



FORMATO F-PM-02 AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO

1. NOMBRE DE LA ENTIDAD: RED DE SALUD SURORIENTE E.S.E		4- NIT 805.027.338-1
2. NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL SUJETO DE CONTROL: ALEXANDRA CORDOBA ESPINAL		
3. NOMBRE DE JEFE DE PUNTO DE CONTROL : ANA PATRICIA LOPEZ CHAVEZ		
5.- PERIODO FISCAL QUE CUBRE EL PLAN DE MEJORAMIENTO: 2018		
6.- NOMBRE DE LA AUDITORIA, INFORME MACRO O REQUERIMIENTO: AGEI Especial a Facturacion, Glosas, Cobro y Recobro en las Empresas Sociales del Estado - Ese de Nivel 1 del Municipio		
7.- FECHA DE SUSCRIPCION (DD-MM-AA): Abril 5 de 2019		

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
1	A la fecha de ejecución de la presente auditoría, se evidenció que las ESFS Centro, Surorienté y Ladera, presentan facturación superior a seis meses, correspondiente a servicios prestados durante la vigencia 2018, pendiente de radicar por \$1.121.965.534, como se indica en el siguiente cuadro: Cuadro No.5 Facturación no radicada (\$)	Elaborar un procedimiento de control de la facturación pendiente de radicar que permita hacer un seguimiento mensual basado en el informe que genera el sistema para establecer las acciones pertinentes	Facturación pendiente de radicar no mayor a 30 días.	Informe generado por el software	Area de cuentas medicas.	Julio 5/2019	LIDER DE GESTION DEL USUARIO Y AUDITORIA MEDICA	1) Se ajusto el Procedimiento de facturación - Cuentas pendientes por radicar con los siguientes controles: Revisión de cuentas medicas por facturador (revisión de valores, contratos, soportes); Separación de cuentas por ERP (Empresa responsable del pago). b) Elaboración de las cuenta de cobro por usuario de cada empresa responsable de pago (ERP). c) Elaboración de los RIPS por empresa. d) Realizar el cargue de RIPS por cada ERP de acuerdo a cada plataforma. e) Realizar el cargue de RIPS por contrato de capita. f). Armar los paquetes por ERP. g) Realizar la respectiva radicación oportuna ya sea po correo o de manera presencial.	50%
	ESE Centro Surorienté Ladera Total	Valor 850.160.770 50.443.650 <u>221.361.114</u> 1.121.965.534							

