

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT. 800.084.206-2		SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO Y/O RECOMENDACIONES			FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020		
		CÓDIGO: 1300-CIN-F-007			FECHA ACTUALIZACIÓN: 27/08/2021		
		VERSION: 2			PAGINA: 1		
					REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno		
AUDITORIA O SEGUIMIENTO : <u>CARTERA</u>							
FECHA DE SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO: 15 de marzo de 2023 - Seguimiento con corte a 28 de febrero de 2023							
HALLAZGO/ RECOMENDACIÓN N°.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO, PLAN DE MEJORA Y/O RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS (COMPROMISO)	FECHA INICIACIÓN DE LAS METAS	FECHA TERMINACIÓN DE LAS METAS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO %
1	Siendo el MIPG, un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, se debe realizar actualización de la caracterización del proceso, los procedimientos y documentar los que hacen falta, esto teniendo en igualmente que los procedimientos son de constante cambio y modernización.	Revisar la caracterización del proceso de cartera y sus procedimientos.	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 26/08/2022 en la que participaron el Subgerente administrativo, la profesional universitario de la subgerencia administrativa y el coordinador proyecto de cartera (Contratista COOTRASMAR) cuyo tema es el plan de mejoramiento del proceso de cartera, dentro de los temas tratados se llevó a cabo la revisión de la caracterización y procedimientos del proceso de cartera concluyéndose: - Se requiere actualización normativa aplicable al proceso. - Ajustar las actividades que a la fecha se realizan. - Adicionar, modificar o retirar aquellas actividades que que no se realizan o se realizan de manera diferente en el procedimiento. Conforme a lo anterior se valida con cumplimiento la meta propuesta.	100%
		Actualizar y/o crear la caracterización del proceso de cartera y sus procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 06/03/2023, del área de gestión financiera, en la cual se realizó revisión y actualización de la caracterización del proceso de cartera y los procedimientos. Igualmente se adjunta como soporte copia de correo electrónico de fecha 10/03/2023 enviado a la oficina de calidad solicitando la codificación de la caracterización al proceso de cartera y los Procedimientos de Registro y Radicación, Procedimiento de Gestión de cartera; conforme a lo anterior se evidencia avance en la meta planteada, sin embargo una vez sea codificada la documentación remitida a la oficina de calidad, se dará cumplimiento al 100% de la meta.	90%
		Solicitar la codificación de la caracterización del proceso de cartera y sus procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.	31/10/2022	1/11/2022	Subgerente Administrativo	Como gestión realizada se adjunta como soporte copia de correo electrónico de fecha 10/03/2023 enviado a la oficina de calidad solicitando la codificación de la caracterización al proceso de cartera y los Procedimientos de Registro y Radicación, Procedimiento de Gestión de cartera, conforme a lo anterior se evidencia cumplimiento en la meta planteada.	100%
		Socialización y aprobación por parte del grupo primario financiero de la actualización y/o creación de la caracterización del proceso de cartera y sus procedimientos al ser codificado por oficina de calidad	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 06/03/2023, del área de gestión financiera, en la cual se realizó revisión y actualización de la caracterización del proceso de cartera y los procedimientos. Igualmente se adjunta como soporte copia de correo electrónico de fecha 10/03/2023 enviado a la oficina de calidad solicitando la codificación de la caracterización al proceso de cartera y los Procedimientos de Registro y Radicación, Procedimiento de Gestión de cartera; conforme a lo anterior se evidencia avance en la meta planteada, sin embargo hasta tanto no se codifique y se socialice la caracterización y los procedimientos no se entiende cumplida la meta al 100%.	90%
		Actuar frente a las observaciones dadas por el grupo primario de cara a la caracterización y procedimientos expuestos	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se analizaron los temas de la caracterización y procedimientos de cartera.	100%

