



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Al contestar por favor cite:2019110008788-1



05GIS15 - V4 Página 1 de 1

Bogotá, 18 de junio de 2019

Doctor  
JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA  
Gerente  
MARLESBY SOTELO PUERTO  
Directora Financiera ( E )  
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA  
E. S. D.

Ref.: Auditoria Informe Final ingresos Abiertos.

Adjunto el informe de Auditoria '*informe final de Ingresos abiertos*', que forma parte integral de Control Interno Contable de la vigencia 2018; luego de la inasistencia a la reunión programada para el día miércoles 12 de junio y culminado el plazo para las aclaraciones.

El mismo deberá generar las acciones de mejoramiento correspondientes, que harán parte del Plan de Mejoramiento por proceso - PUMP.

P.D.: Se anexan 17 folios.

Atentamente,

YETICA JHASVELLI HERNANDEZ ARIZA

## INFORME A LOS INGRESOS ABIERTOS

### OBJETIVO

El presente informe tiene por objeto realizar seguimiento a los ingresos de usuarios y/o pacientes de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana- Bogotá, Unidad Funcional Zipaquirá abiertos y Centros de Salud que aun no cuentan con factura.

### JUSTIFICACION

Siendo uno de los roles de Control Interno la verificación y seguimiento a los procesos institucionales y conforme a la ley 87 de 1.983 que constituye el Sistema de Control Interno como parte integrante de los sistemas de información y operacionales de la respectiva entidad y en el artículo 12 establece como una de las funciones: "verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad" y "verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios".

### METODOLOGIA

Con la información de la caracterización del proceso de facturación y recaudo, el procedimiento *Admisión administrativa de usuarios* y la información fragmentada de DGH módulo de admisiones se desarrolló el presente informe.

Este informe tiene el propósito de observar el número de ingresos abiertos de pacientes, en estado REGISTRADO, BLOQUEADO, ANULADO y FACTUADO en DGH - módulos de admisiones, desde el momento en que es aceptado y admitido por la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana en la sede Bogotá, Unidad Funcional de Zipaquirá y Centro de Salud Cogua y San

No se verifican los procesos relacionados con el manejo de los recursos de la entidad ni se recomiendan los correctivos necesarios.

Es de aclarar que para la realización del presente informe se generaron restricciones y limitaciones<sup>1</sup> para consultar la información en el aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria - DGH; información necesaria para la realización de la presente informe de Auditoría, obteniendo como único medio de consulta para la presente vigencia del LISTADO de INGRESOS del módulo de admisiones de DGH, con lo cual se realizó el siguiente informe.

Conforme Control Interno de las entidades y organismos del Estado se encuentra enmarcado en cinco roles y responsabilidades<sup>2</sup> y aplicando los elementos técnicos y administrativos que fortalecen el rol de Evaluación y seguimiento, la E.S.E. HOSPITAL Universitario de la Samaritana a través del acto administrativo (Resolución) No. 109 de marzo de 2018 adopto el Estatuto de Auditoría Interna y el código e Ética de los Auditores internos, en su *Artículo 6° establece*: - *AUTORIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA: Los Auditores Internos con estricta responsabilidad por la confidencialidad y la salvaguarda de la información y de los registros, están autorizados a:*

- *...Acceder a todos los registros, información, bases de datos, personal y bienes de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA que sean necesarios para lograr el objetivo y alcance de la Auditoría, incluso aquellos bajo el control de terceros.*
- *Solicitar la colaboración necesaria del personal en los procesos, las áreas de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA en las cuales se desempeñan las Auditorías, así como de otros servicios especializados propios y ajenos a la organización. ...*

Por lo anterior no existe ninguna información vedada o restringida a la Oficina de Control Interno, pero se debe garantizar la confidencialidad de la información cuando por ley sea necesario.

#### BASE LEGAL

Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones."

Ley 1122 de 2007 "Por la cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS."

Ley 1438 de 2011 "Por medio de la cual se reforma el SGSSS."

**Ley 1797 de 2016** "Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".

**Resolución 5261 de 1994** "Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de seguridad Social en Salud."  
(Vigente parcialmente)

**Decreto 2357 de 1995** "Por medio del cual se reglamenta algunos aspectos del régimen subsidiado del Sistema de Seguridad Social en salud." (Vigente parcialmente)

**Decreto 2423 de 1996** Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos quirúrgicos y hospitalarios del Manual tarifario y se dictan otras disposiciones."

**Resolución 3374 de 2000** "Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados".

**Decreto 954 de 2002** "Por la cual se fijan algunos lineamientos en relación con el Registro individual de Prestación de Servicios de Salud, RIPS."

**Decreto 4747 de 2007** Por medio de la cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago de los servicios de salud."

**Resolución 416 de 2009** "Por medio de la cual se realizan unas modificaciones a la Resolución 3074 de 2008 y se dictan otras disposiciones".