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
14	Durante la vigencia 2018 la Red de Salud del Suroriente ESE, registró un total de glosas por \$193.637.887, de los cuales no se subsanaron \$32.342.921 Revisadas las gestiones adelantadas por la ESE en las actas de comité de seguimiento de control de glosas y actas de comité de sostenibilidad, en las cuales si bien es cierto se conocen las causas y se adelantan algunas acciones de mejora, no abordan la causa del hecho generador.	1).Actualizar y ajustar el procedimiento de glosas donde se fortalezca las herramientas para mejorar el analisis de las causas de glosas.2) Establecer un corte los días 25 de cada mes para poder revisar las facturas que se pueden ir sin glosas. Disponer	Disminucion de Glosas por las causas identificadas.	Informe de glosas de EPS	Area de cuentas medicas.	Julio 5/2019	LIDER DE GESTION DEL USUARIO	1)En las reuniones mensuales de facturación con el Lider del Proceso se vienen socializando las causales de glosas que se han generado durante el mes, con el fin de corregir las inconistencias presentadas tendientes a minimizar las glosas durante el periodo. 2)Se ha venido conciliado las glosas con Salud total, Emssanar, Coosalud, Confachoco, Policia Nacional, Comfanariño, Asmed salud por valor Glosa inicial \$35.080.933 Glosa levantada \$17.042.946, Glosa aceptada \$18.037.987 reportada al Contador en Junio 13/2019 3) Se socializo en el mes de mayo/2019 con las facturadores un comunicado interno donde se especifica la forma correcta de entrega de cuentas medicas al area de radicacion con el fin de minimizar las glosas. 4) Se viene realizando la revision y ajuste de las tarifas contratadas con EMSSANAR, posteiormente con MEDIMAS y luego con ASMET.	50%
15	Revisadas las glosas reportadas por la ESE SURORIENTE, se evidenció que la entidad agrupa en una factura varias órdenes de prestación de servicios (OPS); es decir, realiza una facturación global; al momento de dar respuesta a las glosas la revisión se hace de manera manual, dificultando el acceso a la información y retrasando la entrega de la misma.	Ajustar y Optimizar el modulo de glosas y devoluciones para hacerlo más eficiente, en el registro, y oportunidad de la información, el cual permitirá elaborar y obtener los siguientes informes : Elaborar glosa en estudio Consultar glosa en estudio Consultar motivo de glosas	Utilizar al 80% el aplicativo de glosas.	R-FAST	HCCM	Julio 5/2019	LIDER DE GESTION DEL USUARIO	Se encuentra actualizado el registro de las glosas a Junio 30/2019 en el Modulo Glosas. Actualmente el R-FAST, permite ingresar el valor de la glosas, motivos y codigo de glosas, según la normatividad, ademas permite dar respuesta a las glosas ingresadas generando el respectivo informe. Se obtuvo el Informe de glosas en estudios reportado a Junio 30 de 2019.	40%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
16	"En la revisión de la atención de los pacientes identificados con las C.C. No.1005866997, 66823289,1005857608 y 1005866177, se evidenció que la entidad omitió el ingreso de las historias clínicas al sistema, pues las mismas se encontraban diligenciadas de forma manual.	Se ajustará el procedimiento de DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS de tal manera que ante el uso de historia clínica manual por cualquier causa, ésta sea incorporada a la historia clínica digital de la empresa mediante escaneo como archivo adjunto a la His	El 90% de las hc manuales seran incorporadas a las Historia Clínica electronicas	HC electronica	Historia clinica electronica	Junio 22 /2019	SUBGERENCIA CIENTIFICA, GESTION DE LA INFORMACION	La Red de Salud Surorienté ESE tiene dentro de su Matriz de documentos el procedimiento P-GI-SI-013.V001:Noviembre 2016 PROCEDIMIENTO DIGITALIZACION ANEXOS E HISTORIA CLINICA, el cual tiene como objetivo dar las directrices para la digitalizacion de las HC que se han elaborado manualmente por alguna causa. Los profesionales y técnicos de la Red de Salud Surorienté ESE que prestan servicios de salud en atención a los usuarios, ante cualquier contingencia (atenciones extramurales, caída del sistema, daño de su equipo de cómputo, pérdida de los equipos, fallas de energía, etc.) registran las actividades realizadas, una vez se prestan, en los formatos de la Historia Clínica manual con que cuenta la ESE debidamente codificados. Dichos registros se envían al área de Gestión del usuario y Sistemas de información para su escaneo y cargue a la Historia clínica digital de los usuarios en el archivo pasivo.	100%
17	"Analizadas las actas del comité de cartera y glosas No.05 de septiembre 21 de 2018 y 06 de diciembre 13 de 2018, se evidenció que a dichas reuniones no asiste el Jefe Administrativo, quien es el responsable de presidir dicho comité conforme a la Resolución No.100.16.1.135-2017 del 28 de junio de 2017.	Actualizar la Resolución No. 100.16.1.135-2017 y cumplirlo debidamente como se expresa en el documento	95% De asistencia del Jefe Administrativo y Financiero a los Comites Cartera y Glosas	Acta de Comité de cartera y Glosas	Area de Cartera	Julio 5/2019	Jefe Administrativo y Financiero	Se actualizo el comité de Cartera y Glosas mediante Resolución No.100.16.1.040-2019, se modifico el Artículo Cuarto - Conformacion del Comité.	100%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
