

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

1

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

**LILIAM YAZMIN ROA COCA**



**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL APT  
TERRITORIAL META – GUAVIARE – GUAINÍA – VAUPÉS – VICHADA -  
AMAZONAS  
CETAP SAN MARTIN DE LOS LLANOS- META  
ACACIAS - META**

**2021**

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

2

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

**LILIAM YAZMIN ROA COCA**

**PLAN DE TRABAJO - PRÁCTICA ADMINISTRATIVA COMO OPCIÓN DE GRADO  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO**

**ASESOR ADMINISTRATIVO:**

**LUIS ALEJANDRO CLAVIJO PARRADO**

**ASESOR CONTROL INTERNO DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS ESE**

**ASESOR ACADÉMICO:**

**JUAN CARLOS GONZÁLEZ VILLA**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL APT  
TERRITORIAL META – GUAVIARE – GUAINÍA – VAUPÉS – VICHADA -  
AMAZONAS  
CETAP SAN MARTIN DE LOS LLANOS- META  
ACACIAS - META**

**2021**

# **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

3

## *Dedicatoria*

A Dios por guiarme en cada paso. A mis padres por su formación y confianza, que han sido un motor en la consecución de objetivos. A mi esposo por estar ahí, apoyando cada decisión tomada. A mi hija que es mi fuerza motivadora, para continuar mi formación. Los Amo.

# **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

4

## *Agradecimientos*

La autora desea agradecer el apoyo recibido por todas y cada una de las personas e instituciones que apoyaron el presente proceso de práctica profesional.

A la Escuela Superior de Administración Pública por permitirme ser parte de los futuros profesionales de esta región.

A los tutores porque entregan su valiosos conocimientos en pro de nuestra formación.

Al Hospital Municipal de Acacias ESE, por permitirme realizar la práctica profesional en el área de facturación.

A todos ellos mi gratitud y admiración hasta ver realizado dicho propósito.

La autora.

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

5

**CARTA APROBATORIA**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

6

## CONTENIDO

1. Introducción.....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.1.1 Hospital Municipal de Acacias ESE.....	14
1.1.2 Misión.....	16
1.1.3 Visión .....	16
1.1.4 Estructura organizacional .....	17
1.1. 5 Área de facturación.....	20
2. Marco teórico.....	22
3. Marco normativo .....	29
4. Objetivos de la monografía.....	32
4.1 Objetivo general .....	32
4.2 Objetivos Específicos.....	32
5. Aspectos metodológicos .....	33
5.1 Fases y metodología para el desarrollo de la práctica.....	33
5.1.1 Fase de diagnóstico: .....	33
5.1.2 Metodología:.....	33
5.1.3 Fase análisis:.....	34
5.1.4 Seguimiento y control de la práctica: .....	34
6. Cronograma de actividades .....	35
7. Resultados.....	37
7.1 Primer informe de práctica administrativa: Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación de la Hospital Municipal de Acacias ESE, a través de una Análisis FLOR. ....	37
7.2 Segundo informe de práctica identificar los procesos específicos de facturación de Hospital Municipal de Acacias ESE, mediante Árbol de problemas. ....	58
7.3 Tercer informe de práctica diseñar la herramienta metodológica para el proceso de facturación Hospital Municipal de Acacias ESE. ....	59

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	7
8. Conclusiones.....	72
9. Recomendaciones.....	74
10. Glosario.....	75
11. Referencias.....	76
Anexos .....	78

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

8

## Lista de figuras

Figura 1. Fachada del Hospital Municipal de Acacias ESE.....	16
Figura 2. Estructura organizacional Hospital Municipal de Acacias ESE. ....	17
Figura 3. Mapa de procesos.....	18
Figura 4. Árbol de problemas en los procesos internos de la ESE.....	58
Figura 5. Flujograma proceso de reclutamiento y selección de persona.....	60
Figura 6. Flujograma proceso divulgación de la oferta.....	61
Figura 7. Flujograma selección de personal.....	61
Figura 8. Flujograma proceso de contratación.....	62
Figura 9. Flujograma proceso de inducción.....	62
Figura 10. Captura de pantalla herramienta capacitación para el talento humano.....	63
Figura 11. Procedimientos de área.....	63
Figura 12. Manuales de Prosoft.....	64
Figura 13. Recursos normativos.....	65
Figura 14. Estrategias de mejora al servicio al usuario.....	66
Figura 15. Captura de pantalla procesos de motivación.....	66

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

9

## Lista de gráficas

Gráfica 1. Tipo de contratación .....	116
Gráfica 2. Género.....	116
Gráfica 3. Rango de edad.....	117
Gráfica 4. Antigüedad en el cargo. ....	117
Gráfica 5. Formación académica. ....	117
Gráfica 6. La capacitación que brinda El Hospital Municipal de Acacias ESE. ....	118
Gráfica 7. Las funciones de mi puesto me exigen un esfuerzo adicional y retador.....	118
Gráfica 8. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo.....	119
Gráfica 9. Tengo claridad de las habilidades y conocimientos que debo dominar para la realización de mi trabajo.....	119
Gráfica 10. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades .....	120
Gráfica 11. Diariamente tengo que salir más tarde de mi horario de trabajo para cumplir con mis funciones.....	120
Gráfica 12. Existe desequilibrio en las cargas de trabajo del equipo.....	121
Gráfica 13. Cumpló con mis responsabilidades y tareas sin que nos presione para hacerlo .....	121
Gráfica 14. La Alta Dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.) .....	122
Gráfica 15. El Hospital Municipal de Acacias E.S.E. contrata personas teniendo en cuenta las competencias, habilidades y aptitudes que se deben tener en el cargo.....	122
Gráfica 16. Los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones .....	123
Gráfica 17. Los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones .....	123

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

10

Gráfica 18. Existen estrategias o planes de seguridad de la información registrada en las bases de datos.....	124
Gráfica 19. La información sobre los pacientes se encuentra consolidada en un único sistema o base de datos .....	125
Gráfica 20. Que es una glosa .....	125
Gráfica 21. Conoce el tiempo estimado para la presentación de una glosa por parte de la entidad prestadora y el tiempo para recibir la respuesta a la misma .....	126
Gráfica 22. Conoce la definición de Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado, POSS .....	126
Gráfica 23. Conoce y aplica en su trabajo la finalidad de La Resolución 3047 del 2008 .....	127
Gráfica 24. Conoce el concepto de “Población No Asegurada”.....	127
Gráfica 25. Tiene usted claro el momento en que se realiza la expedición de la factura en un procedimiento .....	128
Gráfica 26. Conoce cuales son los soportes que deben acompañar el proceso de elaboración de la factura de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.5.3.4.18 del Decreto 780 de 2016.....	128
Gráfica 27. Conoce cuál es el procedimiento para generar una facturación mediante el SOAT	129
Gráfica 28. Conoce cómo se realiza el proceso de verificación de facturas glosadas .....	129
Gráfica 29. Considera que en la actualidad conoce la codificación en los procesos de facturación inciden en la generación de glosas.....	130
Gráfica 30. Aporto con mis funciones al cumplimiento de los objetivos durante los últimos tres meses.....	130
Gráfica 31. Existe en el Hospital Municipal de Acacias ESE, procesos de fortalecimiento constante en función al cargo que realiza. ....	131
Gráfica 32. Durante los últimos tres meses ha presentado inconvenientes en el desarrollo de las actividades durante la facturación.....	131
Gráfica 33. Los problemas que surgen en el cumplimiento de sus funciones obedecen a desconocimiento de la normatividad al momento de realizarlas. ....	132
Gráfica 34. Comprendo y me adapto con facilidad a las directrices del cargo que desempeño.	132

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

11

Gráfica 35. Los elementos de trabajo como software y Hardware le permiten realizar su trabajo de manera eficiente ..... 133

Gráfica 36. Alcanza usted el nivel de comprensión esperado durante el proceso de capacitación que le brinda el Hospital Municipal de Acacias ESE ..... 133

Gráfica 37. Considera que usted conoce y sigue el proceso de facturación en su puesto de trabajo ..... 134

Gráfica 38. Tiene una comunicación asertiva con el personal asistencial logrando que el proceso de facturación sea eficiente..... 134

Gráfica 39. La capacitación que brinda el Hospital Municipal de Acacias E.S.E. sobre normatividad en salud es constante..... 135

Gráfica 40. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo..... 136

Gráfica 41. Dispongo del espacio y ambiente físico adecuado para sentirme contento y seguro para desarrollar mis actividades..... 136

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

12

**Lista de tablas**

Tabla 1. Cronograma plan de trabajo .....	35
Tabla 2. Análisis FLOR.....	49

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

13

**Lista de Anexos**

Anexo A. estudios previos para el proceso de tercerización .....	78
Anexo B. Propuesta H & G Gestión empresarial S.A.S.      Anexo C. Contrato de tercerización Hospital Municipal de Acacias ESE – H&D Gestión empresarial S.A.S. ....	94
Anexo D. Análisis gráfico de las encuestas. ....	116

# **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

14

## **1. Introducción**

Las entidades prestadoras de servicios de salud se enfrentan a diario a los cambios en la gestión administrativa. A partir de ahí, a través de la observación en el área de facturación del Hospital Municipal de Acacias ESE, se realizará un análisis de los procesos internos asociados a dicha área, con el identificar el ciclo de facturación que se realiza. De igual manera se espera aplicar como instrumento una entrevista semiestructurada que tiene como finalidad detectar necesidades por parte del personal en el área, que permitan primero conocer los aspectos sociodemográficos como base de interpretación y por último se presentan unas preguntas con una valoración de medición tipo Likert para ampliar un poco el conocimiento de cada uno de los participantes frente al desarrollo de sus funciones.

Posterior a la aplicación del instrumento como parte de un diagnóstico se procederá a describir las dificultades evidenciadas y como a partir de ahí, estas repercuten en la generación de glosas; convirtiendo el desarrollo de la práctica en una oportunidad de mejora.

El alcance de la práctica permitirá proponer estrategias para fortalecer los conocimientos del personal del área de facturación con base en la normatividad vigente, destacando que estos elementos son de gran relevancia para el desarrollo de las actividades al interior del área de facturación.

Es importante mencionar que la relevancia que tiene la práctica consiste en optimizar los procesos de facturación de manera que se logre incrementar el nivel de servicio, alcanzando niveles de eficiencia que reducen el número de reprocesos que se generan; para finalmente a mediano plazo lograr una efectividad y confiabilidad en la gestión de servicio interno y a la vez en la atención al usuario.

# **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

15

## **1.1 Planteamiento del problema**

### **1.1.1 Hospital Municipal de Acacias ESE**

La historia del Hospital Municipal de Acacias ESE nace en el Año 1959 cuando se da inicio por órdenes del señor Oliverio Torres de donar el terreno en el cual se creó una casa para atender a los pacientes; para el año de 1963 se creó el puesto de salud que entró a llamarse "San José"- por cuenta de Minsalud, y los servicios quedaron funcionando provisionalmente en el mismo lugar. Para el año 1964 a través de la junta de Pro hospital se da inicio la ampliación de terrenos para la construcción del hospital.

En el año de 1999 mediante el Decreto 300 del 25 de noviembre de 1999, se reorganiza el Hospital Municipal de Acacias, por medio del cual se modifica la denominación la cual queda de la siguiente manera: Hospital Municipal de Acacias Empresa Social del Estado. Luego con el Decreto 0300 25 de noviembre de 1999 Por medio del cual se reorganiza el Hospital Municipal Empresa Social de Acacias, se ajustan los actos administrativos de transformación a la Ley 100 de 1993 y a sus Decretos y se dictan otras disposiciones.

Ya en el año 2000 con el Decreto 047 del 2000 se aprueba la Estructura Orgánica Funcional del Hospital Municipal de Acacias Empresa Social del Estado E.S.E. A partir de este momento la institución inicia el trasegar de una nueva vida legal, la cual se caracteriza por las dificultades económicas y por las consiguientes dudas jurídicas y operacionales que trae todo proceso de cambio en la estructura del estado colombiano. EL día 2 de mayo de 2003, se inicia el periodo de la presente administración del Hospital Municipal de Acacias ESE; siendo el principal reto y compromiso de la Gerencia el sacar adelante la institución y lograr su consolidación social y financiera. En la actualidad está ubicado en la diagonal 15 # 26-21 Barrio San José.



**Figura 1. Fachada del Hospital Municipal de Acacias ESE.**

Fuente: Hospital Municipal de Acacias ESE. 2021.

### **1.1.2 Misión**

El Hospital Municipal de Acacias E.S.E. es una entidad de carácter público, que presta servicios de salud de manera segura, humana y oportuna, bajo estándares de calidad, promoviendo la vocación docente, la participación de la comunidad, garantizando la satisfacción de nuestros usuarios y la responsabilidad con el medio ambiente.

### **1.1.3 Visión**

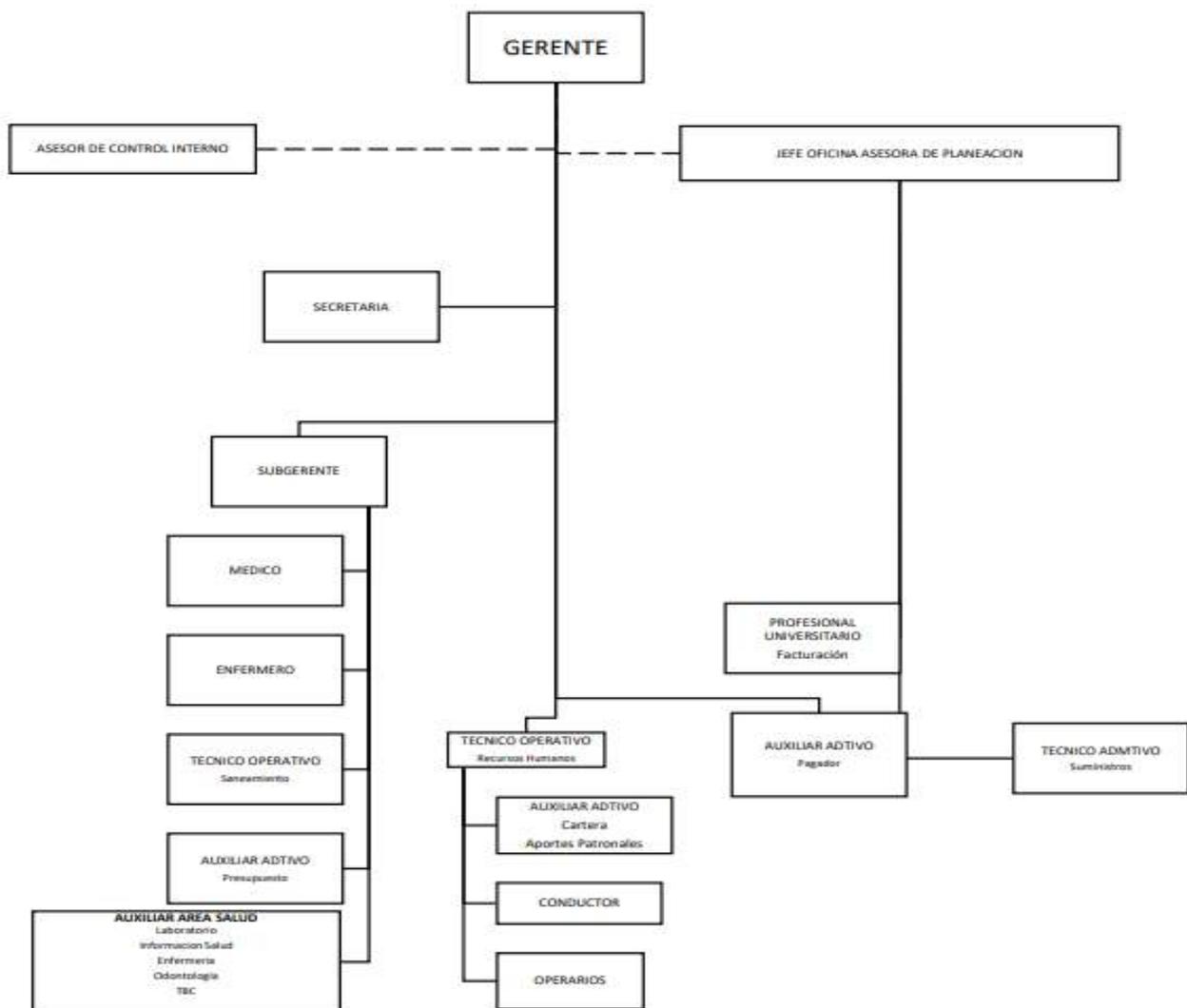
El Hospital Municipal de Acacias E.S.E, en el año 2024, será reconocido en el Departamento del Meta, como una entidad prestadora de servicios integrales de baja y mediana

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

complejidad, con énfasis en la Promoción y Mantenimiento de la Salud, asegurando una atención con calidad, digna, humanizada, sostenible y eficiente.

## 1.1.4 Estructura organizacional

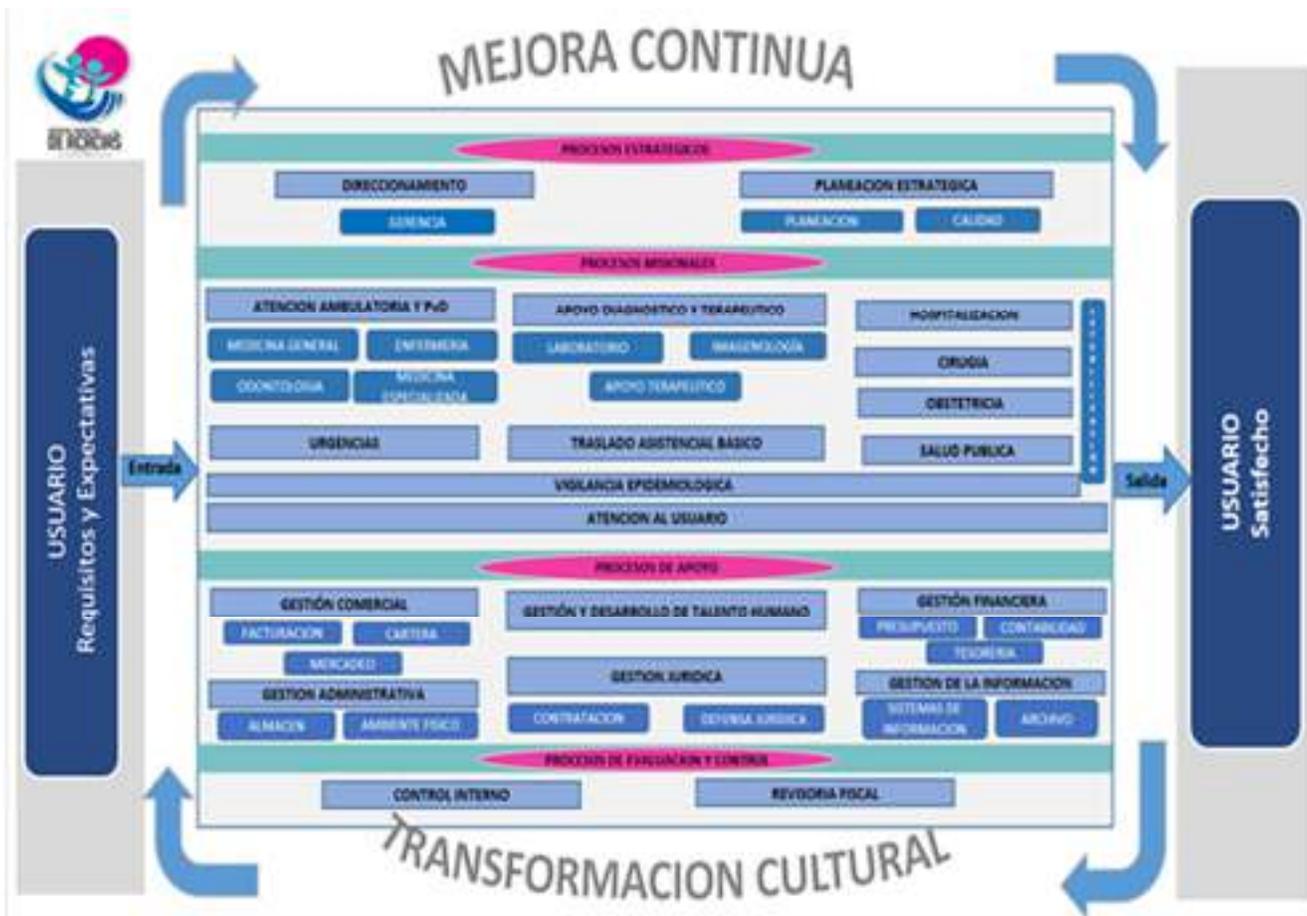
Organigrama del Hospital Municipal De Acacias E.S.E. Acuerdo 01 de 2015 01 de junio



**Figura 2. Estructura organizacional Hospital Municipal de Acacias ESE.**

Fuente: Hospital Municipal de Acacias ESE

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Figura 3. Mapa de procesos**

Fuente: Hospital Municipal de Acacias ESE

Es importante mencionar, que el Hospital Municipal de Acacias ESE realiza un proceso de tercerización con la empresa H & D Gestión Empresarial S.A.S., bajo el contrato de servicios 187 de 2021 suscrito el 31 de marzo de 2021. Tiene por objeto la prestación de servicios no misionales para desarrollar procesos y subprocesos administrativos de apoyo a la gestión del Hospital Municipal de Acacias ESE. (ver anexo A) La empresa está ubicada en la Zipaquirá Cundinamarca, bajo la representación legal de Duvey Pérez Rodríguez.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

19

**Misión:** Contribuir a la humanización en la prestación de Servicios de Salud, con personal competitivo, con actitud de servicios; apoyados con recursos técnicos y financieros, buscando la mejor contribución para la realización de los logros de nuestros clientes y el bienestar de nuestros empleados.

**Visión:** Ser reconocidos por nuestros clientes como una empresa capaz de brindar herramientas gerenciales que contribuyan en la toma de decisiones.

### **Valores:**

- Responsabilidad
- Lealtad
- Ética
- Respeto
- Justicia
- Principios
- Competitividad.
- Confidencialidad.
- Liderazgo.
- Mejora continua.

### **Historia**

Con la evolución de los nuevos modelos administrativos y asistenciales en los hospitales, donde en el año 1994 se inicia la transformación a Empresas Sociales del Estado (ESE), y su consolidación en el año 1997, donde todos los hospitales públicos pasaron a ser ESE y empezar la facturación por venta de servicios de salud, algo que los hospitales no sabían cómo hacerlo, ya que todo era por el manejo de las estadísticas mediante el reporte de los sistemas (medio físico) de información en salud (SIS), la salud era un tema caritativo, el cambio implica que las instituciones debían, entonces, pensar en la producción, cambiar la mentalidad del presupuesto anual con el que se trabajaba en el anterior esquema y debían pensar en producción de servicios

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

20

de salud. Con la entrada en vigencia del decreto 2423 de 1996 (Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario) en su momento llamado SOAT; se inicia la facturación en las entidades públicas. Es entonces cuando se crea el Grupo denominado GESTIÓN EMPRESARIAL, que inicia sus labores en el mes de mayo de 2001, en el Hospital San Francisco de Gacheta en Cundinamarca. A través de los años se ha fortalecido con la experiencia de sus colaboradores y la capacitación de los mismos. El Grupo GESTIÓN EMPRESARIAL, es una sociedad de carácter privado legalmente, cuya principal función es la de servir de apoyo a todas aquellas entidades que requieran personal altamente calificado para la ejecución, asesoría y coordinación de actividades administrativas.

En el año 2007, se amplía el portafolio de servicios y se incluye el desarrollo de los subprocesos de apoyo a la Gestión Administrativa en lo referente a Contratación, Apoyo al área de sistemas, archivo, Aseo, limpieza y Desinfección en áreas críticas, semicríticas y administrativas, así como el desarrollo del subproceso de Traslado Asistencial Básico cuyo alcance va desde la planificación del personal de tripulación (Conductor y Paramédico), administración de las ambulancias a través de la figura de comodato y realizar el traslado a la IPS referente.

Cuenta con un amplio equipo de trabajo conformado por profesionales especializados y personal auxiliar y técnico, en diversas áreas con importante experiencia en la prestación de los servicios descritos.