**Acuerdo 32 de 2012** "Por el cual se unifican los Planes Obligatorios de salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado a nivel nacional, para las personas de dieciocho (18) a cincuenta y nueve (59) años y se define la Unidad de Pago por Capacitación UPC del Régimen Subsidiado."

**Decreto 780 de 2016** "Por el cual se adopta el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social"

**Resolución 1352 de 2016** "Por la cual se modifica el Anexo Técnico 2 "lista tabular" de la Resolución 4678 de 2015 que adopta la Clasificación Única de Procedimientos en Salud – CUPS".

**Resolución 3804 de 2016** Por la cual se establece el procedimiento para la actualización de la Clasificación Única de Procedimientos en Salud –CUPS

**Resolución 5171 de 2017** "Por la cual se establece la Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS)".

**Resolución 3015 de 2017** "Por medio de la cual se incluye el Permiso Especial de Permanencia - PE como documento válido de identificación en los sistemas de información del Sistema de Protección Social."

**Resolución 5269 de 2017** "Por la cual se actualiza integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)."

**Resolución 3056 de 2017** Por la cual se define la metodología para el cálculo del valor máximo para reconocimiento y pago de servicios y tecnologías no financiados con la Unidad de Pago por Capitación y se dictan otras disposiciones".

## VENTA DE SERVICIOS DE SALUD

### PROCESO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO

El proceso de facturación y recaudo, cuenta con la caracterización del proceso, de código de documento 00FR01-V3, elaborado y aprobado en junio de 2017 (09/06/2017), en el proceso se registra en la fila 6 la descripción de la actividad: 'Admisión administrativa de usuarios' registra:

	DESCRIPCION
7.1 QUE?	Administración Administrativa de usuarios
7.2 QUIEN?	facturador
7.3 CUANDO?	Una vez el paciente en urgencias es valorado en TRIAGE y debe ser atendido. A la entrada del paciente por Consulta Externa.
7.4 COMO?	02FR06
7.5 DONDE?	En urgencias En consulta externa
	Realizar una correcta apertura del ingreso del paciente en el

Esta descripción se debería vincular y conectar con el procedimiento '*Administración Administrativa de usuarios*', código de documento 02FR06-V2, elaborado y aprobado en abril de 2017 (05/04/2017).

OBJETO: Realizar correctamente la apertura del ingreso del usuario en el sistema de información.

ALCANCE: Desde: El ingreso del usuario para la prestación de servicios de salud.

Hasta: La Hospitalización y el traslado de servicio a los usuarios.

Aplicación: Servicio de urgencias y Consulta Externa.

REGISTROS: Entre los registros están:

05FR05 registro de Admisión de pacientes antiguos.

05FR06 registro de Admisión de pacientes nuevos.

05FR07 registro de Admisión ginecología.

05FR08 Hospitalización de pacientes,

05FR09 Ingreso de pacientes en el momento que sea necesario.

#### ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar en el procedimiento son:

**1. Atender solicitud de servicio en urgencias en pre TRIAGE**

RESPONSABLE

Auxiliar de admisiones.

DESCRIPCION<sup>3</sup>

OPCIONES

- Si el usuario va a ingresar al hospital por el servicio de urgencias pasar a la actividad 2
- Si el usuario no va a ingresar al servicio de urgencias finaliza el procedimiento.

**2. Atender Solicitud de usuario en urgencias**

RESPONSABLE

Auxiliar de admisiones.

DESCRIPCION

Demanda espontanea<sup>4</sup>

*nmv*

Referencia del Usuario<sup>5</sup>

Ingreso de traslado de código azul<sup>6</sup>

**3. Atender Solicitud de cirugía ambulatoria**

RESPONSABLE

Auxiliar de admisiones.

DESCRIPCION

- Saludar al usuario teniendo en cuenta: llámelo por su nombre, sonría, mírelo a los ojos, preséntese y salud.

- ...

**4. Atender Solicitud para consulta externa, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.**

RESPONSABLE

Auxiliar de admisiones.

DESCRIPCION

- Saludar al usuario teniendo en cuenta: llámelo por su nombre, sonría, mírelo a los ojos, preséntese y salud.

**5. Atender Solicitud de hospitalización**

RESPONSABLE

Auxiliar de admisiones.

DESCRIPCION

- Verificar con las especialidades las ordenes de hospitalización.
- Se hace comunicación vía telefónica con los jefes del servicio para comentar la disponibilidad de camas que hay libres.

- ...

**Fin del procedimiento**

Teniendo en cuenta las restricciones y limitaciones para consultar la información en el aplicativo Dinámica Gerencial Hospitalaria - DGH, necesaria para la realización de la presente Auditoria y obteniendo como único medio de consulta para la presente vigencia del LISTADO de INGRESOS, se realizó el siguiente análisis con la información obtenida.