2	Otra situación que desprende del análisis de los documentos del proceso de cartera y aunado a lo obtenido de las entrevistas adelantadas con los intervinientes en el proceso auditado, se evidenció que la efectividad de cobro de la cartera igual o superior a 150 días es mucho mayor cuando se inicia la etapa de cobro jurídico. La intención de pago o firma de acuerdos de pago se incrementa cuando intervienen las firmas de abogados externos, obteniendo mejor respuesta de parte de las entidades responsables de pago, cuando se podrían ver inmersos en demandas ejecutivas y medidas cautelares.	Identificar los factores que inciden en la recuperación de la cartera	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 26/08/2022 en la que participaron el Subgerente administrativo, la profesional universitario de la subgerencia administrativa y el coordinador proyecto de cartera (Contratista COOTRASMAR) en el cual dentro de los temas tratados se llevó a cabo la identificación de los factores que inciden en la recuperación de cartera como son: - Rotación de cartera de 120 a 150 días vs rotación 150 a 180 días. - Calcular la eficacia de la cartera superior a 150 días. - Cartera depurada. Conforme a lo anterior se da cumplimiento a la meta propuesta.	100%
		Analizar el costo beneficio de iniciar procesos prejurídicos/ jurídicos de la cartera de 120 a 150 días	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se revisó informe de análisis de costo beneficio para los procesos judiciales en la cartera de 120 a 150 días. Se presenta informe con análisis de aspectos positivos y negativos, concluyendo que es favorable desde el punto de vista del flujo de caja contar con las herramientas para el cobro de cartera, abogados externos y un tercero que maneje la cartera de la E.S.E.	100%
		Monitorear que los resultados arrojados por el documento análisis continuen	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se revisó informe de análisis de costo beneficio para los procesos judiciales en la cartera de 120 a 150 días.	100%
		Actuar sobre las desviaciones encontradas	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se revisó informe de análisis de costo beneficio para los procesos judiciales en la cartera de 120 a 150 días. Conforme a lo anterior no se registran desviaciones.	100%

3	El software PANACEA debe facilitar la consulta de los diferentes procesos y procedimientos desde la facturación de los servicios prestados hasta su contabilidad, todo esto, con el fin que el proceso de cartera sea más eficiente y autónomo. Se hace necesario mejorar la funcionalidad del sistema, con el fin de obtener una trazabilidad de la factura, lo que generaría un mayor control de la información e insumos más verídicos al momento de conciliar glosas.	Identificar las falencias relevantes del módulo cartera del software PANACEA que afecta la calidad de la información de las facturas radicadas por la ESE ISABU ante las ERP	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 26/08/2022 en la que participaron el Subgerente administrativo, la profesional universitario de la subgerencia administrativa y el coordinador proyecto de cartera Contratista COOTRASMAR empresa encargada de la cartera de la E.S.E ISABU en la que se realizó la identificación de las falencias del módulo de cartera en el software PANACEA, en los temas relacionados con: Cartera, Glosas y Facturación. Conforme a lo anterior se da cumplimiento a la meta propuesta.	100%
		Transmitir al supervisor del contrato del sistema de información PANACEA las falencias y oportunidades de mejora encontradas en el módulo de cartera	1/09/2022	30/09/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia correo electrónico de fecha 30/08/2022 en el cual se adjunta comunicado de parte del Dr. Camilo Maldonado supervisor del contrato No. 238 del 2022 dirigido a CNT en el cual se presentaron las falencias que presenta el software PANACEA y la solicitud de soluciones al respecto, de acuerdo a los soportes anexados se da cumplimiento a la meta propuesta.	100%
		Evaluar la respuesta dada por el supervisor del contrato del sistema de información PANACEA	1/10/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Mediante acta de reunión realizada el 22/11/2022 con la participación del Jefe de la Oficina de Planeación y la Subgerente Administrativa, se realizó seguimiento a los compromisos de solicitud de mejora del software PANACEA en el módulo de cartera, en el queda como compromiso enviar nuevamente a CNT SAS los requerimientos de facturación-cartera-contabilidad los cuales no fueron atendidos.	100%
		Actuar frentes a las desviaciones encontradas	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Mediante acta de reunión realizada el 22/11/2022 con la participación del Jefe de la Oficina de Planeación y la Subgerente Administrativa, se realizó seguimiento a los compromisos de solicitud de mejora del software PANACEA en el módulo de cartera, en el queda como compromiso enviar nuevamente a CNT SAS los requerimientos de facturación-cartera-contabilidad los cuales no fueron atendidos.	100%
4	La actividad refiere la presentación de un informe semanal de la facturación radicada, sin embargo, en los correos se evidencia solo una relación de la facturación, no se observa un informe en el que se realice un análisis de dicha facturación que permita identificar las dificultades en el proceso y las posibles acciones de mejora a implementar.	Socializar a la empresa contratista los parámetros que deben tener los informes semanales que se entregan al supervisor el contrato.	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de fecha 26/08/2022 en la que participaron el Subgerente administrativo, la profesional universitario de la subgerencia administrativa y el coordinador proyecto de cartera Contratista COOTRASMAR empresa encargada de la cartera de la E.S.E ISABU, en la que el subgerente administrativo como supervisor del contrato solicita que los informes semanales posean mayor análisis, es decir no se limiten a exponer la situación y el estado de la cartera y radicación si no proponer posibles soluciones o recomendaciones en beneficio del proceso. Conforme a lo anterior se da cumplimiento a la meta propuesta.	100%
		Realizar informes semanales de la facturación radicada de acuerdo a los parámetros establecidos por el supervisor del contrato	1/09/2022	31/10/2022	Contratista Cartera	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se realizó análisis de la facturación radicada de los meses septiembre a noviembre y resultado de las medidas adoptadas para el aumento de la radicación.	100%
		Revisión mensual de los informes presentados por el contratista de cartera, en desarrollo de comité primario	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se realizó análisis de la facturación radicada de los meses septiembre a noviembre y resultado de las medidas adoptadas para el aumento de la radicación.	100%
		Actuar frentes a las desviaciones encontradas	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se realizó análisis de la facturación radicada de los meses septiembre a noviembre y resultado de las medidas adoptadas para el aumento de la radicación.	100%