### **1.1.5 Área de facturación**

El proceso de contratación en las instituciones públicas en ocasiones no sigue las directrices normativas y de talento humano, esto puede suceder debido a inadecuados procesos de selección y contratación que no son eficientes es decir, al momento de realizar el proceso de reclutamiento no se identifica claramente el perfil del cargo; también puede presentarse la situación a la hora de seleccionar a los candidatos, donde al no existir una descripción del cargo, se analizan perfiles de candidatos que cumplen parcialmente con características del mismo; generando limitaciones

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

21

para el desarrollo de las actividades diarias; a partir de ahí, para el caso de estudio que corresponde al Hospital Municipal de Acacias ESE más exactamente en el área de facturación, la cual tiene como base el registro, valoración de los procedimientos, actividades e insumos prestados a un paciente ya sea ambulatorio y/o por hospitalización, las cuales generan un cobro.

Al analizar el efecto que trae en la contratación las limitaciones debido al desconocimiento por parte del personal tanto de la normatividad, la liquidación de servicios prestados en función al régimen de servicios de salud, tipos de riesgos, responsables, y los requerimientos de información para la facturación; la cual conduce a la generación de glosas que afectan los recursos de la entidad y lógicamente el buen funcionamiento del mismo.

Al interior del Hospital Municipal de Acacias ESE se han detectado no conformidades que a pesar de la formulación de acciones de mejora se han quedado cortas en el alcance del mismo, tomando como base que el personal continúa presentando omisiones y errores que están asociadas a un cobro mayor o menor al establecido en el manual tarifario; además de la falta de documentos de soporte en algunos cobros que dan paso a la devolución de las facturas por parte de las entidades responsables del pago (ERP); de esta manera, la mayor deficiencia está asociada al desconocimiento tanto de la norma como de de los contratos con las entidades promotoras de servicios de salud.

El Hospital Municipal de Acacias ESE, a pesar de contar con un sistema de facturación no ha logrado optimizar los procesos de manera organizada y lograr una alineación con el sistema de gestión documental; permitiendo detectar falencias en la elaboración de las facturas y los soportes correspondiente, dando paso a No Conformidades y un deficiente manejo financiero en la institución.

## **2. Marco teórico**

Es importante señalar que un gerente debe saber gerenciar el cambio, adaptarse a diversas situaciones y tendencias para alcanzar el éxito. Según Arroyo (2012) define la competencia como: “La capacidad que tiene una persona para solucionar problemas reales y para producir nuevos conocimientos; allí intervienen tres elementos: el individuo (habilidades, técnicas y destrezas), la especialidad (conocimiento) y el contexto (problema o situación real)”. (Arroyo, 2012, p. 48)

Para describir las competencias gerenciales que deben tener los gerentes de la nueva visión empresarial se clasifican así:

1. La habilidad técnica: es la capacidad para utilizar el conocimiento técnico, los métodos y las herramientas necesarias en el desarrollo de tareas específicas.
2. La habilidad humana: es la capacidad que tiene el Gerente para dirigir un equipo de trabajo de manera efectiva.
3. La habilidad conceptual: es la capacidad para percibir a la organización de manera integral, reconociendo cada uno de sus elementos y su interrelación. (Arroyo, 2012, p.61)

Continuando con la Cadena de Valor formulada por Porter, (1985) quien relaciona la estrategia de logística como un análisis de las actividades realizadas al interior de la organización; las cuales se relacionan directamente con el valor agregado o competitivo que debe instaurar una empresa y de esta manera desarrollar las fortalezas con que cuenta actualmente y convertir las debilidades en oportunidades. Su teoría se centra en conocer el valor que cada actividad del proceso, la cual se agrega al producto final y es una fuente de ventaja competitiva. (Porter, 1985)

De igual manera, Porter (1985) incluye para la cadena de valor dos tipos de actividades: primarias que son aquellas que atañen de manera directa la creación o entrega del producto o servicio, tales como: logística interna, operaciones, logística externa, mercadeo y ventas, y

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

23

servicios. Ahora bien, las actividades de soporte son aquellas que ayudan a mejorar la efectividad y la eficiencia, las principales áreas de soporte de estas actividades son: procura, desarrollo tecnológico, gerencia de recursos humanos y tecnología, e infraestructura. (p. 134)

Así mismo, Strategor (1995), considera que la ventaja competitiva a nivel organizacional trasciende desde los esquemas del entorno y se convierte en un eje de funcional centrado en la adecuación de sistemas competitivos donde la cadena de valor, agrega un elemento dinámico y diferenciador a cada organización.

### **Cultura, estructura y estrategia de la organización**

Asociando el hecho de que la consolidación de la cultura, estructura y estrategia en el ámbito organizacional conforman un conjunto de elementos que determinan o direccionan el rumbo de la organización. Actualmente, este contexto trasciende dejando de ser una forma de control normativa, formulada de la administración científica y el enfoque sistémico.

En ese orden de ideas, es funcional señalar que para el proceso aplicado al Hospital Municipal de Acacias ESE desde la perspectiva interpretativa fundamentada según Ánzola, Marín y Cuartas (2017) quienes en el libro fundamentación teórica de la cultura, la estructura y la estrategia de la organización señalan que “La perspectiva interpretativa concibe a las organizaciones como espacios sociales complejos donde las relaciones materiales integran elementos como la producción, eficacia, eficiencia y rentabilidad financiera”. (p. 28). De ahí, que se busca comprender la participación del talento humano como parte central de la función empresarial de la organización.

En cuanto a las variables estratégicas Ánzola, Marín y Cuartas (2017) describen la innovación haciendo énfasis en la integración de las TIC's, asociando elementos que permitan desarrollar y gestionar espacios para mejorar la penetración del mercado y permite establecer un nicho en el cual la empresa, representa la unidad innovadora frente a la competencia.

Así mismo, otra variable es la diferenciación de mercado, la cual se obtiene a través de la identificación clara de necesidades del cliente, quien es el centro de atención de cada una de las actividades que realiza la empresa. Para el caso específico el Hospital Municipal de Acacias ESE, necesitara canalizar claramente cuáles son las preferencias, gustos y necesidades del cliente

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

24

y establecer alianzas con proveedores que faciliten la directa asociación de un elemento diferenciador frente a la competencia.

De igual manera, Ánzola, Marín y Cuartas (2017) señalan que en el campo de actividad la organización debe establecer este ámbito según la estabilidad con la que cuenta la empresa y la capacidad instalada de trascender e innovar para adaptarse al mercado innovador. De ahí, que cada organización requiere establecer nuevos elementos donde la generación de ideas y constructos se centran en la nueva visión de la oportunidad del medio.

Finalmente, la variable de control de costos permitirá a la organización centrarse en el punto exacto en el que se requiere asociar espacios para manejar las actividades con calidad, eficiencia y garantía sin incurrir en enormes costos. De ahí, la importancia de establecer alianzas con socios estratégicos o proveedores que permitan generar acciones de mejora en función y precio para el cliente; además de permitirle obtener nuevas oportunidades de captación de mercado.

Continuando con la formulación de Ánzola, Marín y Cuartas (2017) en la cual se observa que la cultura, estructura y estrategia son la fuente de enlace a través de la cual, el Hospital Municipal de Acacias ESE, diseñe planteamientos estratégicos donde se involucre en gran medida al talento humano como parte estratégica de la unidad de negocio, donde no solo las áreas ejercen influencia, sino que dan sentido a la estructura organizacional diseñada para cada organización.

En cuanto a la creación basada en la estrategia, se debe señalar que la capacidad que tiene el Hospital Municipal de Acacias ESE para ejecutar la estrategia, donde la calidad se centra en los procesos y el talento humano donde la gestión se centra en las formas sostenibles de dinamizar las herramientas que se van a formular en el ámbito de la dinámica empresarial.

Es importante, señalar que la creación de valor están asignados a la vinculación de la gestión y dinámica de herramientas basadas en las competencias de conocimiento donde se despliegan relaciones donde la productividad, la eficiencia, efectividad y rentabilidad financiera donde la calidad tecnológica es un punto fuerte para introducirse en el mercado o nicho.

(Strategor, 1995)

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

25

En ese orden de ideas, la transformación gerencial desarrolla elementos en los que las tendencias administrativas juegan un papel esencial, por un lado, se convierten en herramientas que reformulan los procesos al interior de la organización para hacerla eficiente; sin embargo, el enfoque de estas tendencias se centra en la dinámica del talento humano resguardando la postura del valor agregado. Es así, como la perspectiva de innovación juega un papel esencial y renovador.

El marco de participación de la gestión frente al conocimiento en el cual las estrategias a nivel organizacional, resguarda la potencialización de las habilidades y destrezas del colaborador, el cual debe estar inmerso en la cultura organizacional que viene desarrollando la organización; de ahí, la necesidad por parte de la gerencia de establecer una fundamentación asociada a la mejora continua, donde la instauración de elementos como las Tecnologías de la Información y Comunicación se convierten en el eje para innovar constantemente integrando modelos, programas y procedimientos que faciliten el desarrollo de una gestión en la cual la toma de decisiones se lleva a cabo proyectando hacia la eficacia empresarial.

Enfocando el punto señalado de García, Sánchez y Zapata (2008) señalan que la gestión del talento es la representación de una actividad estratégica que apoya el proceso de dirección, a través de las políticas, programas y actividades encaminadas a motivar y desarrollar las habilidades del talento humano a través de la cultura organizacional, equilibrando la planificación de objetivos organizacionales.

De ahí, que el entorno cambiante en el que la gerencia asume los retos de la nueva gestión del talento humano permitió analizar las estrategias que permitan potencializar los procesos a nivel interno y convertirlos en una ventaja competitiva e innovadora.

Así mismo, la optimización de la gestión es exigente destacando la visión del personal centrado en la mejora continua en los procesos para hacer más eficiente cada proceso, además de obtener resultados desde las Tecnologías de la Información y Comunicación, que integran un ciclo de innovación centrada en el talento humano y la funcionalidad de las tendencias administrativas que buscan resguardar la postura actual del entorno empresarial.

La gestión del talento humano está integrada por procesos que a través de la implementación de procesos que facilitan la ventaja competitiva y sostenible además de instaurar

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

26

políticas que favorezcan la estabilidad laboral y social del colaborador, destacando que la nueva visión enfrenta retos de innovación que minimicen el impacto ocasionado a nivel empresarial por el post conflicto, que de una u otra manera, se convierten en oportunidades para acceder al apoyo por parte de las instituciones de fomento empresarial.

Sector salud en Colombia El Decreto 1011 de 2006 establece un Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuya base son los sistemas de información, convirtiéndose la historia clínica en el instrumento vital; ésta, de manera objetiva, refleja los cuidados prestados y los resultados obtenidos; de esta manera, el registro clínico es la principal fuente de información y vínculo de comunicación entre el paciente y los miembros del equipo de salud, convirtiéndose en una herramienta importante para la evaluación y medición de la calidad de los servicios de salud.

En la actualidad las instituciones prestadoras de servicios de salud se enfrentan a nuevos retos, por el gran cambio y desarrollo que ha tenido el sistema general de seguridad social en salud, siendo el principal la profundización de la descentralización y que traen como parte del cambio una integración indirecta entre la administración de las instituciones prestadoras de servicios salud y las entidades promotoras de servicios de salud, de esta manera, los hospitales y clínicas están obligados a prestar los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia para tener un diagnóstico integral hacia el paciente, pero así mismo, las EPS están obligadas a administrar bien los recursos financieros y participar en la evaluación de calidad de los servicios ofrecidos por las IPS.

Con lo anterior se entiende que se ha implementado un modelo de auto sostenimiento financiero, es decir, se abre un país con posibilidad de mercado enmarcado por una estructura capitalista, que ayuda al Estado a subsidiar un sistema de salud con mayor accesibilidad de la población. Bajo este modelo, el sistema de salud está dividido en tres regímenes: contributivo, subsidiado y vinculado, con dos modalidades principales de pago, por capitación y los aportes por compensación o evento; ambos mediados por las EPS, quienes pagan a las IPS por sus servicios.

La Resolución 3047 del 2008 tiene como objetivo estandarizar las normas para estos cobros y es allí donde se ha detectado una crisis que afecta cada día a más hospitales y que radica en la

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

27

falta de procesos para los servicios de facturación; dando lugar a las glosas por parte de las entidades responsables del pago sobre las instituciones prestadoras del servicio convirtiéndose en un factor que afecta la liquidez y estabilidad financiera.

### *Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS*

Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos de que disponen las personas y la comunidad para gozar de una mejor calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollan para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Asimismo, sirve para regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención.

### *Facturación en los servicios de salud*

La factura es un documento legal que refleja la operación de un servicio que se le presta a los usuarios o personas siendo esta un registro, valorización y liquidación de los procedimientos, actividades y consumos (suministros y medicamentos) prestados a un paciente hospitalario o ambulatorio, para efectos de cobro, que generen ingresos con los cuales se financiará la entidad.

De igual forma es importante en tanto es medio de información intra y extra institucional (entidades promotoras de salud - subsidiado y contributivo, compañías aseguradoras, ADRES, etc.) que favorece de esta forma la supervivencia o sostenibilidad, el crecimiento y la rentabilidad del prestador de servicios.

Procesos administrativos que sirven de apoyo a una correcta facturación El proceso de facturación en una IPS, definido como aquella actividad en la cual intervienen personas jurídicas o naturales, que mediante una negociación se contrata un producto o un servicio, valorizándolo con el objeto de convertirlo en dinero, debe activarse al momento de un usuario solicitar un servicio, seguir con su atención y finalizar con el egreso de la institución. 27 para una correcta facturación se tiene como apoyo la norma y los servicios que se pactan en la contratación de

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

28

acuerdo con la entidad responsable del pago y la institución. En el Sistema General de Seguridad Social en Salud, los manuales tarifarios se han basado según el Decreto 2423 de 1996, el cual cada año se va actualizando y son los llamados manuales tarifarios SOAT; por su parte, el Instituto de Seguros Sociales en el año 1999 creó el Manual Tarifario ISS el cual también ha servido de referencia para las relaciones contractuales entre Prestadores de Servicios y Entidades Responsables del Pago.

Para facturar según la norma y como está pactado en cada uno de los contratos de las instituciones son:

Manual tarifario SOAT (Decreto 2423 de 1996), por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del manual tarifario y se dictan otras disposiciones. El manual tarifario SOAT es una clasificación en donde se contemplan el factor de cotización de distintas prestaciones derivadas de acciones y procedimientos. Se utiliza con fines para ver procedimientos y actividades que se necesitan liquidar en el área de facturación de acuerdo al SMDLV.

### *Clasificación por tipo de afiliación al SGSSS*

Población al régimen contributivo. Población cotizante o beneficiaria, población en regímenes especiales de excepción entidades excluidas y población usuaria de planes adicionales en Salud (PAS).

Población asegurada al régimen subsidiado. Población del régimen subsidiado usuaria de servicios NO PBS y población del régimen subsidiado, usuaria del PBS.

Población no asegurada en condiciones de pobreza o vinculados. Población pobre-vinculada con nivel de Sisben 1, 2 o 3, población pobre-vinculada sin clasificación del Sisben, población pobre-vinculada usuaria de programas especiales: desplazados.

Población no asegurada con capacidad de pago. Población particular o privada que se hace responsable por su atención.

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

29

**3. Marco normativo**

<b>Ley 1122 de 2007</b>	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
<b>Resolución 2003 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social</b>	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud
<b>RESOLUCIÓN 412 de 2000 del ministerio de salud</b>	Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública. Alteraciones asociadas a la nutrición.
<b>Artículo 172 DE la ley 100 DE 1993.</b>	Funciones del consejo nacional de seguridad social en salud.
<b>Ley 1258 DE 2008</b>	Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada (SAS).
<b>Resolución 6408 DE 2016</b>	<b>ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.</b> La presente resolución tiene como objeto modificar el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC y establecer las coberturas de los servicios y tecnologías en salud que deberán ser garantizadas por las Entidades "Por la cual se modifica el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC)". Promotoras de Salud -EPS- o las entidades que hagan sus veces, a los afiliados al SGSSS en el territorio nacional en las condiciones de calidad establecidas por la normatividad vigente
<b>Decreto 4747 DE 2007</b>	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

30

	población a su cargo, y se dictan otras disposiciones"
<b>Decreto 4747 DE 2007 ART 22</b>	<b>MANUAL ÚNICO DE GLOSAS, DEVOLUCIONES Y RESPUESTAS.</b> El Ministerio de la Protección Social expedirá el Manual Único de Glosas, devoluciones y respuestas, en el que se establecerán la denominación, codificación de las causas de glosa y de devolución de facturas, el cual es de obligatoria adopción por todas las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
<b>Decreto 4747 DE 2007 Artículo 23</b>	<b>TRÁMITE DE GLOSAS.</b> Las entidades responsables del pago de servicios de salud dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la factura con todos sus soportes, formularán y comunicarán a los prestadores de servicios de salud las glosas a cada factura, con base en la codificación y alcance definidos en el manual único de glosas, devoluciones y respuestas, definido en el presente decreto y a través de su anotación y envío en el registro conjunto de trazabilidad de la factura cuando este sea implementado. Una vez formuladas las glosas a una factura, no se podrán formular nuevas glosas a la misma factura, salvo las que surjan de hechos nuevos detectados en la respuesta dada a la glosa inicial.
<b>Resolución 3047 DE 2008</b>	Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007
<b>Acuerdo 256 DE 2001</b>	<b>POR EL CUAL SE APRUEBA EL "MANUAL DE TARIFAS" DE LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL SEGURO SOCIAL "EPS-ISS".</b>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

<b>Decreto 2423 DE 2006</b>	<b>ARTÍCULO 1:- CAMPO DE APLICACIÓN:</b> El presente Decreto será de obligatorio cumplimiento para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas. Las entidades privadas deberán aplicarlo obligatoriamente cuando se trate de atención de pacientes víctimas de accidentes de tránsito, desastres naturales, atentados terroristas, atención inicial de urgencias y los demás eventos catastróficos definidos por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.
<b>Decreto 1281 de 2002</b>	Se expiden las normas que regulan los flujos de caja y la utilización oportuna y eficiente de los recursos del sector salud y su utilización en la prestación.
<b>Decreto 1011 de 2006</b>	Proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa.
<b>Ley 1438 de 2011</b>	Los valores por las glosas levantadas total o parcialmente deberán ser cancelados dentro del mismo plazo de los cinco (5) días hábiles siguientes, a su levantamiento, informando al prestador la justificación de las glosas o su proporción, Que no fueron levantadas. Una vez vencidos los términos, y en el caso de Que persista el desacuerdo se acudirá a la Superintendencia Nacional de Salud, bien sea en uso de la facultad de conciliación o jurisdiccional a elección del prestador, en los términos establecidos por la ley.

#### **4. Objetivos de la monografía**

##### **4.1 Objetivo general**

Fortalecer el proceso de facturación del Hospital Municipal de Acacias E.S.E., mediante una herramienta metodológica que le permita al hospital tener trazado un plan de formación a los diferentes servidores públicos que inician sus labores en el área de facturación o como un plan permanente de fortalecimiento de procesos del área.

##### **4.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación de la Hospital Municipal de Acacias ESE, a través de una Análisis FLOR, que describe las fortalezas, logros, oportunidades y retos.

Identificar los procesos específicos de facturación de Hospital Municipal de Acacias ESE, mediante Árbol de problemas.

Diseñar la herramienta metodológica para el proceso de facturación Hospital Municipal de Acacias ESE.

## **5. Aspectos metodológicos**

### **5.1 Fases y metodología para el desarrollo de la práctica**

#### **5.1.1 Fase de diagnóstico:**

Inicialmente se parte de un reconocimiento del contexto, comprendiendo las funciones a realizar en el área de facturación, además de revisar la documentación necesaria para determinar las necesidades.

En el área de facturación se utilizará como técnica la observación y lista de chequeo para identificar elementos relevantes en el desarrollo de las funciones que puedan estar generando limitaciones en la elaboración y generación de facturas.

Un aspecto importante que se tomará como base identificar a partir de la aplicación de la encuesta un reconocimiento de elementos básico para estructura el instrumento de la encuesta, pero esto será una base de operación desde las actividades que a diario se realizan en el área.

Con la fase diagnóstico se priorizaran aspectos determinantes para comprender las acciones en función al conocimiento, dominio y estrategia de reconocimiento de funciones.

#### **5.1.2 Metodología:**

Instrumentos: a través de la observación se realizará una lista de chequeo para identificar las limitaciones en el proceso de facturación.

Se realizará una entrevista semiestructurada tipo Likert dirigida a la personal del área de facturación.

Con esta información recolectada se procederá a establecer un claro elemento de matriz permitiendo encontrar las necesidades del talento humano, del área de facturación y como de esta manera se empieza orientar un análisis de causa raíz para la mejora.

Se procede a analizar cada una de las acciones, dentro del plan de reconocimiento de prácticas donde crea procesos de trabajo, además también aporta a la exploración del tema.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

34

### **5.1.3 Fase análisis:**

Con la aplicación del instrumento se procede a organizar la forma de trabajo, para priorizar el accionar del fortalecimiento del área de facturación.

Con el proceso de observación y aplicación de técnicas se procederá a establecer una estructura conceptual que permita recrear elementos de capacitación asociados a la normatividad y estructura del proceso de facturación.

Elaborar el plan de trabajo con base en la información del área de facturación, teniendo en cuenta la normatividad, los servicios y características de cada servicio prestado y que se debe facturar.

Ejecución de la práctica: construcción de un informe que permita analizar las necesidades básicas del área de contratación, reconociendo elementos de mejora que permitan al personal e institución generar un cambio en los procesos diarios de trabajo.

Normatividad: Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 49, Ley 100 de 1993.

### **5.1.4 Seguimiento y control de la práctica:**

#### **Fase de Cierre:**

En esta fase se procederá a organizar el informe en función a la estructura propuesta para organizar un plan de fortalecimiento y optimización de procesos al interior del área de facturación. Después se socializará la estrategia para generar una acción de mejora continua.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

35

## 6. Cronograma de actividades

A continuación, se presenta el plan de trabajo a desarrollar en el área de facturación del Hospital Municipal de Acacias ESE.

**Tabla 1. Cronograma plan de trabajo**

TITULO	OBJETIVO GENERAL	Desarrollo	Elaboración de la propuesta	Modalidad	Cronograma			
					meses			
					1	2	3	4
Optimización y fortalecimiento al proceso del área de facturación del Hospital Municipal de Acacias E.S.E.	Fortalecer el proceso de facturación del Hospital Municipal de Acacias E.S.E., mediante una herramienta metodológica que le permita al hospital tener trazado un plan de formación a los diferentes servidores públicos que inician sus labores en el área de facturación o como un plan permanente de fortalecimiento de procesos del área.	<b>Cronograma</b>	Planeación estimada de cada apartado de la propuesta investigativa.	sincrónico	x	x		
		<b>Resumen e Introducción</b>	Realización de la sección inicial de la propuesta.	sincrónico	x			
		<b>Planteamiento del problema</b>	Descripción detalladamente la situación, el punto de partida para la relevancia de la propuesta.	sincrónico	x			
		<b>Marco Referencial</b>	Elaboración de marco teórico, marco legal, marco conceptual.	sincrónico			x	
		<b>Metodología</b>	Incluye el tipo de investigación, instrumento y diagnóstica.				x	
		<b>Asesorías</b>	Revisión completa y observaciones dadas por el asesor académico y administrativo.	sincrónico				x
		<b>Desarrollo de objetivos</b>	Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación del Hospital			x		
			Identificar los procesos específicos de facturación de Hospital					x
			Diseñar la herramienta metodológica para el					x

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

			proceso de facturación Hospital						
		<b>cierre</b>	Aprobación de la propuesta de investigación y entrega de informe final.	<b>sincrónico</b>					x

Fuente: Elaboración propia 2021

	Actividades ejecutadas
	Actividades por ejecutar

## **7. Resultados**

### **7.1 Primer informe de práctica administrativa: Diagnosticar el estado actual del proceso de facturación de la Hospital Municipal de Acacias ESE, a través de una Análisis FLOR.**

Inicialmente se realizó una encuesta al personal del área de facturación con el fin de conocer un poco más sobre el estado actual de los procesos de facturación, a continuación, se presentan los resultados de mayor relevancia en el tema.