- Se debe asignar la cama correspondiente según el servicio que requiera.

- ...

<sup>5</sup> Recibir información por parte de referencia y contra referencia de que un usuario va a ingresar a la institución y este debe traer la autorización.  
Saludar al usuario e identificarlo teniendo en cuenta: llámelo por su nombre, sonría, mírelo a los ojos, preséntese y salud.

En el numeral 7 del procedimiento descripción de las actividades se observa:

- Que el numeral 7 contiene cinco (5) actividades (1. Atender solicitud de servicio en **urgencias** en pre TRIAGE, 2. Atender Solicitud de usuario en **urgencias**, 3. Atender Solicitud de **cirugía ambulatoria**, 4. Atender Solicitud para **consulta externa**, laboratorio clínico e **imágenes** diagnósticas, 5. Atender Solicitud de **hospitalización**), todas las actividades registradas en el procedimiento corresponden a accesos (vías) de ingreso a los servicios que oferta la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a los usuarios y/o pacientes.

Siendo la descripción de las actividades (numeral 7) del procedimiento los accesos (vías) e ingreso de usuarios y/o pacientes para obtener los servicios de salud; este se cotejó con lo establecido en el aplicativo DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA – MODULO DE ADMISIONES - 'Ingresado por', logrando visualizar un total de 15 vías de ingreso a los servicios registrados en la E.S.E.; la comparación de las vías de ingreso del procedimiento y el aplicativo DGH muestran:

DGH	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN ADMINISTRATIVA DE USUARIOS
	Urgencias en pre TRIAGE (Actividad 1)
Urgencias	Urgencias (Actividad 2)
Consulta Externa	Consulta Externa (Actividad 4)
Nacido en el Hospital	
Remitido	Urgencias (Actividad 2) – Referencia del usuario
Hospitalización de Urgencias	
Hospitalización	Hospitalización (Actividad 5)
Imágenes	Imágenes (Actividad 4)
Laboratorio	Laboratorio (Actividad 4)
Urgencia Ginecológica	
Quirófano	
Cirugía ambulatoria	Cirugía ambulatoria (Actividad 3)
Cirugía programada	
UCI Neonatal	
UCI Adulto	
Ninguno	

Fuente: DGH -modulo admisiones Procedimiento 'Admisión administrativa de usuarios'

El procedimiento dista del aplicativo DGH cuando el acceso del usuario y/o paciente es 'Nacido en el Hospital', Hospitalización urgencias, Urgencia Ginecológica, Quirófano, Cirugía programada, UCI Neonatal, UCI Adulto y ninguno.

DGH no contiene dentro de su parametrización el acceso 'Urgencias en pre TRIAGE'.

- El total de los ingresos registrados en el aplicativo DGH- módulo de admisiones – listado de ingresos para los periodos 2018, 2017, 2016, 2015, 2014 y 2013, de forma parcial los periodos 2019 (de 1 de enero hasta 22 de mayo de 2019), 2012 y 2011 por cada una de las sedes se encuentran asentado, en números absolutos así:

	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTA	UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA	CENTROS DE SALUD (COGUA Y SAN CAYETANO)	TOTAL
2019 (A Mayo 22)	38,755	97,132	13,178	149,065
2018	85,836	261,891	33,187	380,914
2017	84,297	237,910	32,959	355,166
2016	108,050	228,675	31,059	367,784
2015	124,227	202,431	28,142	354,800
2014	114,199	221,577	1,425	337,201
2013	103,799	198,482	-	302,281
2012	191	-	-	191
2011		-	0	
TOTAL	659,354	1,448,098	139,950	2,247,402

Fuente: DGH – módulo de admisiones

En los periodos arriba mencionados con vigencias completas (2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018) se puede afirmar que el 29.57% del total de los ingresos corresponden a servicios de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá, el 64.39% corresponde a la Unidad Funcional Zipaquirá y el 6.04% de los centros y puestos de Salud; conducta similar se observa mirando por cada uno de los periodos y/o vigencias.

Este comportamiento en las vigencias 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 para cada de las sedes se encuentra dentro de los siguientes rangos porcentuales:

DESCRIPCION SEDE	RANGOS PORCENTUALES
E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - BOGOTA	Desde el 22.53% hasta el 35.01%

new

Unidad Funcional Zipaquirá

Desde el 57.05% hasta el 68.75%

Centros de Salud Cogua y San Cayetano

Desde el 6.04% hasta el 9.28%

Comparado el número de ingresos por periodos se registra un crecimiento porcentual de ingresos de usuarios y/o pacientes, año tras año, como se observa en la tabla a continuación, se exceptúa la vigencia 2017 en donde se registra menor número de ingresos.