18	"En el Contrato No.4145.0.10.27.1.029 suscrito con la Secretaría de Salud Municipal, cuyo objeto es: "Generar cambios en las prácticas y conductas en la comunidad que favorece la presencia del vector de dengue, chikungunya o zica en el Municipio de Santiago de Cali", se evidenció en los productos entregados, que la base de datos digital no contiene lo solicitado en el contrato así: Datos comunitarios, resultados de encuestas y datos geo-	Producir un documento firmado con el aval del supervisor del contrato que sustente cualquier modificación, Ante cualquier cambio en la presentación de los productos u obligaciones específicas de un proyecto o contrato	Las Modificaciones de las Obligaciones contractuales deben estar avalados por el interventor o supervisor	Soportes del proyecto	Hospital Carlos Carmona	Junio 22 /2019	SUBGERENCIA CIENTIFICA	La Red de Salud Surorient E.S.E., en cumplimiento de las obligaciones del proyecto correspondiente al contrato con la Secretaría de Salud Municipal de Cali (SSPM) No. 4145.0.10.27.1.029, entregó al Supervisor asignado por la SSPM los productos objeto de cada una de las obligaciones contratadas, quien los avaló y entregó certificación del recibo a satisfacción de las mismas.	100%
19	"En el contrato de prestación de servicios de salud No. G-869-17 suscrito con la firma ASMET Salud, se evidenció que ha sido reiterada la falta de oportunidad en la asignación de citas de odontología y medicina general, sin necesidad de hacer solicitud de forma presencial y remitir el reporte a la Superintendencia de Salud dentro de los tiempos establecidos por la ley.	Mejorar la capacidad instalada y el aprovechamiento de la misma a fin de dar respuesta oportuna a la demanda de servicios medicos y odontologicos (consulta).	Asignar citas odontológicas y de medicina general a no más de 3 días	Reporte de indicadores de alerta temprana a Ministerio	Gestión de la información	Junio 22 /2019	SUBGERENCIA CIENTIFICA	La Red de Salud Surorient E.S.E., realiza la medición de tiempos de oportunidad de citas de manera mensual para cada una de las EAPB y semestral para el reporte de la Superintendencia de Salud de acuerdo a la Resolución 256 de 2016, a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO de este Ministerio. .Durante todo el año 2018 se cumplió con los tiempos de oportunidad para las citas médicas generales y odontología, la meta es 3 días para cada una de ellas como plazo máximo. .Promedio 2018 cita médica general: 1,6 días Promedio 2018 cita Odontología general: 1,9 días .Este hallazgo lo realizó un auditor de Asmet Salud, pero posteriormente se demostró que la oportunidad está a menos de 3 días. .Se anexa indicador reportado por sistemas a la EPS ASMETSALUD del mes de diciembre de 2018 donde se evidencia una oportunidad de 1,18 días en la consulta médica general y de 1,51 días en la consulta odontológica.	100%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
20	"Se evidenció que la ESE SUR ORIENTE, no cuenta con un manual Tarifario por acuerdo de Junta Directiva para los usuarios del régimen contributivo y particulares que requieran los servicios de la entidad.	Realizar el analisis de costos de las tarifas a establecer para la atención de la población particular y Contributiva soportada con el debido acto administrativo de la Junta Directiva.	100%	Acta de Junta Directiva	GERENCIA	Julio 5/2019	Jefe Administrativo y Financiero	Se realizó el analisis de costos de las tarifas a establecer para la atención de la población particular y Contributiva. En el último trimestre de 2019, se llevará a Junta Directiva el Acuerdo mediante el cual se delega en la gerencia el establecimiento de las tarifas.	100%
21	En el contrato No 41.45.010.27.1051-2018 suscrito con la Secretaría de Salud Municipal, cuyo objeto es: "la Red de Salud Sur Oriente ESE, se compromete con el Municipio de Santiago de Cali-Secretaría de Salud Municipal a desarrollar procesos de promoción en salud mental y factores de riesgo de base comunitaria en la comuna 16 facilitando el desarrollo de capacidad para la integración y fortalecimiento del tejido social ", el cual tiene acta del 9 de octubre de 2018, se evidenció lo siguiente: a. No existe documento de caracterización que contenga la metodología, base de datos y directorio de actores y organizaciones comunitarias, análisis de intereses, posiciones y roles de actores y organizaciones comunitarias. b. No existe documento de sistematización de la estrategia municipal desde la percepción de los involucrados que contenga la	Mejorar el control en la entrega de los productos definidos en la contratación.	100%	Soportes del proyecto	Hospital Carlos Camróna	Junio 22 /2019	SUBGERENCIA CIENTIFICA	La Red de Salud Suroriente E.S.E., en cumplimiento de las obligaciones del proyecto correspondiente al contrato con la Secretaría de Salud Municipal de Cali (SSPM) No. 4145.0.10.27.1.051, entregó al Supervisor asignado por la SSPM los productos objeto de cada una de las obligaciones contratadas, quien los avaló y entregó certificación del recibo a satisfacción de las mismas. Se adjunta en CD: - Documento de Caracterización - Documento de Sistematización - Infografía y Video - Evidencias de la reunión de Participación Social donde se socializan los resultados obtenidos	100%