1. Escriba su correo electrónico  
Momposina8@hotmail.com  
Vegaleidy07@gmail.com  
Angelapatricia1122@hotmail.com  
Mariaferladino@gmail.com  
Anye-ka-0422@live.com  
Lilianagutierrezarias@gmail.com  
Shirleym795@gmail.com  
Liliainescortez@gmail.com  
Ingrimaye26@gmail.com  
Aleja9318@hotmail.com  
Cesarbatabativa17@gmail.com  
Yinaandrearey@gmail.com  
Emilymosquera16@gmail.com  
Linanegrís@hotmail.com  
Dianita\_9494@hotmail.com  
Solbr822@gmail.com  
Mireya0613@live.com.ar

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

38

2. Selecciona el tipo de contratación que tiene con el Hospital Municipal de Acacias ESE. Se observa en la gráfica 1 que el 72.2% de los participantes tiene un contrato tercerizado, frente a un 11.1% que dice que a través de una empresa temporal y un 16.7% señala contratación. Para el personal el tipo de contratación es una capacidad para conocer la estabilidad laboral que adquieren laborando, desde este punto de vista, al reconocer que el Hospital puede empezar a analizar una modalidad de contratación que ofrezca mayor estabilidad al personal.

3. Género. En el proceso participaron 16 colaboradores del área de facturación a partir de ahí, el 94.4% corresponde al género femenino y un 5.6% al género masculino. Por otro lado, se destaca que la mayoría corresponden al género femenino, las cuales reconocen que aportan ingresos a los hogares, adicional a ello, se convierte en un juego importante el desarrollo de las actividades de la vinculación laboral desde la estabilidad.

4. Seleccione el rango de edad. Al analizar el rango de edad, se logró detectar que el 16.7% se encuentra entre los 32 y 40 años; con un 16.7% aquellos entre los 21 y 25 años, 27.8% entre los 26 y 31 años y finalmente el 38.9% tiene más de 41 años. Al articular el género y la edad, establece como existe una gran ventaja para generar espacios en la estructura de que el Hospital le brinde grandes beneficios al talento humano, convirtiendo una oportunidad de trabajo estable, considerando que en el cargo, dentro del talento humano, se apropia de condiciones para fortalecer cambios en la esfera de reconocimiento a las necesidades de nuevas formas para el establecimiento de condiciones laborales.

5. Antigüedad en el cargo. Al indagar sobre el tiempo que llevan en el cargo en el área de facturación el 5.6% respondió que de 1 a 3 meses; aquellos entre 3 a 6 meses el 11.1%; luego con 16.7% están aquellos colaboradores que tienen entre 6 y 12 meses; por último, están aquellos que tienen más de un año con un 56.3%. Para complementar el proceso, se evidenció que existe en el cargo, considerando que dentro de las posiciones establece una condición de estabilidad, además de lograr una fuerza de establecer mecanismos para crear mayor participación en el

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

39

cargo, además de establecer condiciones de capacitación, mantener un principio de crecimiento y desarrollo en el contexto laboral.

6. Formación académica, la gráfica señala que el 56.6% está en un nivel técnico; seguido del 11.1% que señalo ser bachiller; por último, se encuentran el 33.3% que dice ser del nivel profesional. Tomando como base que la mayoría de las acciones se orientan hacia la práctica de la profesionalización, para toda organización es fundamental lograr que existan medios que permitan mejorar condiciones de trabajo más asertivas. No se puede dejar de lado, que dentro de los planes de compensación esta la búsqueda de procesos para mantener capacitado al personal para lograr que se mejoren los procesos al interior de la entidad.

Después de conocer los aspectos sociodemográficos es importante señalar los conocimientos del área. 7. La capacitación que brinda la empresa sobre normatividad en salud es constante. Al preguntarle a los colaboradores del área de facturación si consideran que la capacitación que le brinda el Hospital Municipal de Acacias ESE es constante a lo cual el 38.9% dice que está totalmente de acuerdo; mientras que el 33.3% señalo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el 22.2% expreso estar parcialmente de acuerdo. Se logro evidenciar que el proceso de capacitación cada vez es más necesario de esta manera se logra crear medios para caracterizar la gestión al interior de las organizaciones, la ESE no es la excepción, de ahí, que es necesario consolidar condiciones para continuar capacitando al personal.

8. Las funciones de mi puesto me exigen un esfuerzo adicional y retador. Se les pregunto sobre si las funciones del puesto les exigen un esfuerzo adicional y retador el 55.6% señaló que está totalmente de acuerdo; por otro lado, el 22.2% expreso estar parcialmente de acuerdo; por último, el 11.1% considera estar totalmente en desacuerdo. Todo cargo, requiere de un esfuerzo, adicional, reconocer la posición de los procesos valorados en la calidad de un ambiente de trabajo que maneja estrés, pero que, a su vez, se establece una postura necesaria en la disposición del personal, de ahí, la importancia de generar planes de motivaciones desde la Gestión de Talento Humano.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

40

9. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo. La gráfica muestra como el 61.1% de los participantes está totalmente de acuerdo durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo; mientras un 16.7% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El subproceso de inducción es fundamental para lograr que todo personal pueda desempeñarse de manera adecuada, de esta manera, se logra generar una participación clara en las necesidades del ambiente laboral, por otro lado, el Hospital en algunas ocasiones se ha quedado corto en el proceso de inducción lo cual incide necesariamente en el proceso de mejora continua, para lo cual se debe pensar en profesionales idóneos para mejorar el desarrollo actual del área de facturación.

10. Tengo claridad de las habilidades y conocimientos que debo dominar para la realización de mi trabajo. A la pregunta Tengo claridad de las habilidades y conocimientos que debo dominar para la realización de mi trabajo el 88.9% considera estar totalmente de acuerdo; mientras que el 11.1% respondió que no. La gerencia y el área de G.T.H., señala elementos que permiten ver como las habilidades y conocimientos para fortalecer las condiciones del área de trabajo, además de valorar condiciones mejora continua.

11. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades. A esta pregunta el 100% respondió estar totalmente de acuerdo. Los trabajadores actuales, se convierten en una herramienta de gran ventaja para la organización, de esta manera, es importante traer a colocación las acciones donde fortalecen a través de sus conocimientos la gestión laboral.

12. Diariamente tengo que salir más tarde de mi horario de trabajo para cumplir con mis funciones. Los colaboradores señalaron que el 66.7% está totalmente de acuerdo con la pregunta Diariamente tengo que salir más tarde de mi horario de trabajo para cumplir con mis funciones; mientras que el 27.8% expresó que está parcialmente de acuerdo con la afirmación. Es importante que el área de Gestión de Talento Humano continúe desarrollando programas para

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

41

valorar las acciones de trabajo, permitiendo que el personal sea eficiente y de esta manera elimine las condiciones en las que reconoce la importancia del cumplimiento de las actividades.

13. Existe desequilibrio en las cargas de trabajo del equipo. A la pregunta Existe desequilibrio en las cargas de trabajo del equipo el 38.9% considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 22.2% considera que está totalmente en desacuerdo; el 16.7% considera estar parcialmente en desacuerdo. Cada área tiene definidas funciones, pero si el personal no cuenta con conocimientos idóneos puede convertirse en una carga laboral, de ahí, la importancia de las compensaciones y el equilibrio de trabajo.

14. Cumpló con mis responsabilidades y tareas sin que nos presione para hacerlo. En la gráfica se puede observar que el 72.2% está totalmente de acuerdo con la afirmación de cumpló con mis responsabilidades y tareas sin que nos presione para hacerlo; mientras que el 22.2% considera que esta parcialmente de acuerdo. En los procesos, vinculados a las necesidades donde del cumplimiento de responsabilidades, además de establecer una forma crear espacios de trabajo más productivos. Es ahí, donde el área de gestión de talento humano de la ESE tiene que continuar explorando cambios para fortalecer una mejora continua.

15. La Alta Dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.). Cuando se les pregunto si la Alta Dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.) el 33.3% de señala estar totalmente de acuerdo; mientras que el 22.2% considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, el 16.7% señala que están totalmente en desacuerdo al igual que la opción parcialmente en desacuerdo. Un elemento fundamental que hay que reconocer en toda organización siempre es fundamental valorar la práctica dentro del elemento de clima laboral y motivación al personal.

16. El Hospital Municipal de Acacias E.S.E. contrata personas teniendo en cuenta las competencias, habilidades y aptitudes que se deben tener en el cargo. Cuando se les preguntó si

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

42

consideran que el Hospital Municipal de Acacias ESE tiene en cuenta las competencias, habilidades y aptitudes para el cargo, a esto el 33.3% está totalmente de acuerdo; frente a un 27.8% que considera que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; por otro lado, el 16.7% señala que está totalmente en desacuerdo; frente a un 16.7% expreso estar totalmente en desacuerdo. si bien es cierto que los procesos se convierten en una oportunidad de desarrollar actividades idóneas, también es importante reconocer que dentro del plan de trabajo del área de facturación es fundamental el conocimiento, de esta manera se logró crear una necesidad para la capacitación, para evitar que se presenten no conformidades en el proceso de facturación.

17. Los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones. En la gráfica se muestra que el 33.3% está totalmente de acuerdo con la afirmación los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones, por otro lado, el 27.8% expresa estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, el 16.7% señala que esta parcialmente de acuerdo. Cada vez, la inclusión de los procesos tecnológicos busca fortalecer la gestión interna, dentro de este proceso, en la actualidad se viene trabajando con un sistema que ha generado reprocesos en la actualidad mientras el personal se adapta a él.

18. Existen estrategias o planes de seguridad de la información registrada en las bases de datos . Ante la pregunta si existen estrategias o planes de seguridad de la información registrada en las bases de datos el 50% señalo estar totalmente de acuerdo; frente a un 27.8% que considero estar parcialmente de acuerdo; seguido de un 16.7% que expresa estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. con respecto a las estrategias de seguridad se debe reconocer que el sistema cada vez es más seguro, pero caracteriza una ventaja en la capacidad de respuesta, pero es importante señalar que el plan de seguridad debe estar ligado a la capacitación para el personal.

19. La información sobre los pacientes se encuentra consolidada en un único sistema o base de datos Generalmente registro en varias bases de datos la información del paciente. En la gráfica se puede observar que el 44.4% de los colaboradores está totalmente de acuerdo con la

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

43

pregunta la información sobre los pacientes se encuentra consolidada en un único sistema o base de datos. Generalmente registro en varias bases de datos la información del paciente; mientras que el 27.8% selecciono la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo. en ocasiones el personal posee situaciones que llevan al conflicto, dado que exponen una práctica indiferente donde se establece una base para sistematizar las acciones.

### **Conocimientos específicos**

20. Que es una glosa: es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud. ¿considera usted que conoce este concepto? Se les pregunto a los colaboradores sobre el concepto de glosa, presentando una definición y la respuesta de ellos reflejan que el 77.8% está totalmente de acuerdo con la definición; sin embargo, el 16.7% expresa que está parcialmente de acuerdo; frente a un 5.6% que considero estar totalmente en desacuerdo. para complementar la información es fundamental, identificar el nivel de conocimientos que cada uno de los participantes del área de facturación tienen, ahí, se logró detectar que es fundamental continuar la formación de conceptos dado que en ocasiones el personal tiende a confundirse.

A la pregunta 21. Conoce el tiempo estimado para la presentación de una glosa por parte de la entidad prestadora y el tiempo para recibir la respuesta a la misma, frente al tiempo estimado para la presentación de una glosa donde el 55.6% señala que está totalmente de acuerdo; por otro lado, el 16.7% señalo estar parcialmente de acuerdo; sin embargo, el 16.7% expresa que no tiene claro el tiempo. Dentro de los procesos del personal establece como dentro de las acciones de los tiempos, adicional a ello reconoce que la consolidación de procesos de respuesta ha dado paso a la capacidad de trabajo del grupo de trabajadores.

22. Conoce la definición de Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado, POSS. Cuando se les pregunto, si conocen la definición del POSS, el 83.3% seleccionó la opción

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

44

totalmente de acuerdo; así mismo, el 11.1% considera que estar parcialmente de acuerdo. El personal vinculado tiene claro el concepto, las características y procesos que enmarca el plan obligatorio de salud del régimen subsidiado, de esta manera, al reconocer que existe una base directa de las necesidades, en las cuales es fundamental explorar el cambio desde la conceptualización para lograr nuevos procesos de trabajo.

23. Conoce y aplica en su trabajo la finalidad de La Resolución 3047 del 2008 En la gráfica se visualiza que el 77.8% seleccionó la opción totalmente de acuerdo, considerando que están totalmente de acuerdo frente a la pregunta que conocen y la finalidad de la Resolución 3047 de 2008; mientras el 11.1% señala estar parcialmente de acuerdo. Es importante que el personal tiene conocimientos sobre la resolución, sin embargo, más allá de memorizar es importante reconocer que se debe tener presente las necesidades del cargo y la aplicación en la función de trabajo diario.

24. Conoce el concepto de “Población No Asegurada”. También se indago por el concepto de Población No Asegurada el 100% de ellos señalo estar totalmente de acuerdo. Más allá de la respuesta, es importante que el Hospital, nunca deje de lado, explorar la capacidad de vincular una nueva oportunidad para continuar creando elementos de trabajo que faciliten la detección de los tipos de población. Para esto, se reconoce que es fundamental continuar con la capacitación.

25. Tiene usted claro el momento en que se realiza la expedición de la factura en un procedimiento La gráfica relaciona que el 94.4% de los participantes en la encuesta considera que tiene claro el procedimiento al momento de realizar la expedición de facturas; mientras que el 5.6% señalo estar parcialmente de acuerdo. En cuanto al proceso de la facturación, se establece una nueva práctica dentro del claro objeto de necesidades que valora la estructura de procesos, donde abarca la esfera de capacidades de ganar mayor eficiencia en los procesos.

26. Conoce cuales son los soportes que deben acompañar el proceso de elaboración de la factura de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.5.3.4.18 del Decreto 780 de 2016 . Al

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

45

analizar las respuestas de los colaboradores se logró detectar que el 55.6% de ello está totalmente de acuerdo al reconocer los soportes que acompañan el proceso para elaborar la factura según el Decreto 780 de 2016. sin embargo, el 27.8% de ellos respondió estar totalmente en desacuerdo. Adicional a ello, se reconoce las oportunidades que reconocen como las características dadas para elaborar la factura, además de crear una línea de conocimiento frente a la normatividad. De esta manera, siempre es fundamental, reconocer como las esferas de trabajo admite un conocimiento significativo.

27. Conoce cuál es el procedimiento para generar una facturación mediante el SOAT  
Observando la gráfica se puede comprender que el 72.2% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con la pregunta conoce el procedimiento para generar la facturación mediante el SOAT. Pero existe un 11.1% que respondió que está totalmente en desacuerdo. con esta pregunta se logra establecer una práctica de ciclos de trabajo para alcanzar una fuerza notoria dentro de la capacitación para mejorar la capacitación, donde establece procedimientos en la capacidad de las mejorar las acciones para el cargo.

28. Conoce cómo se realiza el proceso de verificación de facturas glosadas. Con respecto a la pregunta se observa que el 50% de los participantes está totalmente de acuerdo porque reconocen el proceso de verificación de facturas glosadas. Por otro lado, el 22.2% señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo al igual que la opción totalmente en desacuerdo. También es importante, destacar que el personal tiene que continuar desarrollando procesos de verificación donde las facturas de glosas, en las que se reconoce la oferta laboral, para eso la Gestión de Talento Humano debe continuar desarrollando espacios de capacitación.

29. Considera que en la actualidad conoce la codificación en los procesos de facturación inciden en la generación de glosas. El resultado de la gráfica muestra que el 50% de ellos está totalmente de acuerdo con el considerar que la codificación de los procesos de facturación incide en la generación de glosas. Por otro lado, se observa que dentro del grupo de colaboradores el 33.3% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. También un es importante desatacar que

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

46

el 11.1% seleccionó la opción parcialmente en desacuerdo y el 5.6% totalmente en desacuerdo. En esta postura aporta a la codificación de procesos, dentro del marco de una acción, al vincular la calidad de acciones dentro del creación de procesos donde se genera la glosa, adicional a ello, se promueve una indicación accionar en la que se requiere un cambio.

30. Aporto con mis funciones al cumplimiento de los objetivos durante los últimos tres meses. Al indagar si aportan con sus funciones al cumplimiento de los objetivos el 83.3% de ellos considera estar totalmente de acuerdo; mientras que un 5.6% selección la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo. La Gerencia tiene que continuar explorando medios para vincular la esfera de medios donde establece un fortalecimiento constante en el cargo, adicional a ello, mejora las acciones dentro de las condiciones en las que se recrea una práctica, de ahí, que la capacitación aporta al reconocimiento de medios de desarrollo.

31. Existe en el Hospital Municipal de Acacias ESE, procesos de fortalecimiento constante en función al cargo que realiza. Cuando se indago si en el Hospital Municipal de Acacias ESE, existen procesos de fortalecimiento, en función al cargo que realiza. Encontrando que el 38.9% de ellos están totalmente de acuerdo, frente a un 27.8% que señalo estar parcialmente de acuerdo. Para destacar un 11.1% que dice estar parcialmente en desacuerdo. el área de personal es fundamental reconocer como a partir de ahí, la caracterización induce a encontrar procesos de mejora continua donde alcanza una fuerza de cambio y mejora.

32. Durante los últimos tres meses ha presentado inconvenientes en el desarrollo de las actividades durante la facturación. Según el grupo de participantes el 50% de ellos considera estando totalmente de acuerdo que en los últimos tres meses ha presentado inconvenientes en el desarrollo de las actividades durante la facturación. Frente a un 16.7% que está parcialmente en desacuerdo. No se puede dejar de lado que la esfera de reconocimiento frente a los procesos de trabajo, están enmarcados en la esfera de cambios para crear mayor eficiencia en el área de facturación.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

47

33. Los problemas que surgen en el cumplimiento de sus funciones obedecen a desconocimiento de la normatividad al momento de realizarlas. Se logró evidenciar que el 66.7% del personal respondió estar totalmente en desacuerdo ante la pregunta que los problemas en el cumplimiento de las funciones obedecen al desconocimiento de la normatividad. El personal cumple con sus actividades, pero se evidencian situaciones que reflejan inconformismo e insatisfacción por eso es importante reconocer las oportunidades de mejora continua, encontrando espacios de fortalecimiento en el cargo.

34. Comprendo y me adapto con facilidad a las directrices del cargo que desempeño. En la gráfica se puede observar que el 88.9% de los participantes estuvo totalmente de acuerdo al mencionar que comprende y se adaptan con facilidad a las directrices del cargo que desempeñan. El desempeño se mejora gracias a las actividades o dinámicas del área de gestión pensando en la reestructuración de nuevos cambios en el personal de facturación para lograr que el personal se sienta más cómodo y productivo.

35. Los elementos de trabajo como software y Hardware le permiten realizar su trabajo de manera eficiente. Al señalar que el personal dispone de software y hardware para realizar el trabajo de manera eficiente el 27.8% considera estar totalmente de acuerdo; sin embargo, el 16.7% expreso estar totalmente en desacuerdo. Disponen de estas herramientas, pero es necesario el fortalecimiento en las capacitaciones para lograr mayor dinamismo en las actividades.

36. Alcanza usted el nivel de comprensión esperado durante el proceso de capacitación que le brinda el Hospital Municipal de Acacias ESE La respuesta del personal señala que el 55.6% está totalmente de acuerdo ante la afirmación que alcanzan el nivel de comprensión esperado durante el proceso de capacitación que brinda el Hospital Municipal de Acacias ESE. Desde esta postura, es necesario reconocer que también incide la disposición del talento humano, para atender a las actividades que se plantean.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

48

37. Considera que usted conoce y sigue el proceso de facturación en su puesto de trabajo El resultado de la gráfica muestra como el 88.9% de los participantes está totalmente de acuerdo porque conocen y siguen en proceso de facturación en el puesto de trabajo, sin embargo, ante las necesidades actuales, el personal tiene limitaciones para comprender el manejo del nuevo sistema que se trabaja Prosoft.

38. Tiene una comunicación asertiva con el personal asistencial logrando que el proceso de facturación sea eficiente. En la gráfica se observa una participación del 61.6% para la opción totalmente de acuerdo a la pregunta que tienen comunicación asertiva con el personal asistencial de facturación.

39. La capacitación que brinda el Hospital Municipal de Acacias E.S.E. sobre normatividad en salud es constante . Cuando se indagó sobre la capacitación de salud está relacionada con la normatividad el 27.8% señalo estar parcialmente de acuerdo. Otro tanto señalo que el 16.7% considera que es parcialmente en desacuerdo.

40. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo. Se les pregunto si la durante la inducción laboral, les entregan el manual de funciones y procesos del cargo, a lo cual el 55.6% señala que está totalmente de acuerdo, mientras que el 16.7% dice que ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

41. Dispongo del espacio y ambiente físico adecuado para sentirme contento y seguro para desarrollar mis actividades . También se les preguntó si disponen de un espacio y ambiente físico adecuado, a lo cual el 38.9% considero estar totalmente de acuerdo, frente a un 27.8% que dice estar parcialmente de acuerdo. Siempre es importante continuar desarrollando elementos que permitan un mejor clima laboral, de esta manera el personal será más asertivo.

## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

49

Considerando la importancia del diagnóstico interno y externo para lo cual se utilizó la herramienta de análisis FLOR es decir, se van a reconocer las Oportunidades que tiene hospital, además de los riesgos, fortalezas y limitaciones.

Se parte de un elemento base al reconocer que, en la actualidad, el Hospital municipal de Acacias ESE, el cual realiza un proceso de contratación de servicios con la empresa H & D Gestión Empresarial S.A.S., bajo el contrato de servicios 187 de 2021 suscrito el 31 de marzo de 2021, el cual tiene por objeto la prestación de servicios no misionales para desarrollar procesos y subprocesos administrativos de apoyo a la gestión del Hospital Municipal de Acacias ESE. Desde este punto de vista, el proceso de tercerización se ha convertido en una limitación directa dado que en términos generales el Hospital no tiene un control frente a la gestión administrativa del área de facturación, además de limitar el plan de comunicación con el talento humano, adicional a ello puede incidir en la desmotivación laboral del personal, al considerar que no posee una estabilidad laboral; adicional a ello, no posee un control directo sobre los procesos de capacitación en el área de facturación creando un así mayor nivel de riesgo, según se evidencia en el análisis de la matriz FLOR.

**Tabla 2. Análisis FLOR**

<b>Entorno Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Riesgos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora en la articulación del proceso de servicio al usuario.</li><li>• Generación de valor agregado al usuario.</li><li>• Cumplimiento de objetivos en tiempos establecidos.</li><li>• Valor agregado en los procedimientos internos del área de facturación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reprocesamiento en el área de facturación.</li><li>• Aumento en el reporte de glosas</li><li>• Inconformidad de los prestadores por las No conformidades.</li></ul>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia en los procesos.</li><li>• Optimización de recursos.</li><li>• Continuar explorando procesos de capacitación enfocados en la motivación, para lograr un desempeño mayor en el área de facturación.</li><li>• Generar acciones de mejora continua reconociendo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rotación de contratos con las entidades por las omisiones en el proceso de facturación – pagos.</li><li>• Rotación de personal en al área.</li><li>• Brindar información errónea o inadecuada, causa quejas o inconformidades en los usuarios</li><li>• Registrar los datos del paciente de manera errónea causa reprocesos y tramites innecesario a los usuarios.</li><li>• Cuentas sin la información documentada completa, como lo establece la Resolución 3047 del 2008, modificada por la 416 del 2009, ocasiona glosas o devoluciones de cuentas, lo cual produce un retraso en el pago de los servicios prestados</li><li>• Falta de tiempo y disponibilidad del personal competente para dar una respuesta idónea y oportuna a las glosas y devoluciones, lo cual puede alargar los tiempos de negociación, incrementar la glosa final y disminución de ingresos a la institución.</li><li>• Recaudar billetes falsos, lo cual genera detrimento patrimonial</li><li>• Actos de robo o vandalismo contra las cajas de la institución, lo cual genera detrimento patrimonial</li></ul>
--	---

## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

<b>Entorno Interno</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Limitaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento humano capacitado en los procesos internos.</li> <li>• Motivación y crecimiento del personal.</li> <li>• Recursos para generar procesos de Capacitación.</li> <li>• Articulación de las TIC en el proceso de Formación.</li> <li>• El personal de facturación es entrenado continuamente en el uso del sistema, además al momento del registro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tercerización para el área de facturación .</li> <li>• Desconocimiento del personal en los conceptos básicos del área de facturación frente a la normatividad.</li> <li>• No existen procesos efectivos de inducción al cargo.</li> <li>• No se realiza seguimiento al cargo en el área de facturación.</li> <li>• No existen protocolos de seguimiento a los procesos internos.</li> <li>• Desmotivación laboral</li> </ul>

fuelle: elaboración propia. 2021.