5	El riesgo se define como "la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias", por esta razón debe tener en cuenta que ante la posibilidad de difícil cobro de la cartera correspondiente a vigencias anteriores y/o mayor a 150 días, se ésta en riesgo de la posibilidad de pérdida económica, requiriendo un control permanente y acciones inmediatas y efectivas.	Diseñar estrategias que ayuden a la recuperación de la cartera superior a 150 días	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	<p>Conforme a acta de reunión de fecha 26/08/2022, se evidenció dentro del análisis a los mecanismos de para la recuperación de cartera han venido generando un buen resultado, por lo tanto se propone reforzar las estrategias empleadas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratar empresas en realizar la recuperación de cartera de empresas prestadoras en servicios de salud mediante procesos jurídicos o cobros jurídicos. - Realizar mínimo tres (3) reuniones al año con las EAPB que reportan un valor considerable en cartera. - Realizar una vez al mes reunión con las EAPB que la cartera no sea representativa. - Circular la cartera mensual con las EAPB con el porcentaje alto de cartera. - Asistir a reuniones que sean convocados por parte de la Secretaria de Salud Departamental o Superintendencia de Salud. <p>Conforme a lo anterior se da cumplimiento a la meta propuesta.</p>	100%
		Implementar las estrategias diseñadas tales como cobro pre jurídico y/o jurídico	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados se realizó análisis de las estrategias implementadas para el cobro jurídico de la cartera como son: contratación de empresas de recuperación de cartera, reuniones con las EAPB, Circularización de cartera.	100%
		Enviar correos electronicos y/o derechos de petición a las ERP solicitando información de la cartera que tienen en sus cuentas por pagar para encontrar el nivel de coincidencia y su posterior pago	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados el representante de TAS expone que para la recuperación de cartera se da continuidad en la circularización de la cartera a través de envío de correos electrónicos. Con el propósito de avanzar en los procesos de recuperación de la cartera se optó por aplicar pagos a las facturas más antiguas.	100%
		Monitorear el recaudo de la cartera superior a 150 días	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados la Ingeniera Carolina Acuña expone el seguimiento al pago de la cartera mayor a 150 días, del cual se concluye que las estrategias y actividades planteadas para la recuperación de cartera han sido efectivas, realizandose de manera constante y conforme a lo establecido en el manual de cartera.	100%
		Tomar decisiones sobre si mantener o cambiar las estrategias según los resultados obtenidos	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, en la que dentro de los temas tratados la Ingeniera Carolina Acuña expone el seguimiento al pago de la cartera mayor a 150 días, del cual se concluye que las estrategias y actividades planteadas para la recuperación de cartera han sido efectivas, realizandose de manera constante y conforme a lo establecido en el manual de cartera.	100%