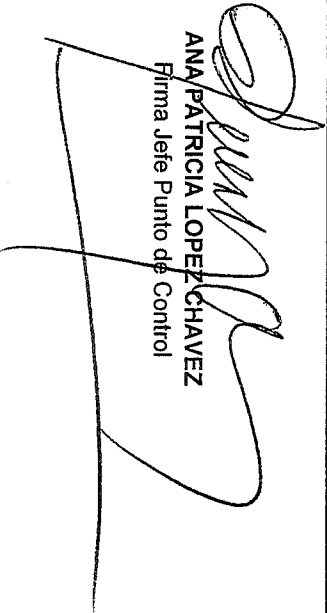
8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
22	En la revisión a la contratación, se evidenció que la parametrización que realiza la ESE SUR ORIENTE a los contratos por evento, capítulo y los suscritos con la Secretaría de Salud en el aplicativo R-FAST, dificulta la verificación de la atención realizada a los pacientes, toda vez que no se establece con claridad el número de contrato por medio del cual fueron atendidos.	Se ajustara el módulo facturación para hacerlo más eficiente, en el registro, y oportunidad del información, el cual permitirá obtener el número de contrato firmado, con las entidades públicas y privadas en la vigencia que le corresponda, tomado en cuenta	80%	R-FAST - MODULO FACTURACION	HCCM	Julio 5/2019	LIDER DE GESTION DEL USUARIO	Se parametrizaron los contratos de las EPS con su respectiva numeración por año, logrando así disponer de un excel por contrato firmado, para ser entregado a las entidades que lo requieran.	50%
23	El equipo auditor en visita practicada a la Caja del Hospital Carlos Carmona Montoya, evidenció que las cajas reportan en un formato denominado "GESTIÓN FINANCIERA CUADRE DE CAJA" los dineros recaudados por los servicios prestados, el cual no tiene numeración y cada caja reporta la información diaria la cual es ingresada a la caja fuerte, sin que se evidencie que haya un control diario de Caja y solamente el día viernes la Tesorera revisa el cuadro de caja.	Elaborar el procedimiento y los formatos necesarios para dejar evidencia de las actividades de custodia de los dineros generados en las cajas de facturación de las Red.	100%	Procedimientos y Formatos Elaborados	Area Financiera	Julio 5/2019	Jefe Administrativo y Financiero	Se analizan las diferentes variables que pueden intervenir para la construcción del procedimiento, acorde a las necesidades institucionales, el cual esta pendiente de revision y aprobación.	10%
36	Revisado el proceso de Cartera de la ESE de Sur Oriente "PGF-CA-001, VO3 FEBRERO DE 2017 GD 300", se observa que en el mismo aún se define: qué es la provisión de la Cartera y los elementos para realizar el cálculo de provisión de la misma, sin que se haya ajustado a lo previsto en las normas NIIF.	Ajustar manual y procedimiento de Cartera a las normas internacionales.	100%	Manuales de procedimientos	CARTERA PLANEACION	Julio 5/2019	Oficina Adm. financiera. Contabilidad Facturacion Cartera	Se ajusto el procedimiento de Cartera conforme a las Normas Internacional NIIF.	100%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
38	Evaluated el Manual Unificado para los procedimientos de Facturación, Cartera, Glosas y Devoluciones (M-GU-FT-001 V: 03 FEBRERO 2018) y la Política Contable de Cartera de la ESE del Sur oriente, se pudo determinar que los citados documentos no están aprobados por la Junta Directiva, pues no se evidenció el acuerdo o acto administrativo en este sentido; en el caso del primero figura solamente el responsable de su	El Manual Unificado para los procedimientos de Facturación, Cartera, Glosas y Devoluciones, y la actualización de la Política Contable de Cartera serán puestos a consideración a la junta directiva para su aprobación	100%	Manuales de procedimientos	CARTERA PLANEACION	Julio 5/2019	Oficina Administrativa y financiera. Contabilidad Facturación - Cartera	Los Procedimientos de Facturación, Glosas y Devoluciones fueron actualizados y aprobado por Gerencia. La Política contable de Cartera se actualizo en concordancia con las normas de NIIF y la Contaduría General de la Republica, con el apoyo de la Revisoría Fiscal. Se llevará a Junta Directiva en el último trimestre de 2019.	85%
40	En la revisión que se realizó a los equipos de cómputo, objeto de muestra de las ESES del Norte, Centro, Sur oriente, Oriente y Ladera, se evidenció que presentan obsolescencia tecnológica.	SE REALIZARA LA ACTUALIZACION DE LOS SOFTWARE Y HARDWARE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA RED Y LA CAPACIDAD DE INVERSION DE LA MISMA PARA LOS COMPONENTE	80%	EQUIPOS DE LA RED	HCCM	Julio 5/2019	JEFE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Se realizó la verificación de software y hardware que posee la institución, así como de las necesidades de la red y se establecera un plan de inversion acorde al presupuesto y flujo de caja de la institución.	30%
42	En el rango de las cuentas mayores a 360 días que asciende a \$1.452.308 se observa la factura 2016-CXCT-6311 de fecha noviembre 30 de 2016, por valor de \$500.000 de los cuales se recaudaron \$394.800, existiendo un saldo de \$105.200 que no ha sido posible identificar si corresponde a una glosa, a una cuenta de difícil recaudo o si se trata de un pago mal aplicado. Situación similar se presenta con la factura 2017-CXCT 11044 del 30 de noviembre de 2017, por \$ 23.775.800 de los cuales se recaudó \$23.178.200, quedando un saldo de \$597.600 que no ha sido posible identificar si corresponde a una glosa, a cuentas de difícil recaudo o a	Registro adecuado de cuentas por cobrar por venta de servicios de acuerdo a los documentos que intervienen en la interfaz de facturación.	100%	Rfast modulo de cartera	Area de Cartera	Julio 5/2019	RESPONSABLE DE CARTERA	Se realizo la revision de facturacion pendiente de radicar identificando una CXCT-6311 por valor de \$105,200 que no cuenta con soportes del año 2016. Se procedera a elaborar nota de ajuste contable para de dar de baja esta cuenta. El area de Cartera adelantara los puntos de control para un adecuado manejo de cuentas por cobrar.	50%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
43	"Para el registro de las glosas no subsanadas de la vigencia actual, la Red de Salud del Sur Oriente ESE, reversa las cuentas 833301 y 891517, acreditando la cuenta 1319 y debitando la cuenta 58020.	Registro adecuado de las cifras correspondientes a glosas no subsanadas de acuerdo a las disposiciones contables.	100%	Estados Financieros	Area de Contabilidad	Julio 5/2019	Oficina Administrativa y financiera. Contabilidad Facturación Cartera y Gestion Glosas	Se parametrizaron las cuentas de ingresos en el modulo de glosas para registrar y descontar las glosas desde el ingreso para las glosas de la presente vigencia.	60%
44	"En el acta de liquidación del contrato de prestación de servicios – modalidad capitación No. AL-100-2CS170003 de 2017, se realizó un descuento por glosa de capitación por \$5.752.346, del cual no se evidenció el respectivo registro contable.	El area de cartera entregara al area de contabilidad las actas de liquidación de los contratos capitados para que realice los respectivos registros sobre las descuentos aplicados.	100%	Estados Financieros	CARTERA Y AREA CONTABLE	Julio 5/2019	RESPONSABLE DE CARTERA Y CONTADOR	El area de cartera ha venido entregando al area de contabilidad las actas de liquidación de los contratos capitados para que realice los respectivos registros sobre las descuentos aplicados, por ejemplo, para la liquidacion de contratos con Emssanar firmados este año, el jefe Administrativo entrego al Contador mediante oficio los descuentos aplicados, los cuales se reflejan en los estados financieros a Junio 30 de 2019.	30%