Después de este análisis, es claro que para la gerencia del hospital Municipal de Acacias ESE, es fundamental explorar la oportunidad a futuro de finalizar el contrato de tercerización que tiene con la empresa H&D gestión empresarial, reconociendo que dentro diagnóstico se detectaron falencias que estarían asociadas a la inmersión de un plan de tercerización en la que el talento humano del hospital se ve limitado, dado que la gerencia no puede controlar los procesos internos, donde la capacitación es fundamental, además de exponer que el área de facturación es un eje fundamental para la perdurabilidad de la organización al reconocer que es ahí, donde se generan los procesos de asignación y cobro de rubros por los servicios prestados.

Desde este punto de vista al analizar el contrato que se creó a partir del 31 de marzo de 2021 el Hospital se ve limitado en sus acciones, por lo tanto, para continuar generando acciones de proyección social desde y hacia la comunidad del municipio es importante visualizar un escenario donde el control del área de facturación sea directamente con la entidad.

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

Para complementar el proceso se presenta a continuación el registro fotográfico, considerando espacios de la práctica al interior del Hospital Municipal de Acacias E.S.E.

<b>INFORME FOTOGRÁFICO PRACTICA ADMINISTRATIVA</b> <b>LILIAM YAZMIN ROA COCA</b> <b>CC 1122117992</b> <b>PROCESO FACTURACIÓN HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b>	
	<p>Esta fotografía corresponde al área de Glosas el día 13 de abril de 2021.</p>
<b>Cumplimiento de actividades Resolución 3047/2008</b>	<p>El área de glosas se encuentra en desarrollo de actividades correspondientes a la verificación y soporte de las mismas.</p>
	<p>Esta fotografía corresponde al área de Consulta externa el día 13 de abril de 2021.</p>
<b>Consulta Externa Hospital Municipal de Acacias ESE.</b>	<p>El área de admisiones, consulta externa se encuentra realizando el proceso de demanda inducida y asignación de citas médicas.</p>

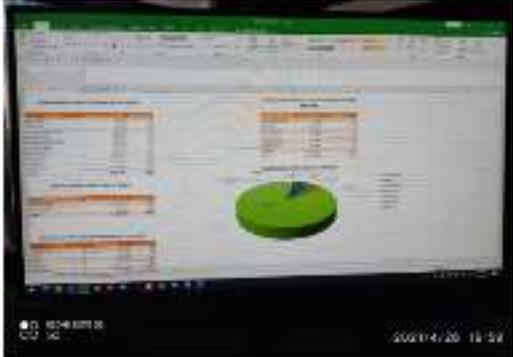
**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<p>Esta fotografía corresponde al área de Consulta externa el día 15 de abril de 2021.</p>
<p><b>Armado de cuentas Médicas</b></p>	<p>El área de facturación se encuentra revisando y soportando todos los servicios médicos prestados por el Hospital Municipal de Acacias ESE.</p>
	<p>Esta fotografía corresponde a capacitación sobre la Ley 100 de 1993, el día 16 de abril de 2021.</p>
<p><b>Sala de capacitaciones y/o reuniones</b></p>	<p>La coordinación del área de facturación reunió al equipo de trabajo para hacer la respectiva reinducción acerca de la ley 100 de 1993, con el fin de reforzar la importancia de la prestación de servicios de salud.</p>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<p>Esta fotografía corresponde a capacitación sobre la Ley 100 de 1993, el día 16 de abril de 2021.</p>
<p><b>Socialización de lo aprendido</b></p>	<p>Se realiza socialización sobre conocimientos adquiridos durante la capacitación.</p>
	<p>En esta fotografía se puede observar una revisión en los procesos que se realizan, con el fin de detectar el proceso de aprendizaje.</p>
<p><b>Verificación de la Auditoria de cuentas en el sistema de información.</b></p>	<p>Se verifica con los armadores de cuentas La validación de información contra el Sistema de información Prosoft.</p>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<p>Supervisión de los procesos de análisis tras las actividades realizadas en el área de Glosas de la ESE.</p>
	<p>La fotografía corresponde al 26 de abril de 2021 sobre la glosa contra la facturación.</p>
<p><b>Área de Glosas de la E.S.E.</b></p>	<p>Esta imagen muestra cómo se grafica la respuesta a glosa contra la facturación realizada mes a mes.</p>
	<p>La fotografía corresponde al 27 de abril de 2021 revisión y modificaciones por parte del asesor administrativo.</p>
<p><b>Supervisión con el asesor administrativo</b></p>	<p>Se realiza reunión con el asesor administrativo con el fin de verificar el</p>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<p>Primer informe para entregar y los avances.</p>
	<p>La fotografía corresponde al 28 de abril de 2021 organización de las cuentas medicas por número de factura para realización de RIPS y envíos.</p>
	<p>Esta fotografía corresponde al 30 de abril de 2021 revisión del proceso de verificación de las cuentas del SOAT.</p>
<p><b>Verificación del proceso de armado de cuentas SOAT</b></p>	<p>Armado de cuentas del SOAT consiste en que el colaborador organiza los documentos que se deben enviar para las cuentas del SOAT por los servicios prestados en la entidad.</p>

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

	<p>Evidencia de la aplicación instrumento fortalecimiento al área de facturación aplicada el 5 y 6 de mayo de 2021.</p>
	<p>Revisión de la estadística en las respuestas con el asesor administrativo</p>

Fuente: elaboración propia. 2021.

7.2 Segundo informe de práctica identificar los procesos específicos de facturación de Hospital Municipal de Acacias ESE, mediante Árbol de problemas.

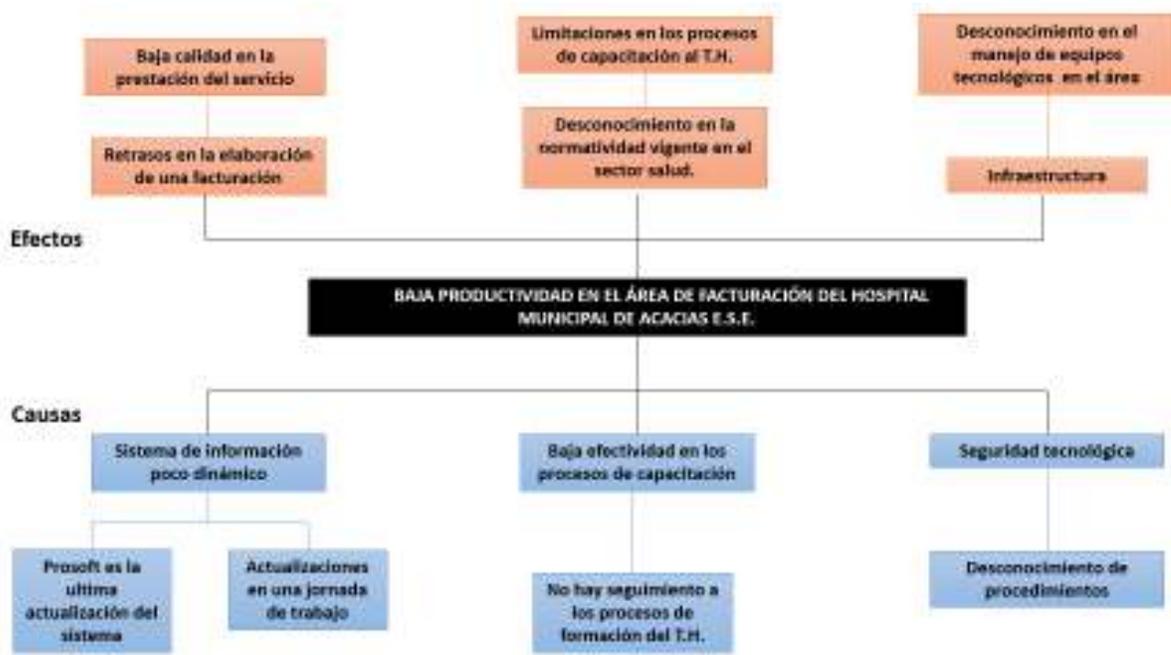


Figura 4. Árbol de problemas en los procesos internos de la ESE

Fuente: elaboración propia. 2021.

Después de realizar el diagnóstico al interior del área de facturación del hospital Municipal de Acacias E.S.E., logrando a partir de la elaboración de un árbol de problema encontrar una deficiencia asociada a la productividad, para llegar a esta conclusión se observaron causas como un sistema de información poco dinámico, en el cual se han presentado situaciones que describen cambios dado que en la actualidad se empezó a ejecutar el programa Prosoft el cual ha generado situaciones de complejidad en el reconocimiento de entornos, también en los procedimientos para su manejo, para el personal ha sido un poco complicado para comprender las rutas de acceso, el manejo de caja, arqueos de cuenta, la admisión y verificación de acciones.

Desde esta posición para el talento humano que desarrolla funciones en el área de facturación la actualización del programa se convierte en una limitación durante la jornada de trabajo dado que, analizando el ritmo de trabajo diario, la adopción de estos nuevos flujos de

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

59

trabajo crea retrasos en la elaboración de facturación, que, a su vez, se relaciona con la falta de efectividad en los procesos de capacitación, considerando elementos de tiempo para los procesos de formación interna. Adicional a ello después del proceso de capacitación no se realizan seguimiento para comprobar el nivel de efectividad del tema, por lo tanto, comprendiendo que, dentro de la cotidianidad laboral, establece una necesidad para lograr más apropiación en el desarrollo de las funciones del área de facturación.

Uno de los efectos que se crean por no realizar un seguimiento a los procesos de capacitación, por lo tanto, no se detectan novedades en las cuales el desconocimiento por parte del personal sobre la normatividad de salud aplicable a los procesos del área de facturación; adicional a ello, esto genera limitaciones para que el personal pueda realizar de manera adecuada las funciones en el área, dado que puede generar situaciones donde la presencia de glosas y no conformidades se convierten en un efecto directo a la baja productividad laboral.

Otro de los aspectos detectados este asociado a la seguridad tecnológica, comprendiendo que el desconocimiento en los procedimientos conduce a identificar una infraestructura obsoleta frente a las necesidades básicas del medio, dado que para el personal es fundamental conocer el entorno de la herramienta tecnológica y a la vez explorar el uso y dominio del nuevo sistema.

### **7.3 Tercer informe de práctica diseñar la herramienta metodológica para el proceso de facturación Hospital Municipal de Acacias ESE.**

Para fortalecer en el talento humano los procesos de facturación del Hospital Municipal de Acacias ESE, después de detectar las necesidades a través del diagnóstico se logró establecer la oportunidad de apoyar los procesos del área de facturación con una herramienta metodológica en la cual el talento humano de esta área pueda apoyarse ante una situación de desconocimiento, además de convertirse en el espacio para la programación de capacitaciones a futuro para complementar el manejo del programa Prosoft. Adicional a ello, se espera continuar explorando en estrategias de servicio, donde la motivación se convierte en una base de trabajo para lograr mayor productividad.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

A continuación, se presenta la propuesta para el fortalecimiento y optimización del área de facturación a cargo del Hospital Municipal de Acacias ESE

Se parte de la conformación del área de facturación:

El Hospital Municipal de Acacias ESE debe iniciar con una planeación estratégica, centrada en las necesidades del talento humano, al considerar que la gerencia tiene que propiciar un sentido de pertenencia hacia las actividades.

Se parte con el diseño de un programa de reclutamiento y selección de personal, para lo cual se sugiere que se inicie una búsqueda mixta, es decir interna y externa divulgando el perfil del cargo para el área de facturación. Para ello se sugiere que el hospital pueda implementa los siguientes flujogramas de procesos para el área de facturación organizados así:

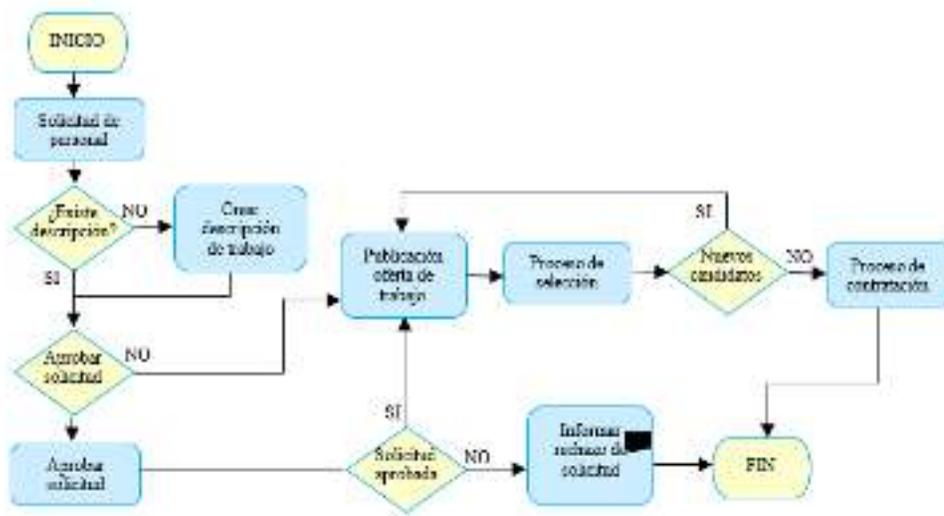


Figura 5. Flujograma proceso de reclutamiento y selección de persona.

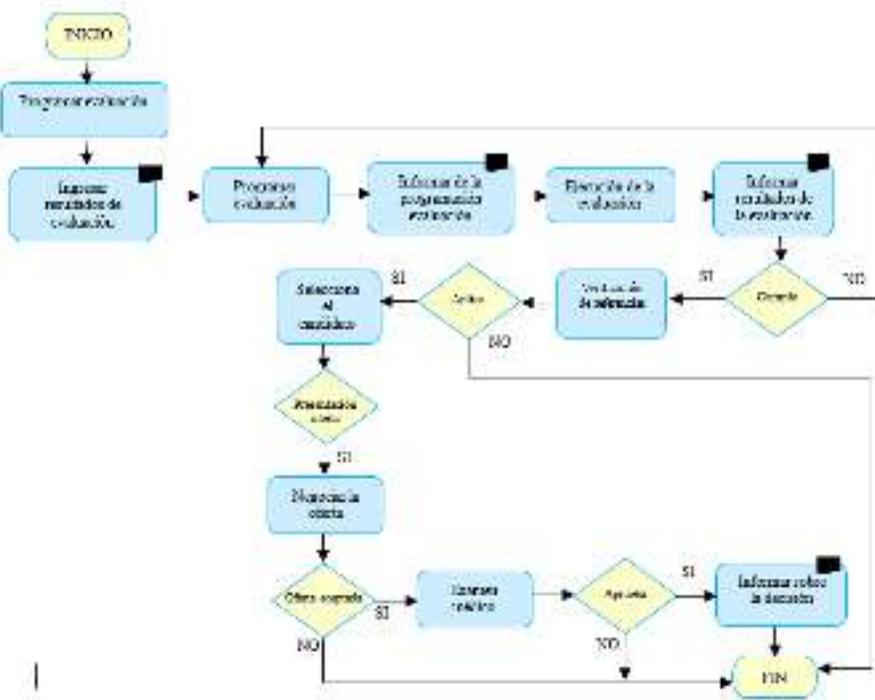
Fuente: elaboración propia. 2021.

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**



**Figura 6. Flujograma proceso divulgación de la oferta.**

Fuente: elaboración propia. 2021.



**Figura 7. Flujograma selección de personal.**

Fuente: elaboración propia. 2021.



# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

63



Figura 10. Captura de pantalla herramienta capacitación para el talento humano.

Fuente: elaboración propia. 2021

<https://sites.google.com/view/hospitalmunicipaldeacaciasese>

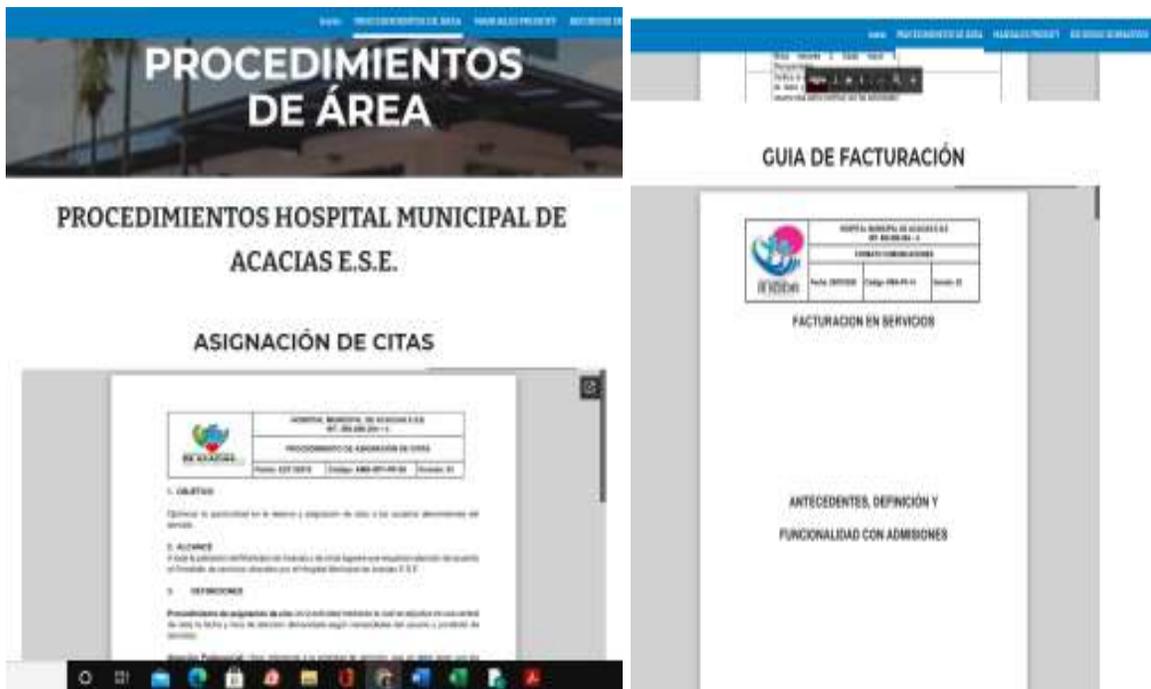


Figura 11. Procedimientos de área.

Fuente: elaboración propia. 2021



# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



The image shows a screenshot of a web browser displaying a page titled "RECURSOS NORMATIVOS". The page features a header with the title in large white letters on a dark background. Below the header is a table with multiple columns and rows, containing detailed information about various resources. The table is partially obscured by a dark overlay on the right side.

RECURSOS NORMATIVOS					
1	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
2	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
3	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
4	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
5	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
6	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
7	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
8	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
9	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...
10	RECURSO DE TIPO...	...	...	...	...

**Figura 13. Recursos normativos.**

Fuente: elaboración propia. 2021

De igual manera para el Hospital municipal de Acacias ESE se hizo necesario formular un espacio de capacitación hacia el servicio al cliente, buscando que, desde la motivación, el trabajo en equipo y la gestión de talento humano se promueva mayor eficiencia al interior del área de facturación.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

66



**Figura 14. Estrategias de mejora al servicio al usuario.**

Fuente: elaboración propia. 2021



**Figura 15. Captura de pantalla procesos de motivación.**

Fuente: elaboración propia. 2021

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

67

<b>INFORME FOTOGRÁFICO PRACTICA ADMINISTRATIVA LILIAM YAZMIN ROA COCA CC 1122117992 PROCESO FACTURACIÓN HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b>	
	<p>Se puede observar la participación del personal en el proceso de socialización de la práctica con el personal</p>
	<p>En esa se visualiza como se hace una orientación clara del proceso con el personal correspondiente del área para ampliar el alcance del proceso a realizar.</p>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<p>Evidencia de capacitación programa Prosoft a los cajeros de urgencias</p>
	<p>Evidencia de capacitación programa Prosoft a los cajeros de urgencias</p>
	<p>Evidencia de capacitación programa Prosoft a los cajeros de urgencias</p>

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**



Evidencia de capacitación programa Prosoft al personal de consulta externa



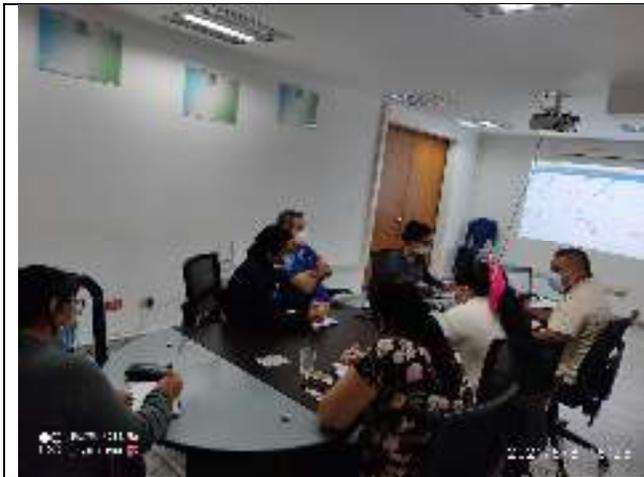
Evidencia de capacitación programa Prosoft al personal de consulta externa



Evidencia de capacitación programa Prosoft al personal de consulta externa

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

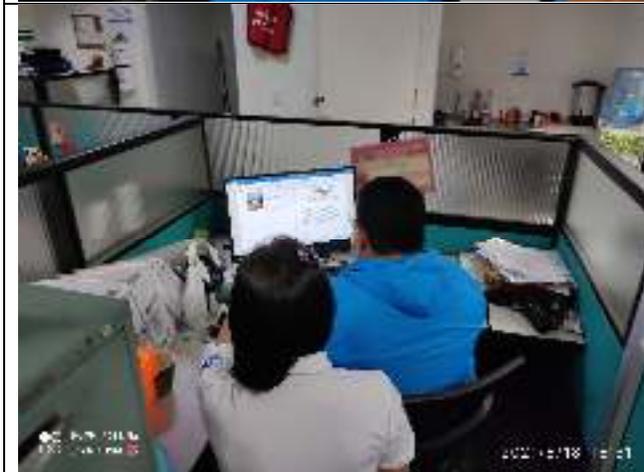
70



Evidencia de capacitación programa Prosoft al personal de consulta externa



Revisión ajustes del plan de trabajo



Explicación de procesos realizados en el diagnóstico flor.

## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

71



Presentación de la herramienta  
metodológica.

## **8. Conclusiones**

El proceso de diagnóstico refleja aspectos muy importante, el primero de ellos establece que en la actualidad la entidad viene desarrollando a través de una tercerización el proceso de facturación, lo cual se convierte en una limitante, al reconocer que la gerencia del hospital no posee una participación directa del área, dejando sesgos en los que la capacitación se convierte en un aspecto importante, dado que el área de facturación tiene una gran responsabilidad, y es ahí, donde la entidad tiene que reconocer que es necesario iniciar un plan de trabajo directo con el personal, con el fin de reconocer nuevas oportunidades para encontrar un espacio de trabajo.

De esta forma se recomienda que estudie la viabilidad técnica y administrativa para retomar el control del área de facturación con el ánimo de fortalecer los procesos internos, logrando que el talento humano sea el pilar al interior del área de facturación, creando de esta manera un nivel de estabilidad, responsabilidad social para con el personal, ofreciendo espacios de capacitación y desarrollo que estén alineados con los aspectos misionales del Hospital Municipal de Acacias ESE, y de esta manera alcanzar un nivel de productividad.

Para promover un crecimiento desde la gestión administrativa, el Hospital Municipal de Acacias ESE, deberá diseñar programas de capacitación para el personal del área de facturación, con el fin de brindar las herramientas necesarias para el análisis y liquidación de los servicios prestados por el Hospital Municipal de Acacias ESE, lo que genera beneficio a nivel organizacional en la reducción de glosas.

Es importante que se analice las estrategias asociadas a las necesidades para dar a conocer los manuales de funciones y procedimientos del área, a través de sesiones de socialización con el equipo de trabajo, permitirá establecer parámetros de funcionamiento, canales de comunicación y estandarización de métodos de trabajo, los cuales deberán ser evaluados periódicamente con el fin de medir el nivel de adherencia a los mismos. Para complementar esta gestión es fundamental que el hospital pueda acondicionar a través de profesionales con competencias laborales.