6	No se sigue un procedimiento adecuado para la gestión del cobro de servicios a particulares, quedando evidenciado una falencia que impide el cobro efectivo. Se requiere el trabajo conjunto con el área de facturación y cartera con el fin de corregir los posibles inconvenientes que se presenten, evitando que ésta situación persista.	Definir un procedimiento entre cartera y facturación para el cobro a particulares de los servicios de salud prestados	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se llevó a cabo reunión en la que participaron la subgerencia administrativa, la oficina jurídica, Profesional especializado subgerencia administrativa, profesional de apoyo facturación y COOTRASMAR según acta de fecha del 29/08/2022 en la que se definieron los parámetros para el cobro a particulares, la acción anterior permite seguir lineamientos para lograr el cobro efectivo. Conforme a lo anterior se da cumplimiento a la meta propuesta.	100%
		Elaborar un procedimiento entre cartera y facturación para el cobro a particulares de los servicios de salud prestados	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Conforme soportes anexados se evidencia acta de reunión de fecha 06/03/2023, en la cual se realizó análisis de los lineamientos expuestos en el grupo primario de fecha 12/12/2022, definiendo que es de gran importancia que las áreas involucradas hagan parte en la construcción del procedimiento; de acuerdo a lo anterior, esta oficina evidencia avances en la mejora del proceso de gestión financiera en lo referente a la actividad planteada, una vez sea definido el procedimiento tal como lo establece la meta se dará por cumplida.	50%
		Socializar al grupo primario de gestión el procedimiento diseñado entre cartera y facturación para el cobro a particulares de los servicios de salud prestados	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Conforme soportes anexados se evidencia acta de reunión de fecha 06/03/2023, en la cual se realizó análisis de los lineamientos expuestos en el grupo primario de fecha 12/12/2022, definiendo que es de gran importancia que las áreas involucradas hagan parte en la construcción del procedimiento; de acuerdo a lo anterior, esta oficina evidencia avances en la mejora del proceso de gestión financiera en lo referente a la actividad planteada, una vez sea socializado el procedimiento tal como lo establece la meta se dará por cumplida.	50%
		Monitorear el recaudo de la cartera de particulares	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se llevó a cabo monitoreo conforme a la cartera de particulares el cual será confrontado de acuerdo a los recaudos que por este concepto sean consignados en tesorería, dichos pagos o abonos serán confrontados con la cartera que arroje el sistema Panacea.	100%
		Tomar decisiones sobre si mantener o cambiar las estrategias según los resultados obtenidos	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se sugiere revisión más a fondo.	100%
		7	Con respecto al registro de gestión de llamadas realizadas se evidenció cumplimiento en la actividad, sin embargo debido a que es una actividad tendiente a efectuar un cobro, se debe de alguna manera realizar un análisis de los resultados de dicha gestión, con el fin de que se demuestre una efectividad de la gestión de la cartera.	Definir los parámetros de evaluación de resultados para medir la efectividad en el cobro que se realiza mediante llamada telefónica	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo
Elaborar un análisis de los resultados de registro de llamadas realizadas por el área de recuperación de cartera	1/09/2022			31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se presentó informe del mes de septiembre de 2022 de análisis de llamadas realizadas, en el cual de un total de 14 llamadas hubo efectividad del 50% ya que se logró el recaudo en 7 entidades a las cuales se realizó la llamada.	100%
Evaluar la efectividad de recuperación de cartera acorde a resultados obtenidos del análisis para la toma de decisiones en la continuidad del cobro mediante llamada telefónica	1/11/2022			30/11/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se realizó análisis de los resultados del registro de las llamadas realizadas por el área de cartera y se avaluó la efectividad de la recuperación, siendo ésta positiva.	100%
Actuar frentes a las desviaciones encontradas	1/12/2022			31/12/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se realizó análisis de los resultados del registro de las llamadas realizadas por el área de cartera y se avaluó la efectividad de la recuperación, siendo ésta positiva, se expone continuar con dicha gestión.	100%

