes. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores, con una tendencia que paso del 95.74% en la vigencia 2016, al 94.70% en la vigencia 2017 y al 97.89% en la vigencia 2019.

### FACTURACION EFECTIVA PSICOLOGIA



De acuerdo a la muestra evaluada, los porcentajes de facturación efectiva en el servicio de psicología muestran resultados bastante altos en todas las redes. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores, con una tendencia que paso del 94.51% en la vigencia 2016, al 94.70% en la vigencia 2017 y al 98.60% en la vigencia 2019.

### FACTURACION EFECTIVA CONSOLIDADA



De acuerdo a la muestra evaluada, todas las redes muestran tendencias positivas en la mejora en términos de facturación efectiva. En termino generales el resultado de esta auditoria es mejor a lo obtenido en las 2 auditorías anteriores.

La información tabulada de los gráficos anteriores se puede mirar en el siguiente cuadro:

|                                  | NORTE   |        |         | SUR     |        |         | OCCIDENTE |        |         | ORIENTE |         |         | CONSOLIDADO ESE |        |        |
|----------------------------------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|-----------|--------|---------|---------|---------|---------|-----------------|--------|--------|
|                                  | 2016    | 2017   | 2019    | 2016    | 2017   | 2019    | 2016      | 2017   | 2019    | 2016    | 2017    | 2019    | 2016            | 2017   | 2019   |
| FACTURACION EFECTIVA MEDICINA    | 90.18%  | 97.99% | 99.61%  | 89.21%  | 97.66% | 100.00% | 79.46%    | 97.90% | 97.61%  | 77.66%  | 98.87%  | 100.00% | 83.24%          | 98.07% | 99.34% |
| FACTURACION EFECTIVA ENFERMERIA  | 97.84%  | 97.94% | 98.72%  | 85.81%  | 97.33% | 98.33%  | 98.38%    | 99.18% | 100.00% | 83.90%  | 97.12%  | 100.00% | 91.14%          | 97.82% | 99.05% |
| FACTURACION EFECTIVA ODONTOLOGIA | 95.80%  | 92.41% | 95.50%  | 94.89%  | 96.95% | 98.21%  | 95.69%    | 94.63% | 99.38%  | 96.92%  | 91.07%  | 96.85%  | 95.74%          | 94.70% | 97.89% |
| FACTURACION EFECTIVA PSICOLOGIA  | 100.00% | 94.12% | 100.00% | 100.00% | 88.89% | 100.00% | 78.57%    | 95.00% | 96.50%  | 92.00%  | 100.00% | 100.00% | 94.51%          | 94.70% | 98.60% |
| FACTURACION EFECTIVA CONSOLIDADO | 93.42%  | 96.87% | 99.00%  | 90.67%  | 97.20% | 99.07%  | 87.18%    | 96.96% | 98.48%  | 82.67%  | 97.29%  | 99.50%  | 88.08%          | 97.07% | 99.01% |

En el desarrollo de esta auditoria se evaluaron un total de 3.034 atenciones en consulta externa, de las cuales 3.004 encontramos que se encuentran facturadas correctamente (99.01%) y tan solo 30 de ellas presentaron algún tipo de inconsistencia.

#### RECOMENDACIONES

1. Continuar con los controles establecidos en el proceso de facturación en los servicios de consulta externa.
2. Analizar por parte del profesional universitario de facturación a que corresponden los 30 casos de facturas con fallas o inconsistencias.

| VERSIÓN | PROCESO / SERVICIO | CODIGO  | NUM |
|---------|--------------------|---------|-----|
| 6.0     | GESTION DE CONTROL | GCO-IPA | 220 |

**FORTALEZAS**

Se evidencia en el desarrollo de esta auditoría que la facturación de los servicios prestados en consulta externa supera el 99% de efectividad, lo que determina que existen buenos controles y que se deben mantenerlos para tener este tipo de resultados en el futuro. Lo anterior teniendo en cuenta que hace 4 años el nivel de efectividad de la facturación estaba en el 88%.

|                      |                                   |              |                                |
|----------------------|-----------------------------------|--------------|--------------------------------|
| <b>ELABORO:</b>      | <b>LUIS EDUARDO AGUIRRE ORTIZ</b> | <b>FECHA</b> | <b>22 DE DICIEMBRE DE 2020</b> |
| <b>REVISADO PÓR:</b> | <b>JAIME ALBERTO SANTACRUZ S.</b> | <b>FECHA</b> | <b>23 DE DICIEMBRE DE 2020</b> |