## **OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

73

Es fundamental empezar a generar mayor eficiencia en los procesos para eliminar los reprocesos, generar información confiable y agilizar los tiempos de respuesta de los servidores, teniendo en cuenta que esta es la herramienta de información más utilizada por el equipo.

Adicional a ello, el proceso dejó ver un aspecto importante en el cual se establece una oportunidad, para transformar la gestión actual, es fomentar el liderazgo, a partir de acciones de motivación, ganando mayor productividad, eficiencia y cumplimiento en el desarrollo de los procesos internos.

Para finalizar es importante conceptualizar que el Hospital Municipal de Acacias ESE al finalizar los procesos de tercerización para el área de facturación podrá ganar mayor ventaja comparativa dado que al tener el control de los ingresos, podrá establecer un mayor registro de los servicios que se prestan y como se están administrando.

### **9. Recomendaciones**

- El Hospital debe finalizar el proceso de tercerización.
- Iniciar un plan de trabajo centrado en los procesos de gestión de T. H. como reclutamiento, selección de personal, contratación e inducción.
- Formular acciones de actualización al talento humano centradas en su el desarrollo personal y profesional.
- Generar estabilidad laboral al talento humano pensando en la productividad.
- Fortalecer los procesos internos alineados a los aspectos misionales.

## **10. Glosario**

**Autorización:** Es la formalización a través de la emisión de un documento o la generación de un registro por parte de la entidad responsable del pago para la prestación de los servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre el prestador de servicios de salud y la entidad responsable del pago. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.

**Factura:** Documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a la entidad responsable de pago de servicios de salud por venta de servicios prestados, que debe cumplir los requerimientos exigidos por la DIAN.

**Glosa:** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.

**Glosas por facturación:** Se presentan glosas por facturación cuando hay diferencias al comparar el tipo y cantidad de los servicios prestados con los facturados, o cuando los conceptos pagados por el usuario no se descuentan en la factura (copagos, cuotas moderadoras u otros), o cuando se presenten errores administrativos generados en los procesos de facturación.

**Población al régimen contributivo:** Población cotizante o beneficiaria Población en regímenes especiales de excepción entidades excluidas Población usuaria planes adicionales en Salud (PAS)

**Población Asegurada Al régimen Subsidiado** Población del régimen subsidiado usuaria de servicios no POS-S Población del régimen subsidiado, usuaria de POS-S

**Población no asegurada con capacidad de pago** Población particular o privada que se hace responsable por su atención. (Corrales M, Et Al, 2013, p 20).

**Población no asegurada en condiciones de pobreza o vinculados.** Población pobre-vinculada SISBEN 1-2-3 P

## **11. Referencias**

- Ánzola, M. O., Marín I. d., y Cuartas M. J. (2017). *Fundamentación teórica de la cultura, la estructura y la estrategia de la organización*. Universidad Externada de Colombia. Bogotá.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Blanco Restrepo J, Maya Mejía J, (2005). Administración de servicios de salud Tomo II, segunda edición.
- Congreso de la Republica. Colombia. (2018). Ley 1231 de 2008. Julio 17. Diario Oficial No. 47.053 de 17 de julio de 2008. Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.
- García, M., Sánchez, K. y Zapata, A. (compiladores). (2008). *Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana*. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. (2018). Decreto 4747 de 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Colombia. (2018). Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009 y Resolución 4331 de 2012. Anexo Técnico No. 6. Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas, Unificación.
- Porter, M. (1985). *La cadena de valor de Michael Porter: Identifique y optimice su ventaja competitiva*. Economía y empresa: en50minutos.
- Presidencia de la República de Colombia. (2018). Decreto 2423 de 1996. Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario y se dictan otras disposiciones.
- Strategor. (1995). *Estrategia, estructura, decisión, identidad. Política general de la empresa*. Editorial Biblio empresa. Masson S.A.

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

77

Torres, H. Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Vol. Segunda ). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 08 de 2017

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

78

## Anexos

### Anexo A. estudios previos para el proceso de tercerización

	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4		
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN		
	ESTUDIOS PREVIOS		
	Fecha: 25/11/2020	Código: GI-SP3-FRS	Versión: 02

#### ESTUDIOS PREVIOS DE CONVENIENCIA Y NECESIDAD

#### PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

#### INFORMACIÓN GENERAL

De conformidad con lo señalado en el Estatuto de Contratación adoptado por la Junta Directiva del Hospital Municipal de Acacias E.S.E. mediante Acuerdo 002 del 21 de Noviembre de 2019, se procede a realizar el presente estudio previo de oportunidad y conveniencia, el cual se enmarca dentro de los requisitos mínimos establecidos en el Estatuto Contratación.

1. FECHA: 24 DE MARZO DE 2021
- 1.2 DEPENDENCIA SOLICITANTE: AREA ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVA

#### 2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Acorda con lo establecido en el artículo 48 de la Constitución Política, la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que debe prestarse bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.

Se garantiza a todos los habitantes el derecho inrenunciable a la seguridad social. El Estado con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determina la ley.

La Ley 100 de 1993 amplía las coberturas del sistema de seguridad social y estableció como principios básicos de las instituciones prestadoras de servicios la calidad y la eficiencia, creando dentro de su articulado las Empresas Sociales del Estado como entidades prestadoras de salud, y ordenando la transformación jurídica de las instituciones públicas de salud existentes.

El HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E es una empresa social del Estado del orden Municipal, prestadora de servicios de primer nivel de complejidad.

#### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD:

Que, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo No.002 de noviembre 21 del 2019 "POR EL CUAL SE ADOPTA EL ESTATUTO INTERNO DE CONTRATACION DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS ESE", expedido por la Junta Directiva del Hospital Municipal de Acacias, según Artículo Décimo Segundo denominado: MODALIDAD DE SELECCIÓN POR

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Teléfonos (8) 6860160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

 <b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b>	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.254 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GI-SP1-FR5	Versión: 02

CONTRATACIÓN DIRECTA, en el literal B. En Razón de la Cuantía, numeral 1 Selección por Invitación cerrada con formalizaciones plenas,

Que, en ese orden de ideas, se hace necesario garantizar por parte del Hospital Municipal de Acacias E.S.E., los principios de eficacia, eficiencia y efectividad de los programas y metas trazadas por la entidad, dentro de la prestación de servicios generales de salud, en desarrollo de las actividades propias del hospital como IPS de primer nivel de atención y algunas de segundo nivel.

Que para efectos de evaluar y mejorar la calidad de atención en salud el SOGCS deberá cumplir con algunas características dentro de las cuales se encuentra la Seguridad definida como: "el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de Atención en Salud o de mitigar sus consecuencias".

Que en la Gestión Asistencial y Administrativa, el alcance de esta evaluación es la siguiente: servicios habilitados, servicios pendientes por habilitar, análisis de productividad, situación de la prestación de servicios, referencia y contra referencia, sistema de información, estadísticos de facturación, modelo de cartera y recaudo, sistema de información, estadísticos de cartera y efectividad recaudo, estados financieros, ejecuciones presupuestales, sin dejar de lado la evaluación y el seguimiento.

El Hospital Municipal de Acacias ESE busca a través de su proceso de facturación mantener y fortalecer sus reportes de ventas para un mejor servicio médico asistencial, la institución requiere continuar con el mejoramiento para así poder garantizar la seguridad, la comodidad y un servicio adecuado tanto del usuario externo como del interno, para así garantizar los objetivos misionales de la entidad, además de facturar sus servicios prestados, el objetivo principal del Hospital Municipal de Acacias, es la búsqueda del mejoramiento continuo, en la demanda de pacientes, la producción de servicios, la implementación de nuevas tecnologías, en la distribución de las áreas actuales y nuevas.

El Hospital Municipal de Acacias E.S.E, es una institución de I Nivel de atención y es la única institución habilitada para prestar el servicio de urgencias las 24 Horas, en el Municipio de Acacias. Conforme en lo establecido en el Decreto 4747 de 2007 Artículo 17 y demás normas vigentes sobre referencia y contra referencia de usuarios:

DECRETO 4747 DE 2007	
Artículo	Descripción
Artículo 17.	Proceso de referencia y contra referencia. El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contra referencia y la operación del sistema de referencia.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Teletax (8) 6560160  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4</p>	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

y contra referencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.

Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud la consecución de institución prestadora de servicios de salud receptora que garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes. La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitente hasta que ingrese en la institución receptora. Cuando el transporte se realice en una ambulancia debidamente habilitada, que no dependa de la IPS remitente, la Entidad que tiene habilitado el servicio de transporte será responsable de la atención durante el mismo, con la tecnología disponible de acuerdo con el servicio de ambulancia habilitado, hasta la entrega del paciente en la entidad receptora definida por la entidad responsable del pago.

Que la Gestión Documental está definida según la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación, de igual manera, la Ley 594 de 2000 informa sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión documental, independientemente del soporte en que producen la información, para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

Se considera que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la entidad y proporcionar la información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, etc., los documentos pueden ser usados como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que se han documentado, además, son considerados como los principios del control de las necesidades fundamentales de un sistema de gestión de calidad. De la estandarización de los procesos, la unificación de los conceptos a nivel institucional y la trazabilidad de la gestión depende en gran medida el adecuado desarrollo de las políticas de gestión documental.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social declara que el ordenamiento jurídico de nuestro país permite que se utilicen medios 'no presenciales' para la asignación de citas médicas y que no hay ninguna disposición que, de forma expresa, restrinja a posibilidad de asignar citas por WhatsApp.

*Su salud en buenas manos!*  
 Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 5560160  
 Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

81

 <b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b> NIT. 892.000.264 - 4	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FRS	Versión: 02

Que no obstante, destaca que es necesario resaltar que, en cualquier proceso no presencial de asignación de citas, debe restringirse la circulación de datos personales sensibles y que toda la información que represente datos relativos a la salud tiene el carácter de 'Datos Sensibles', por tanto, los mismos deben ser tratados de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Habeas Data.

Que en consecuencia, las Instituciones Prestadoras de SALUD (IPS), en la asignación por medios no presenciales de citas médicas, deben cumplir con la normatividad en materia de protección de datos, particularmente, con el Decreto 11074 de 2015. Lo que implica, entre otros aspectos, que se deben adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de los datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Que por lo anterior y debido a la demanda de usuarios que ha generado el servicio en asignación de citas "médicas no presenciales" vía whatsapp y la gestión de archivo de historias clínicas; se requiere asignar un funcionario al desarrollo del contrato, destinando un medio tiempo al dar respuesta a los mensajes de WhatsApp y asignar las citas cuando sea procedente; el otro medio tiempo de este funcionario estaría en apoyo a la gestión de archivo de historias clínicas, cuyas funciones se detallan más adelante.

### 3. SUFICIENCIA E INCLUSIÓN DE LA NECESIDAD

Que el hospital no cuenta con la disponibilidad para satisfacer la necesidad, por lo cual requiere la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**, El cual se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones según certificación expedida.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

El Objeto del Contrato será, **PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

### 5. CLASIFICACION UNSPSC O CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

ITEM	PRODUCTO PARA CONTRATAR	CLASIFICACION UNSPSC
1	Temporales de Recursos Humanos	9011000

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 25-21 Barrio San José Telefax (0) 6560160  
Acacias - Méta.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

82

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.764 - 4</p>	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GI-5P1-FR5	Versión: 02

## 6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Así las cosas es necesario para el Hospital realizar la contratación de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**, los cuales se detallan a continuación:

ITEM	ACTIVIDADES
1	<b>FACTURACION</b>
1.1	Admisión y validación de derechos del paciente, ingresando los datos básicos del paciente en el sistema en el momento en que el usuario solicita el servicio de salud.
1.2	Liquidar y generar la factura de los servicios prestados en Consulta Externa.
1.3	Liquidar y generar la factura de los servicios prestados en Urgencias, Hospitalizados las 24 horas, siete días a la semana, incluido dominicales, festivos y nocturnos.
1.4	Recibir los dineros recaudados por el Hospital en lo referente a las cuotas moderadoras, copagos y cuotas de recuperación.
1.5	Revisar las facturas diariamente en lo administrativo a través de un grupo de revisores de cuentas y en lo asistencial con un profesional con formación asistencial y especialización en auditoría de cuentas de servicios de salud; quien apoyara la revisión administrativa.
1.6	Brindar atención al público en las áreas de facturación de acuerdo al desarrollo de las actividades del hospital municipal de Acacias.
1.7	Cuadre de caja diario y entrega de los dineros recaudados al Área de pagaduría del Hospital Municipal de Acacias.
1.8	Armado de facturas y cuentas de cobro, anexando los soportes de los diferentes servicios a las facturas agrupadas de acuerdo a los requerimientos de entidad responsable de pago.
1.9	Generar los Registros Individuales de Prestación de Servicio en Salud RIPS, del sistema de Información.
1.10	Validar los RIPS en la malla validadora del Ministerio y de la Secretaría Distrital de Salud o en las que sean requeridas por las EPS.
1.11	Radicar las facturas y cuentas de cobro agrupadas en las diferentes empresas a las cuales se les presta servicios.
1.12	Realizar el cierre mensual de facturación.
1.13	Generar como producto final el certificado para el cobro dirigido al área de facturación.
1.14	Corrección y ajuste a los hallazgos encontrados en el proceso de previo de revisión de los servicios prestados y facturados.
1.15	Facturar el 100% de los servicios de salud prestados en la cápita y el 80% de los servicios de salud prestados por evento mensualmente.
1.16	Admisión, validación de derechos y asignación citas solicitadas por los usuarios a través de la plataforma de WhatsApp.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

83

 <b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b> NIT. 892.000.264 - 4	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR3	Versión: 02

<b>2</b>	<b>PREAUDITORIA Y AUDITORIA DE CUENTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>
2.1	Establecer la concordancia de los servicios de Salud prestados que son facturados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución 3047 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social.
2.2	Garantizar la revisión de las cuentas médicas de forma estandarizada y eficaz, y documentar los procedimientos con base en los cuales se desarrollan las actividades de auditoría de cuentas.
2.3	A través de los indicadores de gestión detectar problemas que afecten la fluidez del proceso.
2.4	Minimizar los riesgos de tipo administrativo, financiero y operativo que se puedan presentar durante el proceso de Auditoría.
<b>3</b>	<b>CONTESTACION DE GLOSAS</b>
3.1	Análisis las objeciones que originan las glosas frente a los servicios de salud facturados a las diferentes entidades responsables del pago.
3.2	Proyectar la respuesta a cada una de las Objeciones formuladas por las entidades responsables de pago, con la selección del soporte o justificación respectiva.
3.3	Radicar la respuesta de las objeciones formuladas por las entidades responsables de pago.
3.4	Elaborar el informe de las respuestas a las glosas formuladas por las entidades responsables de pago.
3.5	Programar y gestionar conciliaciones con las entidades responsables de pago tendientes a lograr acuerdos sobre la cartera, previa concertación con la gerencia del hospital dentro y fuera del área de influencia.
3.6	Acudir cuando fuere necesario a las áreas correspondientes para el soporte de la respuesta a las glosas por procedimientos inherentes a su competencia.
3.7	Mantener glosa administrativa con un porcentaje inferior al 3%.
3.8	Elaborar informes condensados por régimen, empresa responsable de pagos, motivos por servicios referentes a la glosa inicial, respuesta de Objeciones y conciliaciones.
3.9	Retroalimentar las áreas pertinentes y relacionadas, brindando capacitación tanto en lo asistencial, como en lo administrativo.
3.10	Reportar a ciertos los informes pertinentes para los recaudos.
<b>4</b>	<b>GESTIÓN DE ARCHIVO</b>
4.1	Recibir los documentos e identificar las carpetas donde va a ser archivado.
4.2	Custodiar los documentos generados en la prestación del servicio de salud que sirvan de soporte de la factura dirigida a las entidades responsables del pago.
4.3	Custodiar las facturas radicadas a las entidades responsables del pago.
4.4	Habilitar al área de cartera las facturas radicadas antes las entidades responsables del pago.
4.5	Archivar y custodiar los demás documentos que se generen en el desarrollo del proceso de facturación de servicios de salud.
4.6	Revisar e identificar el contenido de las carpetas que se generan en el desarrollo del proceso de facturación de servicios de salud.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 25-21 Barrio San José Teléfax (R) 6560160  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

84

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4</p>	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GI-SP1-FR5	Versión: 02

4.7	Verificar que los documentos que reposan en la Historia Clínica sean atenciones brindadas al paciente que pertenece la Historia Clínica.
4.8	Depurar los documentos de la Historia Clínica, esto es que se deje una sola hoja por documentos, es decir eliminar las copias sobrantes.
4.9	Verificar en la base de datos que se está creando con el objeto de detectar duplicidades.
4.10	Unificar las Historias Clínicas que efectivamente se comprueben que son duplicidad.
4.11	Organizar los documentos en orden cronológico, es decir de la atención más antigua a la más reciente.
4.12	Follar a lápiz los documentos de la Historia Clínica.
4.13	Diligenciar el control de documentos y anexarla en la parte interior de la de la carpeta para posterior.
4.14	Diligenciar la base de datos en Excel de acuerdo a la estructura establecida por el Hospital.
4.15	Cumplir con las normas y procedimientos en materia archivística.
5	<b>APOYO DE SISTEMAS PARA PROCESOS NO MISIONALES</b>
5.1	Administración, soporte y capacitación en los módulos del sistema de información institucional.
5.2	Diseño de soluciones tecnológicas, como herramientas de manejo de información.
5.3	Administración de redes, a nivel lógico.
5.4	Soporte técnico en relación al sistema de información, dirigido a los usuarios del mismo.
5.5	Custodia sistema central de datos de la institución.
5.6	Custodia de información de los usuarios.
5.7	Confidencialidad de la información sensible del área.
5.8	Soporte técnico para el envío de información a los entes del control.
5.9	Solución de requerimientos o soporte infraestructura tecnológica de información, de forma telefónica y/o virtual.
5.10	Apoyo administrativo en el levantamiento de procesos y procedimientos en el área de sistemas.
5.11	Apoyo administrativo en un estudio de necesidades, frente a la adquisición de nuevas tecnologías.
5.12	Disponibilidad, para garantizar la continuidad de los sistemas de información de acuerdo con cronograma.
5.13	Administración, soporte y mantenimiento de redes.
5.14	Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de equipos de cómputo de la institución y sus sedes, manteniendo actualizado la hoja de vida de los equipos con sus debidos reportes.
5.15	Proporcionar soluciones sobre la base de elementos tecnológicos (hardware, software y de Soporte técnico en relación al sistema de información, dirigido a los usuarios del mismo.
5.16	Apoyar las áreas administrativas y asistenciales en el procesamiento de documentos y soportes para el envío de la información a los entes de control, al Ministerio De Salud y Protección Social, a la Supesalud y a las Secretarías De Salud Municipal y Departamental.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telfax (9) 6560160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

85

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FRS	Versión: 02

6) Realizar las actividades propias del contrato actuando con responsabilidad y respeto. 7) Informar a la entidad el nombre del personal que desarrollara cada una de las actividades del proceso de facturación. 8) Desarrollar las actividades relacionadas al objeto contractual con personal debidamente capacitado, entrenado y certificado y utilizando los medios o mecanismos apropiados. 9) El suministro de la papelería necesaria para el desarrollo del proceso de facturación. 10) Administrar con responsabilidad y confidencialidad los perfiles de software creados por el hospital para el desarrollo del proceso de facturación. 11) Asumir el costo correspondiente al trámite de la radicación de las facturas ante las diferentes entidades responsables del pago, en las ciudades de Bogotá y Villavicencio y correo certificado en el resto del país.

## 7. ESTUDIO DE MERCADO

Realizado el siguiente estudio de mercado se establece un valor promedio, para lo cual se anexan los soportes de las cotizaciones, basado en los precios del mercado actual, como se describe a continuación:

ITEM	SUBPROCESO	TIEMPO	H&D GESTION EMPRESARIAL		AYC LOGISTICA		ESTUDIO MERCADO/ PROMEDIO
			VALOR MES	VALOR TOTAL	VALOR MES	VALOR TOTAL	
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN	3	\$ 63,606,138	\$ 190,815,414	\$ 67,000,000	\$ 201,000,000	\$ 195,907,707

## 8. PRESUPUESTO ESTIMADO

El valor estimado para la contratación es de **CIENTO NOVENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SIETE MIL SETECIENTOS SIETE PESOS (\$195.907.707) ML**, en los términos y cubrimientos presentados en el estudio de mercado, la cual hace parte integral de la proceso de contratación. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Dentro del valor estipulado, está incluida la totalidad de los costos que demande su ejecución, utilidad del **CONTRATISTA**, costos directos e indirectos relacionados con la prestación del servicio, costos administrativos y demás actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todos los impuestos, tasas y contribuciones que surjan en el contrato, estén a cargo del **CONTRATISTA** y por lo tanto el **HOSPITAL** efectuará las retenciones de Ley a que haya lugar.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560150  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

86

 HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4		
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN		
	ESTUDIOS PREVIOS		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

## 9. PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO

Las erogaciones que se generen producto de la celebración del futuro Contrato de Servicios quedarán subordinadas a las apropiaciones presupuestales del Hospital sobre la actual vigencia fiscal 2021, se Imputará al código: 210102002001; denominado: Honorarios y código: 210102002003; denominado: Remuneración Por Servicios Técnicos; en los cuales existe disponibilidad presupuestal para dar cumplimiento de la necesidad por un plazo de tres (03) meses.

En consecuencia, el plazo será de **TRES (03) MESES**, contado a partir de la firma del acta de inicio.

## 10. FORMA DE PAGO

El HOSPITAL pagará al CONTRATISTA el valor contratado así: tres (03) Pagos mensuales vencidos por valor que se establezca de conformidad con las propuestas económicas presentadas, sin que este exceda el valor total del presupuesto oficial. Este pago se realizará previa expedición de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones expedida por el funcionario que ejerce el control de ejecución del Contrato (Supervisor), acompañada de los informes de ejecución del contrato en el cual se reflejará el cumplimiento del total de las actividades de facturación señalada en la cláusula segunda del contrato junto con todos los soportes del cumplimiento de las actividades y acreditación del cumplimiento de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social (Certificados de Salud y pensión) y Parafiscales. **PARAGRAFO PRIMERO:** No obstante, los pagos se realizarán con sujeción al flujo de caja del Hospital. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Para la realización del último pago, el contratista debe presentar la planilla del pago de la seguridad social debidamente cancelada del mes en que finaliza el contrato esto para efectos de liquidación del mismo.

## 11. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:

De conformidad con lo establecido en el Estatuto de contratación, artículo 10º del Acuerdo 002 de 2019, emanado por la Junta Directiva del Hospital Municipal de Acacias ESE y sus normas complementarias, el proceso de selección a través del cual se proveerá para satisfacer esta necesidad es mediante la Contratación Directa, y conforme a lo previsto en la Resolución No.539 de 2019, Manual de Contratación, en su artículo 22, sección 22.1.2.1.2 **PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN POR INVITACIÓN CERRADA CON FORMALIDADES PLENAS**.

Constituyen soportes normativos y justificativos para la celebración de este contrato:

Fundamentos Jurídicos:

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

87

 <p><b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b> NIT. 897.000.264 - 4</p>	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GI-SP1-FR5	Versión: 02

El presente proceso se surtirá a través de la modalidad denominada Contratación directa en virtud de lo establecido en el Acuerdo 002 de 21 de noviembre de 2019, según Artículo 12 denominado MODALIDAD DE SELECCIÓN POR CONTRATACION DIRECTA, según Artículo Décimo Segundo denominado: MODALIDAD DE SELECCIÓN POR CONTRATACION DIRECTA, en el literal B. En Razón de la Cuenlia, numeral 2 Selección por invitación cerrada con formalidades plenas, cuando la contratación exceda los 100 S.M.M.L.V. y no supera los 600 S.M.M.L.V. se acudirá a la invitación privada por lo menos a dos (02) posibles proponentes, y se realizarán términos de referencia.

**11.1. CONTRATO A CELEBRAR:** para el presente proceso teniendo en cuenta la descripción del objeto a contratar, se debe celebrar un CONTRATO DE SERVICIOS.