8	Si bien en el acta de socialización de glosas correspondiente al mes de mayo de 2022, se reporta la causal de TARIFAS como la de mayor porcentaje; no se evidencia en las sugerencias de mejora la debida acción a tomar frente a la situación. Es necesario que se tomen las acciones pertinentes con el fin de evitar que este concepto sea recurrente, y así con las otras causales de glosas.	Fortalecer el desarrollo de las reuniones y con ello las actas de socialización de glosa, a fin de generar compromisos que eviten la glosa recurrente.	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia actas de fecha 28 de julio, 9 y 31 de agosto realizadas por la empresa COOTRASMAR encargada del proceso de cartera en la que se realizan socialización de glosas con los responsables, a fin de evitar glosas recurrentes, conforme a acción realizada se da cumplimiento con la meta propuesta.	100%
		Realizar reuniones y con ello las actas de socialización de glosa donde se identifiquen los compromisos para evitar que el concepto de glosa sea repetitivo	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	En acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022, se realizó socialización en la que se identificaron los compromisos para evitar el concepto de glosa y que esta sea repetitiva.	100%
		Medir los valores glosados por este concepto con el fin de analizar la efectividad de las socializaciones realizadas	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se presentó informe sobre la gestión de las glosas y las conciliaciones, la cual se analizó en acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022	100%
		Tomar decisiones sobre los resultados obtenidos	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Se presentó informe sobre la gestión de las glosas y las conciliaciones, la cual se analizó en acta de reunión de grupo primario de fecha 12/12/2022	100%
9	Revisado el expediente contractual de la convocatoria de mínima cuantía No. CMI-ISABU-024-2022, no se encuentra la verificación en el cumplimiento de los perfiles del personal profesional y técnico requerido para la ejecución del objeto contractual. No consta en el expediente contractual que se haya requerido las hojas de vida, con el fin de realizar la revisión del cumplimiento de los perfiles del personal propuesto por el contratista, revisión que, dicho sea de paso, debía hacerse dentro del tiempo estipulado para la legalización del contrato.	Actualizar el expediente contractual de la convocatoria de mínima cuantía No. CMI-ISABU-024-2022 hoy contrato No. 644 de 2022	5/08/2022	31/08/2022	Subgerente Administrativo	Se evidencia oficio de radicado 3680 del 31 de agosto de 2022 en el cual se realiza el envío de documentos al expediente contractual de la convocatoria de mínima cuantía No. CMI-ISABU-024-2022 hoy contrato No. 644 de 2022 para su actualización, conforme a acción realizada se da cumplimiento con la meta propuesta.	100%
		Remitir a la Oficina Jurídica encargada del archivo de los expedientes contractuales documentos que valida la entrega y las hojas de vida del personal en los terminos de legalización de la convocatoria de mínima cuantía No. CMI-ISABU-024-2022.	1/09/2022	31/10/2022	Subgerente Administrativo	Se remitió a la oficina jurídica los documentos que valida la entrega de las hojas de vida de la convocatoria CMI-ISABU-024-2022.	100%
		Solicitar a la oficina asesora jurídica la constancia de recibido de la documentación	1/11/2022	30/11/2022	Subgerente Administrativo	Se evidenció oficio del 30/11/2022 por parte de la oficina jurídica en la que recibieron de manera digital la documentación la cual reposa en el expediente del contrato 644 de 2022.	100%
		Tomar decisiones sobre los resultados obtenidos	1/12/2022	31/12/2022	Subgerente Administrativo	Se evidenció oficio del 30/11/2022 por parte de la oficina jurídica en la que recibieron de manera digital la documentación la cual reposa en el expediente del contrato 644 de 2022.	100%

Fecha de publicación página web institucional:



Jefe Oficina de Control Interno



Apoyó seguimiento: Profesional de apoyo control interno

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.