PERIODOS	VARIACIÓN %	OBSERVACION
Año 2018/Año 2017	7.25	
Año 2017/Año 2016	-3.43	En el año 2017 hay una actividad decreciente en -3.43 con respecto al año 2016
Año 2016/Año 2015	3.66	
Año 2015/Año 2014	5.22	
Año 2014/Año 2013	11.55	

Fuente: DGH – módulo de admisiones

- Las actividades (numeral 7) del procedimiento no registran tipo de ingreso, en el aplicativo DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA – MODULO DE ADMISIONES se registra el parámetro 'tipo de ingreso' con los siguientes tipos:
  - Ambulatorio
  - Hospitalario

El comportamiento registrado con este parámetro nos indica que el ingreso de usuario y/o paciente es anexo del tipo de ingreso y ha presentado la siguiente conducta, en términos relativos, desde la vigencia 2017 hasta el 22 de mayo de 2019

TIPO INGRESO	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTÁ		UNIDAD FUNCIONAL ZIQUAIRA		CENTROS DE SALUD (COGUA Y SAN CAYETANO)		TOTAL	
	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %	HOSPIT ALARIO	AMBULAT ORIO %	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %
INGRESO POR								
Urgencias	78.14	7.26	58.12	19.23		1.47	71.57	14.84
Consulta Externa	3.10	92.42	0.29	80.51		98.52	2.18	84.90
Nacido en el Hospital	1.65	0.01	0.70	0.03		0.00	1.34	0.02
Remitido	15.82	0.25	0.01	-		-	10.63	0.07

TIPO INGRESO	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTÁ		UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA		CENTROS DE SALUD (COGUA Y SAN CAYETANO)		TOTAL	
	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %	HOSPIT ALARIO	AMBULAT ORIO %	HOSPITAL ARIO %	AMBULAT ORIO %
INGRESO POR								
Hospitalización de Urgencias	0.02	0.02	1.05	0.00		0.	0.36	0.01
Hospitalización	1.23	0.03	39.70	0.20		0.	13.87	0.14
Imágenes	0.	0.	0.	0.		0.		
Laboratorio	0.	0.	0.	0.		0.		
Urgencia Ginecológica	0.	0.	0.	0.		0.		
Quirófano	0.	0.	0.	0.		0.		
Cirugía ambulatoria	0.	0.	0.10	0.02		0.	0.03	0.01
Cirugía programada	0.	0.	0.00	0.00		0.	0.00	0.00
UCI Neonatal	0.	0.	0.	0.		0.	-	-
UCI Adulto	0.	0.	0.	0.		0.	-	-
Ninguno	0.02	0.01	0.02	0.01		0.	0.02	0.01
TOTAL	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%
Margen de error		-		0.0004971		0.001428		0.00

Fuente: DGH - módulo de admisiones

Con la tabla anterior se puede establecer que la sumatoria de los ingresos de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana- Bogotá + la Unidad Funcional Zipaquirá + Los centros de Salud e Cogua y San Cayetano registran

Por tipo de ingreso, **Hospitalario - módulo de admisiones** en DGH lo siguiente: el 71.57% de ingresos se realizan por urgencias; el 13.87% ingresan por Hospitalización; el 10.63% ingresan por remitidos (remisión); el 2.18% por Consulta externa y el 1.34% son nacidos en el Hospital.

Por tipo ingreso **Ambulatorio - módulo de admisiones** en DGH el 84.90% ingresan por consulta externa; el 14.84% por urgencias y 0.26% otros.

Dadas las restricciones y limitaciones para consultar la información en el aplicativo DGH, luego de establecer los indicadores por tipo de ingreso se desglosa y extrae la información por 'estado de ingreso' y por 'centro atención', en cuanto número de ingresos, **no hay información en el 'listado de ingresos' de los montos y valores, la línea de pago, que pueden estar incidiendo directamente en los estados financieros.**

INGRESOS CON ESTADO "FACTURADO".

En el periodo 2012 hasta 2019 (mayo 22 de 2019) el número de ingresos determina que el 98.78% de los ingresos generados por usuarios y/o pacientes han sido 'facturados'; el rango de ingresos con factura, dentro de los periodos 2013, 2014, 2015, 2016, 2018, 2017, está entre el 98.7% y 98.9%.

La tabla a continuación establece el número de ingresos con estado 'facturado' para la Unidad Funcional Zipaquirá, Centros de Salud (Cogua y San Cayetano) y la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá, el resultado porcentual de lo facturado es igual al registrado en el número total de ingresos.