## 12. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1) Pagar al personal que utilice el CONTRATISTA para la prestación del servicio, los salarios y prestaciones sociales del orden Constitucional y legal, de conformidad con lo dispuesto por el art. 2.2.3.2.2 Decreto 563 de abril 8 de 2016; así, como su vinculación al sistema de seguridad social integral. 2) Impartir las instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores ejerciendo la potestad reglamentaria y disciplinaria, sin perjuicio de las actividades de coordinación que la Gerencia establezca con EL CONTRATISTA para la correcta y adecuada prestación del servicio en el Hospital. 3) Desarrollar con autonomía el objeto contractual, usando los medios y los procesos que se han adoptado por el Hospital para la prestación de los servicios de Apoyo a la Gestión. 4) No fraccionar en todo o en parte con cualquier otro prestador del servicio del contrato. 5) Administrar la información de EL HOSPITAL bajo mecanismos de seguridad y absoluta confidencialidad. 6) No incurrir en conductas violatorias de las normas laborales vigentes en la celebración o ejecución del contrato. 7) Participar de los comités institucionales para en el apoyo del cumplimiento de sistema de habilitación, seguridad del paciente, políticas institucionales y demás planes de gestión integral (Ambiental, Calidad y Ocupacional). 8) Estarán a cargo del contratista todos los trámites relacionados ante los entes de control que regulen la actividad desarrollada por la empresa. 9) Carnetización del personal que desarrolla el proceso, de acuerdo a las políticas de la entidad. 10) Dar cumplimiento con la implementación del SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo, conforme al Decreto Único Reglamentario del sector trabajo Decreto 1072 Del 26 De Mayo De 2015. 11) Acatar las indicaciones e instrucciones que imparta la Gerente de la E.S.E., tendiente al óptimo desarrollo del objeto contractual. 12) Informar al Supervisor sobre las irregularidades que se presenten en cumplimiento del desarrollo del objeto contractual. 13) Actuar con respeto frente a la los funcionarios, usuarios y visitantes, absteniéndose de asumir conductas que atenten contra la dignidad de las personas y el buen nombre del Hospital. 14) Adoptar las medidas de prevención necesarias orientadas a evitar que los servicios puedan ser utilizados como instrumento para la realización

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

88

 <p><b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b> NIT. 892.000.264-4</p>	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FRS	Versión: 02

de actos ilegales. 15) Las demás que por las necesidades del servicio se establezcan por parte de la Gerencia.

### 13. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS

EL HOSPITAL, por su parte se obliga a: 1) Hacer los pagos al **CONTRATISTA** en la forma establecida en el contrato. 2) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él formen parte. 3) Facilitar el acceso a la información que sea necesaria para la debida ejecución del contrato. 4) Atender las sugerencias o solicitudes del **CONTRATISTA** sobre situaciones inherentes a la ejecución del contrato. 5) Asignar los permisos para la creación de los perfiles del personal contratado por el contratista para el desarrollo del contrato.

### 14. RIESGOS DEL CONTRATO Y AMPAROS MINIMOS

Se tendrá muy en cuenta que el contratista seleccionado cumpla con los requisitos de debida y comprobada experiencia, capacidad técnica, administrativa y jurídica, acorde además con el Estatuto de Contratación del Hospital Municipal Acacias ESE.

Además deberá acreditar la idoneidad para la ejecución del contrato, la capacidad jurídica y el cumplimiento con las obligaciones.

#### ANÁLISIS DE RIESGOS

La inversión de los recursos está garantizada por la supervisión que de manera permanente será realizada durante el tiempo de ejecución del contrato al cumplimiento y labor del contratista.

Toda actividad en materia de contratos puede presentar riesgos que impidan la ejecución o desarrollo normal de los compromisos y/o actividades que nacen de ellos, por lo tanto es importante señalar los riesgos que conlleva dicha actividad convenida, para que en la eventualidad de presentarse, puedan determinarse la responsabilidad que le es inherente a cada uno de las partes que suscriben en el Contrato de Compraventa.

#### 12.1 DETERMINACIÓN DE RIESGOS DE LA FUTURA RELACION CONTRACTUAL:

**A. Previsibles:** Los riesgos son previsibles en la medida que el mismo sea identificable y cuantificable por un profesional de la actividad en condiciones normales.

**B. Imprevisibles:** Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 25-21 Barrio San José Telefax (8) 8560150  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4</p>	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/01/2020	Código: GJ-SFS-FRS	Versión: 02

**Definición de Riesgo:** El riesgo supone un hecho externo a las partes, en contradicción a un sujeto económico, que puede acontecer o no en algún momento determinado. Por lo que el riesgo puede ser contemplado como elemento de Incertidumbre que puede afectar a la actividad empresarial, pudiendo ser motivado por causas externas o internas.

**Tipificación del Riesgo:** Es la enunciación que la entidad hace de aquellos hechos previsible constitutivos de riesgo que en su criterio pueden presentarse durante y con ocasión de la ejecución del contrato. Los riesgos de un proyecto se refieren a los diferentes factores que pueden hacer que no se cumplan los resultados previstos o que se haga más onerosa su consecución. Los riesgos son previsible en la medida que el mismo sea identificable y cuantificable por un profesional de la actividad en condiciones normales.

**Estimación de los riesgos:** Es la valoración que hace la entidad de los riesgos, soportada tanto en la probabilidad de su ocurrencia como en el impacto en la ejecución contractual; aun cuando un riesgo esté identificado, el mismo está sujeto a la probabilidad de ocurrencia de una condición, por lo que su impacto en la ejecución del contrato se encuentra sujeta a fenómenos aleatorios.

**Asignación de los riesgos:** Es el señalamiento que hace la entidad de la parte contractual que deberá soportar total o parcialmente la ocurrencia de la circunstancia tipificada, asumiendo su costo, se debe asignar cada riesgo a la parte que mejor lo controla.

## 12.2. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS:

CLASIFICACION DEL RIESGO	RIESGO	TIPIFICACION DEL RIESGO		ASIGNACION DEL RIESGO POR RESPONSABILIDAD		ESTIMACION DEL RIESGO	
		Nº.	DESCRIPCION	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.	CONTRATISTA	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO EN EL CONTRATO
ENTRORRESCA	RIESGO REGULADA	1	Discrepancias por variaciones o incertidumbre frente a la oferta contratada.		100%	M	B
	RIESGO JURIDICO	2	Superveniencia de hechos jurídicos que alteren el cumplimiento de las obligaciones de las partes, tales como: cambios de legislación, cambios de autoridades, cambios de políticas y/o de procedimientos, cambios de autoridades por el gobierno o por el contratista por el gobierno.		100%	M	B
	RIESGO FINANCIERO	1	Discrepancias por la falta de capacidad financiera, consecución de los recursos, condiciones financieras.		100%	M	M
	RIESGO DE OPERACION	4	Por incumplimiento de la obligación de cumplimiento.		100%	M	M
	RIESGO POR TERMINACION ANTICIPADA	5	Falta de recursos por la terminación anticipada por el contratista.		100%	M	M
		6	Falta de recursos por la terminación anticipada por el contratista.	100%		M	B
	RIESGO AMBIENTAL	1	Accidentes o lesiones de personas en el momento de ejecución de las obras, accidentes por negligencia o culpa en el momento de ejecución de las obras, accidentes por negligencia o culpa en el momento de ejecución de las obras.		100%	M	M
RIESGO DE ADECUAMIENTO		8	Errores en el diseño de las obras.		100%	M	B
		9	Errores en el presupuesto de las obras.		100%	M	B
		10	Accidentes de trabajo al personal durante la ejecución de las obras.		100%	M	B

*Su salud en buenas manos!*  
 Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Teléfono (8) 6560160  
 Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FRS	Versión: 02

CATEGORÍA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALORES		
			UNIDAD	VALOR	UNIDAD
SERVICIOS	REPOSICIÓN FUERZA GRANDE ASISTENCIAL	El estudio deberá ser presentado por el contratista antes de la ejecución y/o operación de contrato. Debe incluir los costos de personal, materiales, insumos y equipos, entre otros, para garantizar la obligación de asegurar dicho servicio o producto, independientemente de la naturaleza de dicho producto.	10%	U	M
	SERVICIO DE FUERZA MAYOR MAQUINARIA	Se refiere de manera específica a los costos de mano de obra y materiales para el desarrollo de los trabajos de mantenimiento, guardia y operación de equipos de fuerza mayor.	10%	U	M
Código: GJ-SP1-FRS					

## 15. CONSTITUCION DE GARANTÍAS

EL CONTRATISTA se obliga, dentro de los diez días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a constituir a favor de EL CONTRATANTE, la garantía única de cumplimiento otorgada a través de una compañía de seguros cuya póliza matriz este aprobada por la Superintendencia Financiera que ampare los siguientes riesgos: **1. Cumplimiento del contrato;** en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato por el término de la vigencia del contrato (la vigencia es equivalente al término de ejecución y cuatro (04) meses más) contados a partir de su perfeccionamiento. **2. Calidad del servicio y/o suministros o adquisiciones;** en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de la vigencia del contrato (la vigencia es equivalente al término de ejecución y cuatro (04) meses más) y un (01) año más. **3. Salarios y Prestaciones Sociales;** en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia el término de ejecución y tres (3) años más. **4. Póliza De Mando;** para el desarrollo de los procesos y subprocesos que deban manejar recursos económicos y/o títulos valores del HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E., por un valor mínimo de cubrimiento de Veinte Millones De Pesos (\$20.000.000) MIL, por el término de ejecución del contrato y tres (03) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de que el contrato se adicione, promueva, suspenda o cualquier otro evento en que fuere necesario, el CONTRATISTA se obliga a Actualizar las garantías, estas deben ser aprobadas por la E.S.E., de acuerdo con lo señalado por el Estatuto de Contratación de la Entidad. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** La cobertura de los riesgos que amparan las garantías serán cubiertas por el contratista desde la suscripción del contrato a la expedición de las pólizas.

## 16. SUPERVISION

La supervisión del contrato será designada por la Gerencia del Hospital; el supervisor asignado, observará el cumplimiento del objeto del Contrato y en especial, las previstas en la Resolución No 539 de 2019, Manual de Contratación Capítulo IX artículo 37 funciones del supervisor: **16.1. Funciones Generales:** 1. Verificar que el contratista haya cumplido en su totalidad con los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato, así como los establecidos en las diferentes actas que se causen en la ejecución del contrato. 2. Suscribir la respectiva acta de inicio del contrato en los casos requeridos para su ejecución. 3. Velar por el cumplimiento del contrato en términos de plazos, calidades, cantidades y adecuada ejecución de los recursos del contrato. 4. Efectuar seguimiento al cronograma de actividades. 5. Efectuar al contratista las

*Su salud en buenas manos!*  
 Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefaxis (8) 5560260  
 Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

91

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</p>	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E NIT. 892.003.764 - 4		
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN		
	ESTUDIOS PREVIDOS		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GI-SP1-FRS	Versión: 02

observaciones o recomendaciones que considere pertinentes para la mejor ejecución del objeto contractual, de las cuales deberá dejar constancia por escrito. 6. Reportar oportunamente al gerente de la Empresa los retrasos o incumplimientos parciales o totales de las obligaciones contractuales, así como las irregularidades que se presenten durante la ejecución del contrato o convenio, para que se adopten las medidas pertinentes. 7. Presentar periódicamente y a la finalización del contrato, informes detallados de la ejecución del contrato, en los que se describa como mínimo el comportamiento del contratista con respecto a las obligaciones establecidas en el contrato, la ejecución financiera del mismo y en el caso del informe final, las obligaciones pendientes a desarrollarse en la etapa post contractual. 8. Remitir el Informe de ejecución con sus respectivos soportes a la Subgerencia Administrativa y Financiera, de manera oportuna para efectos de la liquidación del contrato. 9. Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo, actas de recibo final etc.

**16.2.Funciones Técnicas:** 1. Corroborar la existencia de permisos y licencias antes de iniciar las obras o la prestación de los servicios. 2. Verificar, cuando se trate de contratos de obra pública, que los planos y estudios técnicos requeridos se encuentren actualizados y aprobados.3. Comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad, normas técnicas y garantías de bienes, servicios y obras públicas pactadas. 4. Corroborar la información del contratista en lo referente a la experiencia, perfil, pago de honorarios y salarios, de acuerdo con lo pactado. 5. Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable de acuerdo a la naturaleza del objeto en los temas laboral, ambiental, tributario, seguridad y las normas especiales acordes con la naturaleza del bien, servicio, u obra pública a ejecutar. 6. Corroborar el cumplimiento de requerimientos fitosanitarios en los bienes importados. 7. Elaborar las actas de ejecución, de recibo a satisfacción y emitir concepto desde el aspecto técnico de las modificaciones, adiciones, prórogas, suspensiones y demás circunstancias que se presenten durante la ejecución del contrato. 8. Verificar que los equipos técnicos y maquinaria requeridos, correspondan con los exigidos y operen con la calidad esperada. 9. Informar oportunamente sobre la calidad de los bienes, servicios y obras hasta el vencimiento de las garantías post contractuales. 10. Tramitar, reportar y actualizar los soportes en el expediente físico y los sistemas de información según competencia y procedimientos establecidos desde el inicio de la etapa de Ejecución hasta el cierre del expediente del proceso de contratación.**16.3.Funciones Administrativas Y Financieras:** 1. Corroborar el cumplimiento de los aspectos administrativos y financieros que rigen el contrato. 2. Gestionar los pagos, recibos a satisfacción, y verificar que los valores cobrados correspondan a los precios pactados en el contrato. 3. Certificar oportunamente el cumplimiento del objeto contratado para el pago respectivo. 4. Verificar la presentación de los informes periódicos en los términos pactados en el contrato. 5. Convocar al contratista a las reuniones pertinentes para lograr la debida ejecución del contrato y elaborar las actas que resulten de estas reuniones. 6. Documentar con evidencia las irregularidades, que se presenten en la ejecución del contrato. 7. En el evento de ser requeridos, rendir informes

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

92

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS</p>	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 832.000.764 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: G1-SP1-FRS	Versión: 02

administrativos y financieros a los organismos de control. 8. Resolver oportunamente las consultas administrativas y financieras que presente el contratista y hacer las observaciones que estime conveniente. 9. Verificar la entrega del anticipo, su amortización periódica y el reintegro de los rendimientos financieros cuando aplique así: a) Verificar la existencia del Plan de inversión del anticipo por parte del contratista al iniciar el contrato. b) Verificar la cuenta de cobro presentada por el contratista. e) Verificar y registrar cronológicamente los pagos y deducciones del contrato. d) Verificar la devolución de los rendimientos financieros de los recursos desembolsados. e) Verificar la existencia de disponibilidad presupuestal. f) Tramitar los pagos pactados, previo recibo a satisfacción y verificación del paz y salvo con el sistema de seguridad social Integral. g) Verificar que los valores facturados correspondan a los precios pactados, con sus respectivos impuestos y deducciones. h) Verificar que los anticipos sean amortizados en cada factura de forma proporcional a lo establecido. **16.4. Funciones Legales:** 1. Brindar acompañamiento en los procedimientos sancionatorios que se adelantan, en contra del contratista. 2. Verificar el cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y la vigencia de las garantías y solicitar su prórroga cuando sea necesario. 3. Hacer seguimiento a los riesgos del contrato que puedan afectar la ecuación contractual. 4. Hacer seguimiento al cumplimiento por parte del Contratista de sus obligaciones respecto al sistema de seguridad social integral y a los aportes parafiscales, si es del caso. 5. Corroborar el cumplimiento de derechos y obligaciones de las partes. 6. Verificar la suficiencia de las garantías de acuerdo con las exigencias pactadas en el contrato y sus modificaciones.

## 17. REQUISITOS HABILITANTES DEL OFERENTE

### a. Capacidad Jurídica

Para soportar dicho requisito se deberá cumplir con lo inserto en el artículo 1502 del Código Civil, Artículo 8 de la ley 80 de 1993 y el numeral 2 del artículo 2.2.1.1, 1.5.3 del Decreto 1082 de 2015, a saber:

#### Si se trata de una persona natural:

La persona natural que presente la propuesta deberá acreditar y aportar los siguientes documentos:

- Ser Mayor de edad, lo cual se acredita con la fotocopia de cédula de ciudadanía.
- Estar inscrito en el registro mercantil y que su actividad comercial lo permita realizar el objeto del futuro contrato; lo anterior se acredita con la presentación del certificado de matrícula mercantil emitido por la respectiva cámara de comercio del domicilio comercial del oferente, con fecha de registro anterior a la fecha de los estudios previos y expedición del certificado no superior a un (01) mes de antelación a la fecha de cierre del proceso; esto sucede únicamente en caso de que el proponente sea comerciante o ejerza el comercio de conformidad con lo establecido en el Código de Comercio y las normas que lo modifiquen o sustituyan.
- Se deberán aportar los soportes de antecedentes disciplinarios, fiscales, penales y de medidas correctivas con una antigüedad no mayor a 30 días.

*Su salud en buenas manos!*  
 Diagonal 15 No 76-71 Barrio San José Telefax (8) 8560160  
 Acacias - Bogotá

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

93

 <p>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS</p>	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN</b>		
	<b>ESTUDIOS PREVIOS</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GU-SP1-FR5	Versión: 02

Si se trata de una persona jurídica nacional o persona jurídica extranjera con sucursal o domicilio en el país.

Se deberá acreditar y aportar los siguientes documentos:

- Fotocopia de documento de identidad del representante legal o apoderado debidamente escudado.
- Persona jurídica deberá tener una duración no inferior al plazo de ejecución del contrato y un (01) año más (artículo 6, ley 80 de 1993)
- El objeto social debe estar relacionado con el servicio o bien a contratar en el proceso de elección, salvo que se trate de una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.) en dónde esa haya señalado que puede realizar cualquier actividad comercial y civil lícita conforme al numeral 5 del artículo 5 de la ley 1258 de 2008; lo anterior se acredita con la presentación del certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio, con fecha de expedición no superior a un (01) mes.
- Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara
- Acta de autorización o documento correspondiente del órgano directivo en el caso de que el representante legal no esté facultado estatutariamente para suscribir el respectivo contrato que dé como consecuencia el presente proceso de contratación.
- Se deberán aportar los soportes de antecedentes disciplinarios, fiscales, penales y de medidas correctivas para el representante legal de la sociedad comercial y para ésta última antecedentes disciplinarios y fiscales con una antigüedad no mayor a 90 días.

## 18. TERMINACION Y LIQUIDACION

El CONTRATISTA y el SUPERVISOR deberán suscribir el acta de terminación del contrato dentro del mes siguiente al vencimiento del plazo de ejecución del mismo; en el acta deberán dejar constancia de los extremos temporales entre los cuales se ejecutó el objeto y el balance financiero de ejecución del contrato entre otros aspectos. De conformidad con lo dispuesto en la fase V del Artículo Décimo Sexto del Estatuto de Contratación del Hospital Municipal de Acacias ESE, se suscribirá el acta de liquidación, es indispensable que el contratista presente para este efecto la planilla del pago de la seguridad social del mes en que finaliza el contrato debidamente cancelada.

Para constancia se firma por quienes intervienen en la ciudad de Acacias (Meta), en la fecha mencionada al inicial del presente documento.

  
**JORGE ENRIQUE GUTIERREZ HERNANDEZ**  
 Oficina de Planeación

*Su salud en buenas manos!*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
 Acacias - Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

94

Anexo B. Propuesta H & G Gestión empresarial S.A.S.



Acacias, marzo 19 de 2021

Doctor  
**JAI ME MOREMO ROJAS**  
Gerente  
**HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
Acacias - Meta

Respetado Doctor:

Yo, **DUVEY PEREZ RODRIGUEZ** obrando en calidad de Gerente y Representante Legal de la empresa **H&D GESTION EMPRESARIAL S.A.S.** con NIT.901.206.779-2, por medio de la presente y atendiendo a la invitación directa para la contratación a través del modelo de tercerización de los Subprocesos de FACTURACION, AUDITORIA Y PREAUDITORIA ADMINISTRATIVA DE CUENTAS POR PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, CONTESTACION DE GLOSAS, ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y APOYO EN EL AREA DE SISTEMAS, para la E.S.E. Hospital Municipal de Acacias, me permito manifestar lo siguiente:

1. Que la empresa que represento actúa directamente en el presente proceso contractual.
2. Que el contrato que se suscriba compromete únicamente a **H&D GESTION EMPRESARIAL S.A.S.** con NIT.901.206.779-2.
3. Que a la presente se anexan todos y cada uno de los documentos y requisitos exigidos por la institución que usted Gerencia.
4. Así mismo, bajo la gravedad de juramento declaro que la Empresa que represento no se encuentra incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la constitución y la Ley para la presentación de la cotización, ni para la celebración del contrato y que en caso de sobrevenir alguna inhabilidad e incompatibilidad se hará responsable frente al Hospital y frente a terceros.
5. Que la empresa lleva por nombre **H&D GESTION EMPRESARIAL S.A.S.** con NIT.901.206.779-2, ubicada Carrera 7 No. 7 - 31 en Zipaquirá Cundinamarca, Teléfono 3177180119, correo electrónico [hdgestionempresarial@gmail.com](mailto:hdgestionempresarial@gmail.com).

  
**DUVEY PEREZ RODRIGUEZ**  
C.C. 52.235.214  
Representante legal.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

95



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## MISION

Contribuir a la humanización en la prestación de Servicios de Salud, con personal competitivo, con actitud de servicios; apoyados con recursos técnicos y financieros, buscando la mejor contribución para la realización de los logros de nuestros clientes y el bienestar de nuestros empleados.

## VISION

Ser reconocidos por nuestros clientes como una empresa capaz de brindar herramientas gerenciales que contribuyan en la toma de decisiones.

## VALORES

- RESPONSABILIDAD
- LEALTAD
- ETICA
- RESPETO
- JUSTICIA

## PRINCIPIOS

- COMPETITIVIDAD
- CONFIDENCIALIDAD
- RESPUESTA
- MEJORA CONTINUA

## ¡NUESTRO PROPÓSITO!

Contribuir a la Humanización del Servicio y Atención

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

96



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## **HISTORIA**

Con la evolución de los nuevos modelos administrativos y asistenciales en los hospitales, donde en el año 1994 se inicia la transformación a Empresas Sociales del Estado (ESE), y su consolidación en el año 1997, donde todos los hospitales públicos pasaron a ser ESE y empezar la facturación por venta de servicios de salud, algo que los hospitales no sabían cómo hacerlo, ya que todo era por el manejo de las estadísticas mediante el reporte de los sistemas (medio físico) de Información en salud (SIS), la salud era un tema caritativo, el cambio implica que las instituciones debían, entonces, pensar en la producción, cambiar la mentalidad del presupuesto anual con el que se trabajaba en el anterior esquema y debían pensar en producción de servicios de salud. Con la entrada en vigencia del decreto 2423 de 1996 (Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos y hospitalarios del Manual Tarifario) en su momento llamado SOAT; se inicia la facturación en las entidades públicas. Es entonces cuando se crea el Grupo denominado GESTION EMPRESARIAL, que inicia sus labores en el mes de mayo de 2001, en el Hospital San Francisco de Gacheta en Cundinamarca. A través de los años se ha fortalecido con la experiencia de sus colaboradores y la capacitación de los mismos. El Grupo GESTION EMPRESARIAL, es una sociedad de carácter privado legalmente, cuya principal función es la de servir de apoyo a todas aquellas entidades que requieran personal altamente calificado para la ejecución, asesoría y coordinación de actividades administrativas.

En el año 2007, se amplía el portafolio de servicios y se incluye el desarrollo de los subprocesos de apoyo a la Gestión Administrativa en lo referente a Contratación, Apoyo al área de sistemas, archivo, Aseo, limpieza y Desinfección en áreas críticas, semicríticas y administrativas, así como el desarrollo del subproceso de Traslado Asistencial Básico cuyo alcance va desde la planificación del personal de tripulación (Conductor y Paramédico), administración de las ambulancias a través de la figura de comodato y realizar el traslado a la IPS referente.

Cuenta con un amplio equipo de trabajo conformado por profesionales especializados y personal auxiliar y técnico, en diversas áreas con importante experiencia en la prestación de los servicios descritos.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO OFRECIDO.**

El proponente se compromete a prestar el servicio dentro de las instalaciones de la IPS, dentro de los horarios convenidos. El proponente brindará toda la asesoría técnica administrativa requerida en comités en las cuales se haga necesaria su participación.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

97



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## EXPERIENCIA

### Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Gacheta.