8 Nº	9 Descripción del Hallazgo	10 Variable de Mejoramiento y/o Cambio	11 Meta a lograr	12 Fuente de verificación	13 Lugar de verificación	14 Fecha del avance	15 Responsable del mejoramiento y/o cambio	16 Descripción del avance	17 % Avance
	En la conciliación entre las áreas de presupuesto, contabilidad y facturación, el valor reportado en la conciliación por concepto de ventas de servicios de la salud por \$15.973.529,121, no coincide con el respectivo registro contable saldo de la cuenta 4312 por \$15.925.853,637-. Igualmente, el valor reportado por concepto de ventas de servicios de salud en la conciliación (\$16.371.855.114), no coincide con el valor reportado por el área de facturación (13.610.275.776). Igual situación se presenta con el saldo de las cuentas por cobrar reportado por el área de presupuesto (\$1.206.461.678) y el valor del registro contable de las mismas (\$1.316.365.754)	1. Se realizará las conciliaciones trimestrales entre facturación, presupuesto y contabilidad. 2. Registro adecuado de las cifras correspondientes a glosas de acuerdo a las disposiciones contables.							
46	Así mismo, el valor reportado por la ESE como glosas pendientes por \$79.919.124, difiere del respectivo saldo contable cuenta 8333 - \$142.305.730. Contraviniendo lo dispuesto en el numeral 3.2.14 "Análisis, verificación		100%	Conciliaciones	Area Contable	Julio 5/2019	FACTURACION, PRESUPUESTO Y CONTABILIDAD	Se realizaron las conciliaciones trimestrales entre las Presupuesto, Contabilidad y Facturación y se registran glosas acorde a la disposiciones contables.	50%
18. Total % de avance									
									67%


ALEXANDRA CORDOBA ESPINAL
Firma Representante Legal


ANA/PATRICIA LOPEZ CHAVEZ
Firma Jefe Punto de Control



CONTABILIDAD