SEDE	BOGOTA			UNIDAD FUNCIONAL ZIQAQUIRA			CENTROS DE SALUD		TOTAL FACTURADO
	Hospitalario	Ambulatorio	Total	Hospitalario	Ambulatorio	Total	Ambulatorio	Total	
2019 (A Mayo 22)	3,311	34,581	37,892	3,238	92,415	95,653	12,996	12,996	146,541
2018	9,442	75,345	84,787	8,667	249,904	258,571	33,039	33,039	376,397
2017	10,846	72,683	83,529	8,457	226,687	235,144	32,890	32,890	351,563
2016	15,559	91,102	106,661	6,472	219,142	225,614	30,999	30,999	363,274
2015	17,926	104,515	122,441	5,401	194,601	200,002	28,080	28,080	350,523
2014	16,986	95,688	112,674	6,794	212,324	219,118	1,425	1,425	333,217
2013	15,221	86,659	101,880	4,811	191,957	196,768	0	-	298,648
2012	181	5	186			-		-	186
<b>TOTAL</b>	<b>89,472</b>	<b>560,578</b>	<b>650,050</b>	<b>43,840</b>	<b>1,387,030</b>	<b>1,430,870</b>	<b>139,429</b>	<b>139,429</b>	<b>2,220,349</b>

Fuente: DGH – módulo admisiones – listado Ingresos

Lo 'facturado' con tipo de ingreso 'hospitalario' en número de ingresos es el 5.99% y lo ambulatorio es el 94.00%, situación totalmente cambiante si hubiésemos obtenido la información de los montos y/o valores de cada uno de los ingresos.

De lo facturado en las vigencias 2013, 2014, 2015, 2016, 2018, 2017, el número de ingresos con estado de ingreso facturado es de 2.073.622 de los cuales el 29.51% corresponden a ingresos con factura realizada en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana- Bogotá; el 64.39% de ingresos facturados de la Unidad Funcional de Zipaquirá y el 6.10% son ingresos con estado facturado en los Centros de Salud.

0.02%

En cuanto a número de ingresos por estado facturado en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana- Bogotá el tipo de ingreso hospitalario registra el 4.15% y el ambulatorio el 25.37% del total de ingresos facturados ; en la unidad Funcional Zipaquirá por tipo de ingreso hospitalario le corresponden el 1.96% y el tipo de ingreso ambulatorio el 62.43% y el 6.10% de Centros de Salud es ambulatorio.

Dadas las restricciones y limitaciones para consultar la información en el aplicativo DGH, luego de establecer los indicadores por número de ingresos 'estado de ingreso' FACTURADO , **no hay información en el 'listado de ingresos'** de los montos y valores, la línea de pago, por lo que el presente informe solamente registra el número de ingresos.

#### INGRESOS CON ESTADO 'BLOQUEADO'

Definido dentro de la metodología del presente informe el estado **BLOQUEADO Este estado lo tienen los ingresos que están activos en la base de datos, pero por alguna razón no están facturados. Si a un paciente se le bloquea un ingreso la aplicación permite abrir un nuevo ingreso.**

En la tabla siguiente se puede ver el total de ingresos en estado bloqueado de las vigencias 2013 hasta 2019 (mayo 22 de 2019).

TIPO INGRESO PERIODO	Bogotá			UFZ			Centros de Salud			TOTAL INGRESOS BLOQUEADOS
	Hospita lario	Ambula torio	Total	Hospita lario	Ambula torio	Total	Hospita lario	Ambula torio	Total	
2019 (A Mayo 22)	11	50	61	1	94	95		73	73	229
2018	5	75	80		269	269		84	84	433
2017	3	40	43		206	206		27	27	276
2016	2	42	44		282	282		1	1	327
2015		3	3	6	224	230		1	1	234
2014		1	1	10	298	308			0	309
2013	1		1	3	128	131			0	132
TOTAL	22	211	233	20	1501	1521	0	186	186	1940

Fuente: DGH – módulo admisiones – listado Ingresos

*new*

<sup>7</sup> Único Documento con acceso permitido, consultado en DGH- módulo de admisiones

Del total de los ingresos bloqueados en las vigencias ya relacionadas en la tabla anterior la Unidad Funcional Zipaquirá registra el 78.40% de los ingresos en estado bloqueado, le sigue la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá con el 12.01% y en tercer lugar están los centros de salud con el 9.59% de los ingresos bloqueados en los periodos establecidos en la tabla.

Por vigencias completas, para el 2013 se registran 7.71% de ingresos con estado bloqueado, en el 2014 el 18.06%; en el 2015 el 13.68% ; en el 2016 el 19.11%; en el 2017 el 16.13% y en el 2018 el 25.31% del total de los ingresos con estado bloqueado y existentes en el listado de ingresos - módulo de admisiones de DGH:

Del número total de los ingresos con estado BLOQUEADO solamente el 2.16% corresponden al tipo de ingreso hospitalario, el restante 97.84% corresponden al tipo de ingreso ambulatorio.

Dadas las limitaciones para el acceso a la información en el aplicativo DGH, luego de establecer los indicadores únicamente por número de ingresos el 'estado de ingreso' BLOQUEADO , registra únicamente esta información, quedando este informe fragmentado a la información consultada con restricciones.