- Año 2001 – 2012. Desarrollo subprocesos de Facturación, Auditoría Médica y Administrativa a las cuentas por prestación de servicios de salud, proceso de contratación, apoyo área de sistemas y gestión de glosas y cartera.
- Año 2007 – 2012. Desarrollo de los subprocesos de Aseo, Limpieza y Desinfección en áreas críticas, semicríticas y administrativas.
- Año 2007 – 2012 Desarrollo del subproceso de Traslado Asistencial Básico, incluido el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo del parque automotor de Traslado Asistencial Básico.
- Año 2007 – 2012, Suministro de personal en misión para los áreas de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Cirugía.

### Empresa Social del Estado Hospital El Salvador de Ubaté.

- Año 2009 – 2012. Desarrollo subprocesos de Facturación, Auditoría Médica y Administrativa a las cuentas por prestación de servicios de salud, proceso de contratación, apoyo área de sistemas y gestión de glosas y cartera.
- Año 2009 – 2012. Desarrollo de los subprocesos de Aseo, Limpieza y Desinfección en áreas críticas, semicríticas y administrativas.
- Año 2009 – 2012 Desarrollo del subproceso de Traslado Asistencial Básico, incluido el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo del parque automotor de Traslado Asistencial Básico.
- Año 2009 – 2012, Suministro de personal en misión para los áreas de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización y Cirugía.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

98



**H & D GESTIÓN EMPRESARIAL  
S.A.S**

## Hospital Municipal de Acacias Empresa Social del Estado.

- Año 2018 – a la fecha. Desarrollo subprocesos de Facturación, Auditoría Médica y Administrativa a las cuentas por prestación de servicios de salud, proceso de contratación, apoyo área de sistemas y gestión de glosas y cartera.
- Año 2012 – 2016 \_ 2018 A la fecha. Desarrollo de los subprocesos de Aseo, Limpieza y Desinfección en áreas críticas, semicríticas y administrativas.
- Año 2012 – 2016 \_ 2018 A la fecha. Desarrollo del subproceso de Traslado Asistencial Básico, incluido el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo del parque automotor de Traslado Asistencial Básico.

## Unidad Médica Monserrate.

- Año 2014 – a la fecha. Desarrollo subprocesos de Facturación, Auditoría Médica y Administrativa a las cuentas por prestación de servicios de salud, proceso de contratación, apoyo área de sistemas y gestión de glosas y cartera.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

99



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## **BENEFICIOS DE LA PRESENTE COTIZACION PARA LA E.S.E.**

- Estar localizada dentro del marco legal y reglamentario y caracterizado como modelo de tercerización de subprocesos, parciales y/o totales de apoyo a la gestión y profesionales.
- La cotización respeta el contenido del Sistema Único de Habilitación Aplicable, en especial la responsabilidad para con el registro especial de prestadores de servicios de salud.
- Eliminación de la carga administrativa, financiera, de control y de vinculación de personal con sus correspondientes riesgos.
- Aplicación de herramientas de gestión en función del riesgo.
- Cumplimiento del marco legal aplicable a la vinculación de personal y su gestión administrativa impidiendo en toda su extensión la Intermediación.
- Los resultados de la gestión de los subprocesos deberán implementar en beneficio de la comunidad usuaria, con el aseguramiento de la continuidad de la prestación del servicio.
- Obtener el Talento Humano calificado a través de un proceso, que permita identificar integralmente la persona idónea para desempeñar las tareas que se le asignan de acuerdo con las políticas y lineamientos de nuestros clientes.
- Conservar, mantener y salvaguardar todos y cada uno de los elementos encargados a nosotros en las empresas a las cuales prestamos servicios.
- Total orientación de nuestros empleados en pro del desarrollo del Objeto Social de nuestros clientes.
- Contar con un representante por lo menos dos días a la semana en sus instalaciones, como es el coordinador.
- Disponibilidad de los servicios por el término deseado.

## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

100



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

### **BENEFICIOS DE LA PRESENTE COTIZACIÓN PARA EL PERSONAL QUE DESARROLLA LOS SUBPROCESOS:**

- Firma de un contrato laboral de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo como base el código sustantivo del trabajo.
- Afiliación a la seguridad social integral. (Salud, Pensiones, ARL, Caja de compensación Familiar).
- Reconocimiento de prestaciones económicas, como lo son: Primas, cesantías, intereses de cesantías y horas extras.
- Reconocimiento de prestaciones no económicas como dotación, capacitación y vacaciones.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

101



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## JUSTIFICACIÓN.

- Estar localizada dentro del marco legal y reglamentario y caracterizada como modelo de tercerización de subprocesos, parciales, de apoyo a la gestión asistencial.
- La cotización respeta el contenido del Sistema Único de Habilitación Aplicable, en especial la responsabilidad para con el registro especial de prestadores de servicios de salud.
- Eliminación de la carga administrativa, financiera, de control y de vinculación de personal con sus correspondientes riesgos.
- Aplicación de herramientas de gestión en función del riesgo.
- Cumplimiento del marco legal aplicable a la vinculación de personal y su gestión administrativa impidiendo en toda su angulación la intermediación.
- Los resultados de la gestión de los subprocesos deberán implementar en beneficio de la comunidad usuaria, con el aseguramiento de la continuidad de la prestación del servicio.

## ALCANCE.

El alcance de la siguiente cotización se extiende desde la gestión y administración del subproceso sin intermediación pasando por el aseguramiento de personal y funcionalidad hasta la obtención y resultados en términos de calidad y satisfacción para las partes usuarias de los procesos.

## OBJETIVO GENERAL DE LA COTIZACIÓN

Gestionar y asegurar la funcionalidad y el mejoramiento de los subprocesos de Facturación, Auditoría y Pre auditoría de Cuentas por Prestación De Servicios de Salud, Contestación de Glosas, Archivo, Correspondencia y Apoyo en el Área De Sistemas, en el Hospital Municipal De Acacias E.S.E., con el propósito coadyuvar la gestión Gerencial durante el tiempo o la vigencia que establezca el nominador o contratante.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

102



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

**COTIZACIÓN TÉCNICA PARA LOS SUBPROCESOS DE APOYO EN FACTURACIÓN,  
AUDITORIA Y PREAUDITORIA DE CUENTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE  
SALUD Y CONTESTACION DE GLOSAS.**

## ACTIVIDADES INCLUIDAS

### FACTURACIÓN

Realizar la facturación de los servicios de urgencias, lo cual incluye:

- Validación de derechos.
- Gestión y trámite de la autorización.
- Admisión del paciente.
- Facturación de los servicios prestados durante 24 horas, siete días a la semana, incluido dominicales, festivos y nocturnos.

Realizar la facturación de los servicios prestados en consulta externa, lo cual incluye:

- Horario de atención de 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m., de lunes a viernes y en caso que exista programación de servicios los días sábados, se dispondrá personal para este día.

Realizar la facturación de los servicios prestados en hospitalización, lo cual incluye:

- Validación de derechos.
- Gestión y trámite de la autorización.
- Admisión del paciente.
- Recibir los dineros recaudados por el Hospital en lo referente a las cuotas moderadoras, copagos y cuotas de recuperación.
- Elaborar y generar el recibo de caja en el Sistema.
- Cuadre de caja diario y entrega de los dineros recaudados a la caja principal del Hospital Municipal de Acacias.
- Revisar las facturas diariamente en lo administrativo a través de un grupo de revisores de cuentas y en lo asistencial con un profesional con formación asistencial y especialización en auditoría de cuentas de servicios de salud; quien apoyara la revisión administrativa.
- Anexar los soportes de los diferentes servicios a la factura.
- Armar las facturas y cuentas de cobro agrupadas.
- Generar los Registros Individuales de Salud RIPS.
- Validar los RIPS en la mala validadora del Ministerio y de la Secretaría Distrital de Salud.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

103



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

- Radicar las facturas y cuentas de cobro agrupadas en las diferentes empresas a las cuales se les prestó servicios de salud, en las ciudades de Villavicencio y Bogotá, y por correo certificado en el resto del país.
- Realizar el cierre mensual de facturación.
- Elaborar informes para la alta gerencia y antes de control.

## CONTESTACION DE GLOSAS

Gestionar la recepción, respuesta, radicación y conciliación de glosas, lo que incluye:

- Analizar las Objeciones de las diferentes EPS, radicadas e ingresadas al sistema de información.
- Delimitar los soportes y extracción del sistema o en la historia clínica para dar respuesta a las Objeciones.
- Dar respuesta a cada una de las Objeciones formuladas por cada EPS, con la selección del soporte o justificación respectiva.
- Radicar la respuesta de las objeciones en la respectiva EPS.
- Elaborar el informe de respuesta de Objeciones por cada EPS.
- Entregar el informe de respuesta de Objeciones por cada EPS al Hospital.
- Programar y ejecutar de las conciliaciones con cada EPS, en las ciudades de Villavicencio y Bogotá y virtualmente con el resto del país.
- Elaborar informes condensados por régimen, empresa responsable de pagos, motivos por servicios referentes a la glosa inicial, respuesta de Objeciones y conciliaciones.
- Reportar e cartear los informes pertinentes para los recaudos.
- Retroalimentar las Áreas pertinentes y relacionadas, brindando capacitación tanto en lo asistencial, como en lo administrativo.

## AUDITORIA Y PREAUDITORIA DE CUENTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

- Garantizar que el servicio de Salud prestado fue concordante y pertinente de acuerdo con las disposiciones vigentes dando cumplimiento a las disposiciones legales.
- Garantizar la revisión de las cuentas médicas de forma estandarizada y eficaz, y documentar los procedimientos con base en los cuales se desarrollan las actividades de auditoría administrativa de cuentas.
- Generar como producto final la factura debidamente soportada, RIPS validados y cargados en la página de la ERP respectiva, para su radicación.
- Ajustar el proceso de facturación de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

104



**H & D GESTION EMPRESARIAL  
S.A.S**

## ETAPA DE EVALUACION

La administración y gestión del subproceso en cuestión exige desde el punto de vista de la evaluación lo siguiente:

- Aplicación efectiva del uso de la disponibilidad de recurso humano;
- Ausentismo e incapacidades;
- Uso eficiente y margen estadístico del consumo de insumos y papelería;
- Las demás sobrevivientes de los puntos críticos de control.

## COTIZACIÓN ECONOMICA

El desarrollo de los subprocesos de FACTURACION, AUDITORIA Y PREAUDITORIA DE CUENTAS POR PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, CONTESTACION DE GLOSAS, ARCHIVO, CORRESPONDENCIA Y APOYO EN EL AREA DE SISTEMAS, para la E.S.E. Hospital Municipal de Acacias, a través del modelo de tercerización tiene un valor mensual de SESENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCO MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS MCTE. (\$63.605.138), Incluido IVA, de donde el valor para el periodo comprendido entre el primero (01) de abril al 30 de junio de 2021 asciende a la suma de CIENTO NOVENTA MILLONES OCHOCIENTOS QUINCE MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS MCTE. (\$190.815.414)

Como contratista para desarrollar y adelantar el proceso antes descrito para el Hospital de Acacias E.S.E. (Nivel de Atención), expresamos nuestro compromiso formal de mantener en absoluta reserva toda la información que este a nuestra disposición, durante el tiempo que dure el contrato y que entregaremos con la confidencialidad máxima la información a la que por razones de nuestro trabajo tengamos acceso.

  
DORVEY PEREZ RODRIGUEZ  
Representante Legal

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

105

Anexo C. Contrato de tercerización Hospital Municipal de Acacias ESE – H&D Gestión empresarial S.A.S.

	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. NIT. 892.000.264 - 4		
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION		
	CONTRATO		
	Fecha: 28/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

## CONTRATO DE SERVICIOS No. 187 DE 2021

<b>CONTRATANTE:</b>	HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS META E.S.E. NIT:892.000.264-4 R/L: JAIME MORENO ROJAS C.C. 17.411.891 de Acacias (Meta) Notificaciones: Diagonal 15 No. 28-21 Barrio San José-Acacias (Meta) Correo electrónico: contratacion@hospitaldeacacias.gov.co
<b>CONTRATISTA:</b>	H&D GESTION EMPRESARIAL S.A.S. Nit: 901.206.779-2 Representante legal: DUVEY PEREZ RODRIGUEZ Cedula de ciudadanía: 52.235.214 de Bogota DC. Notificaciones: Cr.7 #7-31 Casa 8 Zipaquirá (Cundinamarca) Correo electrónico: hdgestionempresarial@gmail.com 3177180119
<b>OBJETO:</b>	PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APDOY A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.
<b>VALOR TOTAL:</b>	CIENTO NOVENTA MILLONES OCHOCIENTOS QUINCE MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS (\$190.815.414) MIL ✓
<b>DURACIÓN:</b>	TRES (03) MESES ✓
<b>SUSCRIPCIÓN:</b>	TREINTA Y UNO (31) DE MARZO DE 2021 ✓

Entre los suscritos a saber: por una parte EL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS, con NIT 892000264-4, representado legalmente por JAIME MORENO ROJAS, en calidad de Gerente Identificado con la cédula de ciudadanía 17.411.891 expedida en Acacias (Meta), y nombrado mediante Decreto No.057 de 21 de marzo de 2020, expedido por el Alcalde Municipal y posesionado mediante Acta No.090 del 01 de abril de 2020, en ajenda de sus funciones y de la competencia otorgada por el Acuerdo No. 002 de 2016 de la Junta Directiva de la Empresa y por la otra el contratista descrito en el cuadro precedente quien manifiesta bajo la gravedad de juramento que no se encuentra incurso en causal de alguna inhabilidad o de incompatibilidad para contratar; hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, que se regirá por los términos que adelante se expresan, previas las siguientes consideraciones: A) Que, la Oficina de Planeación ha elaborado el estudio de oportunidad y conveniencia mediante el cual se determina la necesidad, se establecen las condiciones y requisitos para la selección y contratación de servicios no misionales para procesos y subprocesos administrativos. B) Que la Oficina de Presupuesto ha expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 279 de marzo de 2021 con cargo al rubro presupuestal 210102002001, denominado: Honorarios y código: 210102002003, denominado: Remuneración Por Servicios Técnicos, con el cual se cubrirá el compromiso contractual. C) Que, de conformidad a la necesidad que tiene la institución del servicio profesional en el ámbito asistencial y en la ausencia de personal en la planta de personal según los soportes que dieron

*Su salud en buenas manos* | 1  
 Diagonal 15 No. 28-21 Barrio San José Telefax (01) 6550160  
 Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.030.264 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 28/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

lugar al presente contrato se procede a realizar la suscripción del mismo. D) Que, De conformidad con lo establecido en el Estatuto de contratación, artículo 10º del Acuerdo 002 de 2019, emanado por la Junta Directiva del Hospital Municipal de Acacias ESE y sus normas complementarias, el proceso de selección a través del cual se proveerá para satisfacer esta necesidad es mediante la Contratación Directa, y conforme a lo previsto en la Resolución No 539 de 2019, Manual de Contratación, en su artículo 22, sección 22.1.2.1.1, procedimiento de selección por invitación comoda sin formalidades plenas. E) Que el representante Legal del HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. de primer Nivel de Atención, cuyo objeto principal es la prestación de servicios de salud, en el marco del Sistema Obligatorio de la calidad y en el ejercicio de sus fines, esencialmente el de producir y prestar servicios de salud a la población de Acacias, está debidamente facultado para suscribir el presente contrato y certifica la idoneidad del CONTRATISTA. Hechas las anteriores consideraciones se pactan las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA. -OBJETO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO MISIONALES PARA DESARROLLAR PROCESOS Y SUBPROCESOS ADMINISTRATIVOS DE APOYO A LA GESTIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E. CLÁUSULA SEGUNDA.- OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:** EL CONTRATISTA se compromete para con EL HOSPITAL a prestar los siguientes servicios:

ITEM	ACTIVIDADES
1	<b>FACTURACION</b>
1.1	Admisión y validación de derechos del paciente, ingresando los datos básicos del paciente en el sistema en el momento en que el usuario solicita el servicio de salud.
1.2	Liquidar y generar la factura de los servicios prestados en Consulta Externa.
1.3	Liquidar y generar la factura de los servicios prestados en Urgencias, Hospitalizados las 24 horas, siete días a la semana, incluido dominicales, festivos y nocturnos.
1.4	Recibir los dineros recaudados por el Hospital en lo referente a las cuotas moderadoras, cesesga y cuotas de recuperación.
1.5	Revisar las facturas diariamente en lo administrativo a través de un grupo de revisores de cuentas y en lo asistencial con un profesional con formación asistencial y especialización en auditoría de cuentas de servicios de salud; quien apoyará la revisión administrativa.
1.6	Brindar atención al público en las áreas de facturación de acuerdo al desarrollo de las actividades del hospital municipal de Acacias.
1.7	Cuadre de caja diario y entrega de los dineros recaudados al Área de pagaduría del Hospital Municipal de Acacias.
1.8	Amar las facturas y cuentas de cobro, anexando los soportes de los diferentes servicios a las facturas agrupadas de acuerdo a los requerimientos de entidad responsable de pago.
1.9	Generar los Registros Individuales de Prestación de Servicio en Salud RIPS, del sistema de información.
1.10	Validar los RIPS en la mesa validadora del Ministerio y de la Secretaría Distrital de Salud o en las que sean requeridas por los EPS.

*Su salud en buenas manos | 2*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560150  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

107

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.003.264 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR6	Versión: 02

1.11	Radicar las facturas y cuentas de cobro agrupadas en las diferentes empresas a las cuales se les preste servicios.
1.12	Realizar el cierre mensual de facturación.
1.13	Generar como producto final el certificado para el cobro dirigido al área de facturación.
1.14	Conexión y ajuste a los hallazgos encontrados en el proceso de previa de revisión de los servicios prestados y facturados.
1.15	Facturar el 100% de los servicios de salud prestados en la cápita y el 80% de los servicios de salud prestados por evento mensualmente.
1.16	Admisión, validación de derechos y asignación citas solicitadas por los usuarios a través de la plataforma de WhatsApp.
1.17	Leer e interpretar los contratos de prestación de servicios firmados por el Hospital con las Empresas Responsables de Pago – ERP, en especial lo referente al tiempo de duración, cuantía de servicios contratados, requisitos para prestarlos.
1.18	Aplicar la normalidad vigente relacionada con el S0555, en su desempeño, y en el proceso de Admisión, facturación de los servicios, garantizando la calidad y oportunidad en cada uno de estos procesos en que participa.
1.19	Revisar el aseguramiento del paciente en las Bases de Datos, validar derechos, determinar aseguramiento y Entidad Responsable de Pago ERP.
1.20	Actualizar oportunamente el Sistema de Información con los números de autorizaciones de servicios facturados. (En caso de mediar autorización).
1.21	Anejar a la factura todos los soportes requeridos de acuerdo a la normalidad y a los convenios vigentes.
1.22	Actualizar periódicamente los datos de los usuarios, actividad que requiere de gran responsabilidad pues es la base de informes con destino a entes externos.
1.23	Diariamente realizar la entrega inventariada de las facturas generadas durante el turno, en la Oficina de revisorte y armado de cuentas.
1.24	Recibir las facturas que no cumplen con los requerimientos y sus anexos para ser corregida en tiempo no mayor a 12 horas.
1.25	Facturación diaria de los servicios prestados por capitación.
1.26	Realizar facturación de laboratorio.
1.27	Realizar asignación de citas telefónicas
1.28	Leer e interpretar los contratos de prestación de servicios firmados por el Hospital con las Empresas Responsables de Pago – ERP, en especial lo referente al tiempo de duración, cuantía de servicios contratados, requisitos para prestarlos.
2	<b>PREAUDITORIA Y AUDITORIA DE CUENTAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>
2.1	Establecer la concordancia de los servicios de Salud prestados que son facturados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución 3047 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social.
2.2	Garantizar la revisión de las cuentas médicas de forma estandarizada y eficaz, y documentar los procedimientos con base en los cuales se desarrollan las actividades de auditoría de cuentas.
2.3	A través de los indicadores de gestión detectar problemas que afecten la fluidez

*Su salud en buenas manos j 3*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

108

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b> NIT. 892.000.264 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FRS	Version: 02

	del proceso.
2.4	Minimizar los riesgos de tipo administrativo, financiero y operativo que se puedan presentar durante el proceso de Auditoría.
3	<b>CONTESTACION DE GLOSAS</b>
3.1	Analizar las objeciones que originan las glosas frente a los servicios de salud facturados a las diferentes entidades responsables del pago.
3.2	Proyectar la respuesta a cada una de las Objeciones formuladas por las entidades responsables de pago, con la selección del soporte o justificación respectiva.
3.3	Radicar la respuesta de las objeciones formuladas por las entidades responsables de pago.
3.4	Elaborar el Informe de las respuestas a las glosas formuladas por las entidades responsables de pago.
3.5	Programar y gestionar conciliaciones con las entidades responsables de pago tendientes a lograr acuerdos sobre la cartera, previa concertación con la gerencia del hospital dentro y fuera del área de influencia.
3.6	Acudir cuando fuere necesario a las áreas correspondientes para el soporte de la respuesta a las glosas por procedimientos inherentes a su competencia.
3.7	Mantener glosa administrativa con un porcentaje inferior al 3%.
3.8	Elaborar informes condensados por régimen, empresa responsable de pago, motivo por servicios referentes a la glosa inicial, respuesta de Objeciones y conciliaciones.
3.9	Retroalimentar las áreas pertinentes y relacionadas, brindando capacitación tanto en lo asistencial como en lo administrativo.
3.10	Reportar a cartera los informes pertinentes para los recursos.
4	<b>GESTION DE ARCHIVO</b>
4.1	Recibir los documentos e identificar las carpetas donde va a ser archivado.
4.2	Custodiar los documentos generados en la prestación del servicio de salud que sirvan de soporte de la factura original a las entidades responsables del pago.
4.3	Custodiar las facturas radicadas a las entidades responsables del pago.
4.4	Remitir al área de cartera las facturas radicadas antes las entidades responsables del pago.
4.5	Archivar y custodiar los demás documentos que se generen en el desarrollo del proceso de facturación de servicios de salud.
4.6	Rotular e identificar el contenido de las carpetas que se generan en el desarrollo del proceso de facturación de servicios de salud.
4.7	Verificar que los documentos que repasan en la Historia Clínica sean atenciones brindadas al paciente que pertenecen a la Historia Clínica.
4.8	Depurar los documentos de la Historia Clínica, esto es que se deje una sola hoja por documentos, es decir eliminar las copias sobrantes.
4.9	Verificar en la base de datos que se está usando con el objeto de detectar duplicidades.
4.10	Unificar las Historias Clínicas que efectivamente se comprueban que son duplicidad.
4.11	Organizar los documentos en orden cronológico, es decir de la atención más

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

109

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 28/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

	antigua a la más reciente.
4.12	Foliar a lápiz los documentos de la Historia Clínica.
4.13	Diligenciar el control de documentos y anexarla en la parte interior de la de la carpeta cara posterior.
4.14	Diligenciar la base de datos en Excel de acuerdo a la estructura establecida por el Hospital.
4.15	Cumplir con las normas y procedimientos en materia archivística.
5	<b>APOYO DE SISTEMAS PARA PROCESO NO MISIONALES</b>
5.1	Administración, soporte y capacitación en los módulos del sistema de información institucional.
5.2	Diseño de soluciones tecnológicas, como herramientas de manejo de información.
5.3	Administración de redes, a nivel lógico.
5.4	Soporte técnico en relación al sistema de información, dirigido a los usuarios del mismo.
5.5	Custodia sistema central de datos de la institución.
5.6	Custodia de información de los usuarios.
5.7	Confidencialidad de la información sensible del área.
5.8	Soporte técnico para el envío de información a los entes de control.
5.9	Solución de requerimientos o soporte infraestructura tecnológica de información, de forma telefónica y/o virtual.
5.10	Apoyo administrativo en el levantamiento de procesos y procedimientos en el área de sistemas.
5.11	Apoyo administrativo en un estudio de necesidades, frente a la adquisición de nuevas tecnologías.
5.12	Disponibilidad, para garantizar la continuidad de los sistemas de información de acuerdo con cronogramas.
5.13	Administración, soporte y mantenimiento de redes.
5.14	Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de equipos de cómputo de la institución y sus sedes, manteniendo actualizado la hoja de vida de los equipos con sus debidos reportes.
5.15	Proporcionar soluciones sobre la base de elementos tecnológicos (hardware, software y de Soporte técnico en relación al sistema de información, dirigido a los usuarios del mismo.
5.16	Apoyar las áreas administrativas y asistenciales en el procesamiento de documentos y soportes para el envío de la información a los entes de control, al Ministerio De Salud y Protección Social, a la Supesalud y a las Secretarías De Salud Municipal y Departamental.