#### INGRESOS CON ESTADO "ANULADO"

En la metodología del presente informe el estado ANULADO: Este estado lo tienen los ingresos que no están activos en la base de datos, fueron creados por error o con errores y no le fueron cargados ningún servicio o producto.

Siendo este estado

TIPO INGRESO PERIODO	BOGOTÁ			UFZ			CENTROS DE SALUD			TOTAL - TOTAL
	Hospitalario	Ambulatorio	Total	Hospitalario	Ambulatorio	Total	Hospitalario	Ambulatorio	Total	
2019 (A Mayo 22)	7	402	409	0	1056	1056		6	6	1471
2018	11	916	927	9	2952	2961		45	45	3933
2017	17	696	713	2	2510	2512		36	36	3261
2016	78	1243	1321	9	2664	2673		57	57	4051
2015	105	1676	1781	12	2110	2122		59	59	3962
2014	116	1407	1523	14	1995	2009			0	3532
2013	136	1782	1918	23	1480	1503			0	3421
2011	2	2	4			0			0	4

10/1

TIPO INGRESO PERIODO	BOGOTÁ			UFZ			CENTROS DE SALUD			TOTAL - TOTAL
	Hospital ario	Ambulat orio	Total	Hospita lario	Ambula torio	Total	Hospital ario	Ambula torio	Total	
TOTAL	472	8124	8596	69	14767	14836	0	203	203	23635

Fuente: DGH – módulo de admisiones

Del total de los ingresos a los que se tuvo como único acceso en DGH el 1.05% corresponden a ingresos con estado ANULADO. En las vigencias establecidas en la tabla anterior la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá registra un total de 8596 ingresos ANULADOS que representa el 36.93% de los ingresos en estado ANULADO; en la Unidad Funcional Zipaquirá registra un total de 14836 ingresos en estado ANULADO y representa el 62.18% de los ingresos en estado ANULADO y los centros de salud con 203 INGRESOS con estado anulado, son el 0.89%.

Por vigencias completas, 2013, 2014, 2015, 2016 2017 y 2018 se registran para Bogotá el 7.71% de ingresos con estado ANULADO, en el 2014 el 18.06%; en el 2015 el 13.68% ; en el 2016 el 19.11%; en el 2017 el 16.13% y en el 2018 el 25.31% del total de los ingresos con estado bloqueado y existentes en el listado de ingresos - módulo de admisiones de DGH:

En la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá de los ingresos con estado ANULADO el 2.09% corresponden a ingresos con tipo de ingreso hospitalario, el restante 34.84% corresponden al tipo de ingreso ambulatorio. En la Unidad Funcional Zipaquirá 0.31% de los ingresos con estado ANULADO son de tipo ingreso hospitalario, el 61.87% son tipo de ingreso Ambulatorio; los ingresos tipo ANULADO de los Centros de Salud son Ambulatorios.

Dadas las limitaciones para el acceso a la información en el aplicativo DGH, luego de establecer los indicadores únicamente por número de ingresos el 'estado de ingreso' ANULADO', registra información fragmentada.

#### INGRESOS CON ESTADO "REGISTRADO"

Definido dentro de la metodología del presente informe el estado **REGISTRADO como el estado que tienen los ingresos que están activos en la base de datos, a él se le cargan todos los servicios o productos que le son suministrados al paciente.** (La aplicación solo permite un ingreso en estado registrado); se han elaborado los indicadores de la siguiente manera:

En estado ingreso REGISTRADO, dentro de la lista de ingreso a los que se tuvo acceso en el módulo de admisiones de DGH corresponde al 0.07% del total de los ingresos registrados en el 'listado de ingresos' y registra por vigencias los siguientes datos:

0.07%



SEDE TIPO INGRESO PERIODO	Bogotá			UFZ			Centros de Salud			TOTAL
	Hospita lario	Ambula torio	Total	Hospital ario	Ambula torio	Total	Hospita lario	Ambula torio	Total	
2019 (A Mayo 22)	273	120	393	101	227	328		103	103	824
2018	17	25	42	0	90	90		19	19	151
2017	3	9	12	0	48	48		6	6	66
2016	5	19	24	0	106	106		2	2	132
2015	1	1	2	1	76	77		2	2	81
2014	1		1	3	139	142				143
2013			0	4	76	80				80
TOTAL	300	174	474	109	762	871	0	132	132	1477

Fuente: DGH – módulo de admisiones

Del total de los ingresos con estado REGISTRADO, el 55.79% corresponden al periodo 1 de enero a 22 de mayo de 2019, el 10.22% a la vigencia 2018, el 4.47% a la vigencia 2017, el 8.94% corresponden a la vigencia 2016, el 5.48% a la vigencia 2015, el 9.68% corresponden a ingresos con estado REGISTRADO de la vigencia 2014 y el restante 5.42% a la vigencia 2013. Lo que se puede concluir que más de la mitad de los ingresos corresponden a la presente vigencia, por ello se exceptúa esta vigencia para continuar con indicadores porcentuales.

Tomados los datos de la tabla anterior para las vigencias 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 se puede afirmar que el 12.40% de los ingresos con estado de ingreso REGISTRADO corresponden a la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana – Bogotá, de este indicador el 4.13% son ingresos tipo hospitalario, el 8.27% corresponden a ingresos tipo ambulatorio; el 83.15% de los ingresos con estado REGISTRADO son de la Unidad Funcional Zipaquirá de los cuales el 1.23% son tipo hospitalario y el 81.93% con de tipo ambulatorio; los ingresos con estado REGISTRADO de los Centros de Salud de San Cayetano y Cogua son ambulatorios y corresponden al 4.44%.

Realizado un seguimiento a los ingresos con estado de ingreso REGISTRADO, de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana - Bogotá, en diferentes fechas, se observan cambios en cuanto al número de ingresos con estado REGISTRADO, ingresos que registran descenso.

VIGENCIA	MAYO DE 2018		ABRIL DE 2019		MAYO DE 2019	
	NUMERO	VALOR	NUMERO	VALOR	NUMERO	VALOR
2013			ND	ND	0	ND
2014	1	113,150	ND	ND	1	ND
2015	4	291,506	ND	ND	2	ND

2016	159	69,637,892	ND	ND	24	ND
2017	136	89,174,975	ND	ND	12	ND
2018			103	831,926,407	42	ND
2019 (A Mayo 22)					393	ND
	300	159,217,523	103	831,926,407	474	0

Fuente: DGH – módulo de admisiones

En la unidad Funcional Zipaquirá la información de número de ingresos estado REGISTRADO en diferentes fechas en las que se ha obtenido información del módulo de admisiones de DGH, presenta datos poco consistentes ya que registran diferencias señaladas en la siguiente tabla, en donde el número de ingresos con estado REGISTRADO y los valores y/o montos han sido suministrados en el módulo de admisiones - DGH (de la vigencia anterior) y el acta suministrada por la oficina de facturación de fecha abril de 2019.

UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA

VIGENCIA	MAYO DE 2018		ABRIL DE 2019		MAYO DE 2019	
	NUMERO	VALOR	NUMERO	VALOR	NUMERO	VALOR
2013	33	9,461,818	32	7,988,318	80	ND
2014	9	2,260,435	9	1,267,156	142	ND
2015	21	2,328,625	16	3,746,945	77	ND
2016	44	6,068,845	29	4,835,741	106	ND
2017	32	6,081,917	16	6,398,722	48	ND
2018	55	30,371,074	96	65,193,904	90	ND
2019 (A Mayo 22)			73	72,617,959	328	ND
	194	56,572,714	271	862,048,745	871	0

Fuente: DGH – módulo de admisiones

Junto con el acta del mes de abril de 2019 se adjuntó archivo de Excel 'ingresos abiertos', en donde se evidencia 69 ingresos abiertos con un valor de \$11.678.589, filtrada la información del archivo se obtiene la siguiente información consolidada por vigencias y por estado de ingreso:

ESTADO		ARCHIVO FACTURACION				
		2013	2014	2015	2016	2017
REGISTRADO	numero	22	7	7	13	3

(Nube)

ESTADO		ARCHIVO FACTURACION				
		2013	2014	2015	2016	2017
	valor	4,804,482	817,227	608,486	2,466,860	912,190
FACTURADO	numero					
	valor					
BLOQUEADO	numero	8		6	1	2
	valor	1,444,575		383,421	45,632	195,716

Fuente: Archivo Excel –INGRESOS ABIERTOS

Al verificar esta información con el listado de ingresos al que se tuvo acceso en el módulo de admisiones de DGH se encuentra que la información es diferente en número y montos y/o valores, como se adjunta a continuación:

ESTADO		ARCHIVO FACTURACION VERIFICADO				
		2013	2014	2015	2016	2017
REGISTRADO	numero	15	5	5	8	2
	valor	3,130,974	756,506	321,549	1,552,954	823,590
FACTURADO	numero	11	2	6	3	
	valor	2,805,615	60,721	573,681	798,800	
BLOQUEADO	numero	4		2	3	3
	valor	312,468		96,677	160,738	284,316

Fuente: DGH – módulo de admisiones

Por lo que se puede concluir que la información reportada, presenta diferencias con la información consultada en el listado de ingresos del módulo de admisiones - DGH de la Unidad Funcional Zipaquirá

## CONCLUSIONES

La información del presente informe se encuentra fragmentada, esto debido a que solamente se obtuvo información del número de registros en DGH – módulo de admisiones.

No se evidencia ningún tipo de riesgos identificados con relación a los ingresos en los diferentes estados observados en el presente informe.

El proceso de facturación y recaudo, cuenta con la caracterización del proceso, de código de documento 00FR01-V3, elaborado y aprobado en junio de 2017 (09/06/2017), en el proceso se registra en la fila 6 la descripción de la actividad: 'Admisión administrativa de usuarios'.

nel

El procedimiento 'Administración Administrativa de usuarios', código de documento 02FR06-V2, elaborado y aprobado en abril de 2017 (05/04/2017 no vincula, hace interface con ningún proceso y/o procedimiento. Aun cuando su alcance va Desde: El ingreso del usuario para la prestación de servicios de salud, hasta: La Hospitalización y el traslado de servicio a los usuarios.

La descripción de las actividades (numeral 7) del procedimiento son los accesos (vías), en total 8 vías de ingreso a los usuarios y/o pacientes – para obtener los servicios de salud y el aplicativo DINAMICA GERENCIAL HOSPITALARIA – MODULO DE ADMISIONES - 'Ingresado por', logrando contiene un total de 15 vías de ingreso a los servicios registrados en la E.S.E Hospital Universitario de la Samaritana.

En el aplicativo DGH- módulo de admisiones s los estados de los ingresos se hallan de la siguiente forma: REGISTRADO, ANULADO, BLOQUEADO y FACTURADO.

El total de los ingresos registrados en el aplicativo DGH- módulo de admisiones – listado de ingresos 2.247.402 de los periodos 2018, 2017, 2016, 2015, 2014 y 2013, de forma parcial los periodos 2019 (de 1 de enero hasta 22 de mayo de 2019), 2012 y 2011 por cada una de las vigencias se encuentran reportados proporcionalmente así:

DESCRIPCION	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTA	UNIDAD FUNCIONAL ZIQAQUIRA	CENTROS DE SALUD (COGUA Y SAN CAYETANO)	TOTAL	PORCENTAJE %
FACTURADO	650,050	1,430,870	139,429	2,220,349	98.80
BLOQUEADO	233	1,521	186	1,940	0.09
ANULADO	8,596	14,836	203	23,635	1.05
REGISTRADO	474	871	132	1,477	0.07
TOTAL	659,353	1,448,098	139,950	2,247,401	

Por número de ingresos el 'listado de ingresos' por estados en cada una de las sedes Encuentran distribuidos porcentualmente así:

DESCRIPCION	FACTURADO %	BLOQUEADO %	ANULADO %	REGISTRADO %
E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA - BOGOTA	29.28	12.01	36.37	32.09
UNIDAD FUNCIONAL ZIQAQUIRA	64.45	78.4	62.77	58.97

ADU



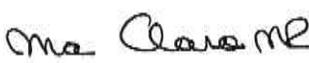
DESCRIPCION	FACTURADO %	BLOQUEADO %	ANULADO %	REGISTRADO %
CENTROS DE SALUD (COGUA Y SAN CAYETANO)	6.28	9.59	0.86	8.94

La información que se obtuvo para el presente informe registra divergencias en cuanto a la información suministrada en el listado de ingresos del módulo de admisiones de DGH y la información entregada vía correo electrónico<sup>8</sup> (el día 9 de mayo) de la Unidad Funcional Zipaquirá.

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda verificar la información reportada con la información que contiene el módulo de admisiones de DGH a fin de generar una única información de ingresos.
2. Se recomienda unificar la información de los ingresos en sus diferentes estados, como se encuentra parametrizado, en los estados FACTURADO, REGISTRADO, BLOQUEADO Y ANULADO. Conciliando el procedimiento de 'admisión administrativa de usuarios' con los parámetros del módulo de admisiones de DGH
3. Realizar la revisión y análisis del proceso de facturación, para el diseño e implementación del proceso de facturación desde el ingreso del paciente hasta el egreso y/o rediseño y mejora continua de los procedimientos existentes. El procedimiento deberá contener puntos de control dados los cambios de estado de los ingresos (registrado, bloqueado, anulado y facturado).
4. Verificar en los estados de anulado y bloqueado de los ingresos de pacientes registrados las causas por la cual se llevo a este estado y no dio origen finalmente a una factura. En Los cambios de estado de ingreso bloqueado e ingreso anulado deben contar con soportes idóneos que justifiquen su estado.
5. Dado lo que establece en la resolución No. 109 de 2018, se recomienda habilitar los perfiles de consulta de la Oficina de Control Interno en el aplicativo DGH.

  
 YETICA HERNANDEZ ARIZA  
 Jefe Oficina Control Interno

  
 MARIA CLARA MARTINEZ R.  
 Profesional Especializado

Bogotá, junio 7 de 2019  
Ruta: D:\Profesional Especializado\FACTURACION\INGRESOS ABIERTOS

<sup>8</sup> ANGELICA MARIA GOMEZ NOVA <zpfacturacion.lider@hus.org.co>