6) Realizar las actividades propias del contrato actuando con responsabilidad y respeto. 7) Informar a la entidad el nombre del personal que desarrollara cada una de las actividades del proceso de facturación. 8) Desarrollar las actividades relacionadas al objeto contractual con personal debidamente capacitado, entrenado y certificado y utilizando los medios o mecanismos apropiados. 9) El suministro de la papelería necesaria para el desarrollo del proceso de facturación. 10) Administrar con responsabilidad y

*Su salud en buenas manos j 5*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

110

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.254 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

confidencialidad los perfiles de software creados por el hospital para el desarrollo del proceso de facturación. 11) Asumir el costo correspondiente al trámite de la radicación de las facturas ante las diferentes entidades responsables del pago, en las ciudades de Bogotá y Villavicencio y correo certificado en el resto del país. **CLÁUSULA TERCERA-OBLIGACIONES GENERALES:** Pagar al personal que utilice el CONTRATISTA para la prestación del servicio, los salarios y prestaciones sociales del orden Constitucional y legal, de conformidad con lo dispuesto por el art. 2.2.3.2.2 Decreto 583 de abril 8 de 2018; así, como su vinculación al sistema de seguridad social Integral. 2) Impartir las Instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores ejerciendo la potestad reglamentaria y disciplinaria, sin perjuicio de las actividades de coordinación que la Gerencia establezca con EL CONTRATISTA para la correcta y adecuada prestación del servicio en el Hospital. 3) Desarrollar con autonomía el objeto contractual, usando los medios y los procesos que se han adoptado por el Hospital para la prestación de los servicios de Apoyo a la Gestión. 4) No fraccionar en todo o en parte con cualquier otro prestador del servicio del contrato. 5) Administrar la información de EL HOSPITAL bajo mecanismos de seguridad y absoluta confidencialidad. 6) No incurrir en conductas violatorias de las normas laborales vigentes en la celebración o ejecución del contrato. 7) Participar de los comités institucionales para en el apoyo del cumplimiento de sistema de habilitación, seguridad del paciente, políticas institucionales y demás planes de gestión integral (Ambiental, Calidad y Ocupacional). 8) Estarán a cargo del contratista todos los trámites relacionados ante los entes de control que regulen la actividad desarrollada por la empresa. 9) Carnetización del personal que desarrolla el proceso, de acuerdo a las políticas de la entidad. 10) Dar cumplimiento con la implementación del SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo, conforme al Decreto Único Reglamentario del sector trabajo Decreto 1072 Del 26 De Mayo De 2015. 11) Acatar las indicaciones e instrucciones que imparta la Gerente de la E.S.E., tendiendo al óptimo desarrollo del objeto contractual. 12) Informar al Supervisor sobre las irregularidades que se presenten en cumplimiento del desarrollo del objeto contractual. 13) Actuar con respeto frente a la los funcionarios, usuarios y visitantes, absteniéndose de asumir conductas que atenten contra la dignidad de las personas y el buen nombre del Hospital. 14) Adoptar las medidas de prevención necesarias orientadas a evitar que los servicios puedan ser utilizados como instrumento para la realización de actos ilegales. 15) Las demás que por las necesidades del servicio se establezcan por parte de la Gerencia. **PARÁGRAFO:** Las modificaciones o cambios que se efectúan al contrato deben ser coordinadas con la Gerencia de la ESE y el Supervisor del Contrato, para su correspondiente análisis y aprobación. **CLÁUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DEL HOSPITAL:** EL HOSPITAL por su parte se obliga a: 1) Hacer los pagos al CONTRATISTA en la forma establecida en el presente contrato. 2) Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él formen parte. 3) Facilitar el acceso a la información que sea necesaria para la debida ejecución del contrato. 4) Atender las sugerencias o solicitudes del CONTRATISTA sobre situaciones inherentes a la ejecución del contrato. 5) Asignar los permisos para la creación de los perfiles del personal contratado por el contratista para el desarrollo del contrato. **CLÁUSULA QUINTA.- VALOR DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato es de CIENTO NOVENTA MILLONES OCHOCIENTOS QUINCE MIL CUATROCIENTOS CATORCE PESOS (\$190.815.414) M/L, Incluido IVA., en los términos y cubrimientos presentados en la propuesta, la cual hace parte integral de este contrato. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Dentro del valor estipulado, está incluida la totalidad de los costos que demande su ejecución, utilidad del CONTRATISTA, costos directos e indirectos relacionados con la prestación del servicio, costos administrativos y demás actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Todos los impuestos,

*Su salud en buenas manos j 6*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

111

 <b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.</b>	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 852.000.264 - 4	
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACIÓN</b>	
	<b>CONTRATO</b>	
	Fecha: 28/11/2020	Código: GU-SP1-FR5

tasas y contribuciones que surjan del presente contrato, estén a cargo del CONTRATISTA y por lo tanto el HOSPITAL efectuará las retenciones de Ley a que haya lugar. **CLAUSULA SEXTA: FORMA DE PAGO:** El HOSPITAL pagará al CONTRATISTA el presente contrato en tres (03) pagos mensuales por valor de **SESENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCO MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS (\$63.605.138) MIL** cada uno, previa expedición de la certificación de cumplimiento a satisfacción del objeto y obligaciones expedida por el funcionario que ejerce el control de ejecución del Contrato (Supervisor), acompañada de los informes de ejecución del contrato en el cual se reflejará el cumplimiento del total de las actividades de facturación señalada en la cláusula segunda del presente contrato junto con todos los soportes del cumplimiento de las actividades y acreditación del cumplimiento de sus obligaciones con los Sistemas de Seguridad Social (Certificados de Salud y pensión) y Parafiscales. **PARÁGRAFO PRIMERO:** No obstante, los pagos se realizarán con sujeción al flujo de caja del Hospital. **PARAGRAFO SEGUNDO:** Para la realización del último pago, el contratista debe presentar la planilla del pago de la seguridad social debidamente cancelada del mes en que finaliza el contrato esto para efectos de liquidación del mismo. **CLAUSULA SEPTIMA. TÉRMINO DE EJECUCIÓN:** El término para la ejecución del objeto contratado será de **TRES (03) MESES** contados a partir de la firma del acta de inicio. La cual deberá suscribirse dentro de los tres (3) días siguientes a la designación de la supervisión, previa verificación de todos los documentos contractuales. **CLAUSULA OCTAVA -VIGENCIA DEL CONTRATO:** El contrato tendrá como vigencia el término para la ejecución de la prestación del servicio y cuatro (4) meses más para su liquidación. **CLAUSULA NOVENA - SUPERVISION:** La supervisión del presente contrato será designada por la Gerencia del Hospital; el supervisor asignado, observará el cumplimiento del objeto del Contrato y en especial, las previstas en la Resolución No.539 de 2019, Manual de Contratación Capítulo IX artículo 37 funciones del supervisor; **Funciones generales:** 1. Verificar que el contratista haya cumplido en su totalidad con los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato, así como los establecidos en las diferentes actas que se causen en la ejecución del contrato. 2. Suscribir la respectiva acta de inicio del contrato en los casos requeridos para su ejecución. 3. Velar por el cumplimiento del contrato en términos de plazos, calidades, cantidades y adecuada ejecución de los recursos del contrato. 4. Efectuar seguimiento al cronograma de actividades. 5. Efectuar al contratista las observaciones o recomendaciones que considere pertinentes para la mejor ejecución del objeto contractual, de las cuales deberá dejar constancia por escrito. 6. Reportar oportunamente al gerente de la Empresa los retrasos o incumplimientos parciales o totales de las obligaciones contractuales, así como las irregularidades que se presentan durante la ejecución del contrato o convenio, para que se adopten las medidas pertinentes. 7. Presentar periódicamente y a la finalización del contrato, informes detallados de la ejecución del contrato, en los que se describa como mínimo el comportamiento del contratista con respecto a las obligaciones establecidas en el contrato, la ejecución financiera del mismo y en el caso del informe final, las obligaciones pendientes a desarrollarse en la etapa post contractual. 8. Remitir el informe de ejecución con sus respectivos soportes a la Subgerencia Administrativa y Financiera, de manera oportuna para efectos de la liquidación del contrato. 9. Suscribir las actas que se generen durante la ejecución del contrato para dejar documentadas diversas situaciones y entre las que se encuentran: actas parciales de avance, actas parciales de recibo, actas de recibo final etc. **Funciones técnicas:** 1. Corroborar la existencia de permisos y licencias antes de iniciar las obras o la prestación de los servicios. 2. Verificar, cuando se trate de contratos de obra pública, que los planos y estudios técnicos requeridos se encuentren actualizados y aprobados. 3. Comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad, normas técnicas y garantías de bienes, servicios y obras públicas pactadas. 4. Corroborar la información del contratista

*Su salud en buenas manos | 7*

Diagonal 15 No 25 21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias – Metz

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

112

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.254 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 28/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

en lo referente a la experiencia, perfil, pago de honorarios y salarios, de acuerdo con lo pactado. 5. Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable de acuerdo a la naturaleza del objeto en los temas laboral, ambiental, tributario, seguridad y las normas especiales acordes con la naturaleza del bien, servicio, u obra pública a ejecutar. 6. Corroborar el cumplimiento de requerimientos fitosanitarios en los bienes importados. 7. Elaborar las actas de ejecución, de recibo a satisfacción y emitir concepto desde el aspecto técnico de las modificaciones, adiciones, prórrogas, suspensiones y demás circunstancias que se presenten durante la ejecución del contrato. 8. Verificar que los equipos técnicos y maquinaria requeridos, correspondan con los exigidos y operen con la calidad esperada. 9. Informar oportunamente sobre la calidad de los bienes, servicios y obras hasta el vencimiento de las garantías post contractuales. 10. Tramitar, reportar y actualizar los soportes en el expediente físico y los sistemas de información según competencia y procedimientos establecidos desde el inicio de la etapa de Ejecución hasta el cierre del expediente del proceso de contratación. **Funciones administrativas y financieras:** 1. Corroborar el cumplimiento de los aspectos administrativos y financieros que rigen el contrato. 2. Gestionar los pagos, recibos a satisfacción, y verificar que los valores cobrados correspondan a los precios pactados en el contrato. 3. Certificar oportunamente el cumplimiento del objeto contratado para el pago respectivo. 4. Verificar la presentación de los informes periódicos en los términos pactados en el contrato. 5. Convocar al contratista a las reuniones pertinentes para lograr la debida ejecución del contrato y elaborar las actas que resulten de estas reuniones. 6. Documentar con evidencia las irregularidades, que se presenten en la ejecución del contrato. 7. En el evento de ser requeridos, rendir informes administrativos y financieros a los organismos de control. 8. Resolver oportunamente las consultas administrativas y financieras que presente el contratista y hacer las observaciones que estime conveniente. 9. Verificar la entrega del anticipo, su amortización periódica y el reintegro de los rendimientos financieros cuando aplique así: a) Verificar la existencia del Plan de Inversión del anticipo por parte del contratista al iniciar el contrato. b) Verificar la cuenta de cobro presentada por el contratista. e) Verificar y registrar cronológicamente los pagos y deducciones del contrato. d) Verificar la devolución de los rendimientos financieros de los recursos desembolsados. e) Verificar la existencia de disponibilidad presupuestal. f) Tramitar los pagos pactados, previo recibo a satisfacción y verificación del paz y salvo con el sistema de seguridad social Integral. g) Verificar que los valores facturados correspondan a los precios pactados, con sus respectivos impuestos y deducciones. h) Verificar que los anticipos sean amortizados en cada factura de forma proporcional a lo establecido. **Funciones legales:** 1. Brindar acompañamiento en los procedimientos sancionatorios que se adelanten, en contra del contratista. 2. Verificar el cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y la vigencia de las garantías y solicitar su prórroga cuando sea necesario. 3. Hacer seguimiento a los riesgos del-contrato que puedan afectar la ejecución contractual. 4. Hacer seguimiento al cumplimiento por parte del Contratista de sus obligaciones respecto al sistema de seguridad social Integral y a los aportes parafiscales, si es del caso. 5. Corroborar el cumplimiento de derechos y obligaciones de las partes. 6. Verificar la suficiencia de las garantías de acuerdo con las exigencias pactadas en el contrato y sus modificaciones. **CLAUSULA DECIMA: GARANTÍAS: EL CONTRATISTA se obliga, dentro de los dos (02) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a constituir a favor de EL CONTRATANTE, la garantía única de cumplimiento otorgada a través de una compañía de seguros cuya póliza matriz este aprobada por la Superintendencia Financiera que ampare los siguientes riesgos:** **1. Amparo de Cumplimiento:** Se constituirá para garantizar el cumplimiento general de todas y cada una de las obligaciones que surjan del contrato, el pago de la sanción penal pecuniaria y las demás obligaciones a que hubiere lugar en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato por el término

*Su salud en buenas manos | 8*

Diagonal 15 No 28-21 Barrio San José Telefax (8) 5560260  
Acacias – Meta

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

113

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

de la vigencia del contrato (la vigencia es equivalente al término de ejecución y cuatro (04) meses más) contados a partir de su perfeccionamiento. La cual debe ser constituida dentro de los primeros dos (02) días hábiles siguientes a la firma del contrato. **2. Calidad de Servicios y/o Suministros o Adquisiciones:** Se constituirá para garantizar la calidad del servicio prestado en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, por el término de la vigencia del contrato (la vigencia es equivalente al término de ejecución y cuatro (04) meses más) y un (01) año más. La cual debe ser constituida dentro de los primeros dos (02) días hábiles siguientes a la firma del contrato. **3. Salarios y Prestaciones Sociales:** Se constituirá para garantizar el cumplimiento general de todas y cada una de las obligaciones que surjan del contrato en materia laboral, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia el término de ejecución y tres (3) años más. **4. Póliza De Manejo:** Se constituirá para garantizar el desarrollo de los procesos y subprocesos que deban manejar recursos económicos y/o títulos valores del HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E., por un valor mínimo de cobrimiento de Veinte Millones De Pesos (\$20.000.000) ML por el término de ejecución del contrato y tres (03) meses más. **PARÁGRAFO:** En caso de que el contrato se adicione, promueva, suspenda o cualquier otro evento en que fuere necesario, el CONTRATISTA se obliga a Actualizar las garantías, estas deben ser aprobadas por la E.S.E., de acuerdo con lo señalado por el Estatuto de Contratación de la Entidad. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – INDEMNIDAD.** El contratista se obliga a mantener al HOSPITAL DE ACACIAS libre de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que se deriven de sus actuaciones o las de sus subcontratistas o dependientes. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. – EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL:** Las actividades que ejecuta EL CONTRATISTA, en desarrollo del presente contrato no genera relación laboral, ni prestaciones sociales, por lo tanto no da derecho a ningún tipo de emolumentos distintos a los pactados en este contrato, de acuerdo con lo establecido en inciso 2º, Numeral 2º del artículo 32 de la ley 60 de 1983. **PARÁGRAFO:** En cumplimiento de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios EL CONTRATISTA deberá afiliarse al sistema de seguridad social y EL HOSPITAL efectuará los aportes mensuales para comprobar que EL CONTRATISTA permanezca afiliado durante el desarrollo del Contrato. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – MULTAS:** De conformidad con el artículo vigésimo sexto del acuerdo No.02 de 2019 "estatuto Interno de contratación del Hospital Municipal de Acacias E.S.E. El incumplimiento parcial de las obligaciones aquí pactadas facultará al Hospital Municipal de Acacias E.S.E. a imponer una multa por el diez (10%) por ciento del valor total del contrato. El incumplimiento total generará en su lugar una multa del veinte (20%) por ciento del valor total del contrato. La anterior dentro del marco del respeto al debido proceso y una vez cumplidos los requisitos que la ley así impone, el cuál de cualquier manera deberá ser generado mediante los actos administrativos correspondientes. **CLÁUSULA DECIMA CUARTA. – PENAL PECUNIARIA:** En caso de incumplimiento total de este contrato o de declaración de caducidad de EL CONTRATISTA, se entenderá pactada una sanción a título de cláusula penal pecuniaria, equivalente al veinte (20%) del valor de este contrato, suma que se hará efectiva directamente al CONTRATISTA. El valor a cancelar, se considerará como pago parcial pero no definitivo de los perjuicios que recibe EL HOSPITAL. EL HOSPITAL podrá tomar directamente el valor de la Cláusula Penal pecuniaria, de los saldos que se adeuden al CONTRATISTA por razón de este contrato o de la garantía constituida y si no fuere posible, cobrará esta suma por vía judicial. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. – CESIÓN:** EL CONTRATISTA no podrá ceder el presente contrato a persona natural o jurídica salvo autorización previa, expresa y por escrito del HOSPITAL. **CLÁUSULA DECIMA SEXTA. – TERMINACION Y LIQUIDACION:** El CONTRATISTA y el SUPERVISOR deberán suscribir el acta de terminación del contrato dentro del mes siguiente al vencimiento.

*Su salud en buenas manos | 9*

Diagonal 15 No 26-21 Barrio San José Telefax (8) 6560160  
Acacias – Meta

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 – 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACIÓN</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 26/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

del plazo de ejecución del mismo; en el acta deberán dejar constancia de los extremos temporales entre los cuales se ejecutó el objeto y el balance financiero de ejecución del contrato entre otros aspectos. De conformidad con lo dispuesto en la fase V del Artículo Décimo Sexto del Estatuto de Contratación del Hospital Municipal de Acacias ESE, se suscribirá el acta de liquidación, es indispensable que el contratista presente para este efecto la planilla del pago de la seguridad social del mes en que finaliza el contrato debidamente cancelada. **CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA. – SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO:** Por razones de fuerza mayor o caso fortuito se podrá de común acuerdo entre las partes, suspender temporalmente la ejecución del contrato, mediante un acta en donde consta tal evento, sin que para los efectos del plazo extintivo se compute el tiempo de suspensión. **PARÁGRAFO:** EL CONTRATISTA prorrogará la vigencia de la garantía única de cumplimiento por el tiempo que dure la suspensión. **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA. – CADUCIDAD:** EL HOSPITAL podrá declarar la caducidad administrativa de este contrato por medio de resolución motivada, a través de la cual lo dará por terminado y liquidado de conformidad con el Artículo 18 de la ley 80 de 1993. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Declarada la caducidad EL CONTRATISTA hará una relación detallada de los informes o trabajos no realizados hasta la fecha de ejecutoria de la resolución que la declare, las cuales se consignaran en un acta que deberá llevar el visto bueno de la gerencia. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Declarada la caducidad, el CONTRATISTA se hará acreedor a las sanciones o inhabilidades previstas en la ley 80 de 1993 y el HOSPITAL podrá continuar la ejecución de este contrato a través del garante o de otro contratista. **PARÁGRAFO TERCERO:** Si el HOSPITAL se abstiene de declarar la caducidad, adoptará las medidas de control e intervención necesarias para garantizar la continuidad de los trabajos objeto de este contrato. **CLÁUSULA DECIMA NOVENA. – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** En caso de presentarse controversias o diferencias en la ejecución del contrato, se recurrirá en primera instancia a los mecanismos alternativos de solución de conflictos de acuerdo a los procedimientos legales establecidos para tal efecto. **CLÁUSULA VIGESIMA. – TERMINACIÓN, MODIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN UNILATERALES:** De conformidad con los artículos 15 al 17 de la ley 80 de 1993, el HOSPITAL se reserva en su favor la interpretación, modificación y terminación unilaterales del presente contrato, las cuales se entienden incorporados al mismo. **CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA. – DOCUMENTOS:** Los documentos que se citan a continuación determinan, regulan, complementan y adicionan las condiciones del presente contrato: 1) Certificado de Disponibilidad Presupuestal expedido por la Dirección de Presupuesto del HOSPITAL, 2) Estudio previo, 3) Documentos del contratista, 4) Demás documentos necesarios para el desarrollo del objeto contractual, aquellos que legalmente se requieran y los que se produzcan durante el desarrollo del mismo. **CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA. – TOTAL ENTENDIMIENTO:** Se entiende que las partes conciben, comprenden y aceptan todas y cada una de las cláusulas y sus apartes, contenidas en este Contrato. También se entiende que el eventual vicio declarado por autoridad competente de alguna o algunas de ellas, no afecta sino a aquellas declaradas como viciadas. Así mismo, se entiende que los títulos de cada cláusula son meramente indicativos y no afectan la interpretación de su contenido. En general, se da por comprendido a cabalidad este Contrato. **CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA. – DOMICILIO CONTRACTUAL Y NOTIFICACIONES:** Las partes contratantes acuerda como domicilio contractual el Municipio de Acacias (Meta) y recibirán notificaciones en las direcciones señaladas en el cuadro inicial de éste contrato, aceptando las partes ser notificadas al correo electrónico que allí aparece. **CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA. RÉGIMEN LEGAL APLICABLE:** En cumplimiento de disposiciones legales, EL HOSPITAL aplicará las normas del derecho privado y las disposiciones contempladas en el Estatuto Interno de Contratación Acuerdo 002 de 2019. Sin embargo, EL HOSPITAL podrá discrecionalmente utilizar las

**OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.**

115

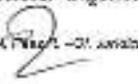
	<b>HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E</b> NIT. 892.000.264 - 4		
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL- CONTRATACION</b>		
	<b>CONTRATO</b>		
	Fecha: 28/11/2020	Código: GJ-SP1-FR5	Versión: 02

cláusulas exorbitantes previstas en el Estatuto General de Contratación Estatal, por lo tanto, se entenderán incorporadas en el presente contrato las cláusulas de terminación, interpretación y modificación unilateral y caducidad, así como también en donde hubieren vacíos normativos, el Hospital en virtud del principio de subsidiaridad podrá cuando lo considere pertinente y aplicable, remitirse a la norma de Contratación Estatal vigente, con el fin de actuar dentro del marco legal y jurídico aplicable. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. – PERFECCIONAMIENTO, LEGALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se **PERFECCIONA** con: a) La elaboración del contrato por escrito; b) La suscripción del mismo por las partes y; c) El Registro Presupuestal. Su **LEGALIZACIÓN** requiere: a) Las descuentos de ley, por estampillas, impuestos y demás que deban liquidarse contra la suscripción del mismo; y para su **EJECUCIÓN** se requiere: a) Nominamiento / Contratación del Supervisor / Interventor b). Elaboración y firma del Acta de Inicio. Estos documentos deben ser presentados dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato.

Para constancia se firma por quienes intervienen en la ciudad de Acacias (Meta), en la fecha mencionada en el cuadro inicial del presente documento.

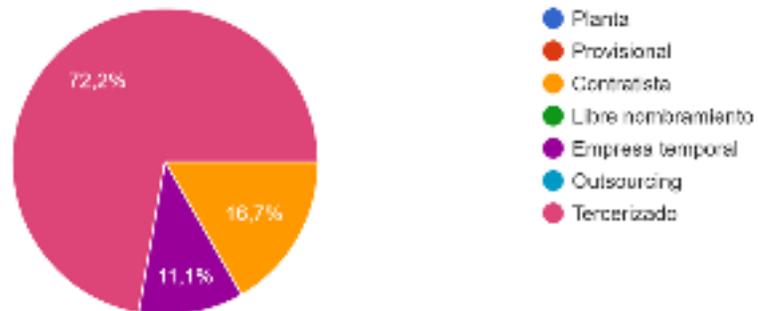
  
**JAIME MORENO ROJAS**  
 Gerente

  
**DUVÉY PÉREZ RODRÍGUEZ**  
 Contralista

  
 Representa: Claudia Góchez - CI: Contratación  
  
 Representa: Dr. Andrés M. Nieto - CI: Jurídico

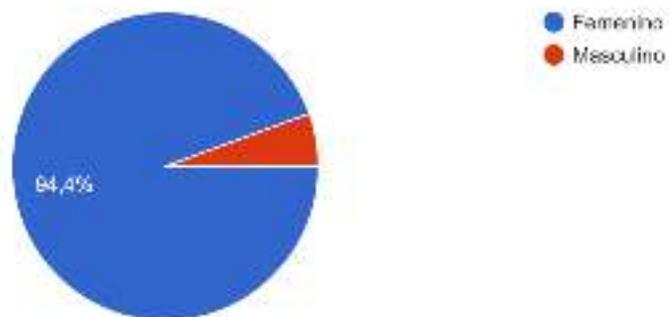
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

## Anexo D. Análisis gráfico de las encuestas.



**Gráfica 1. Tipo de contratación**

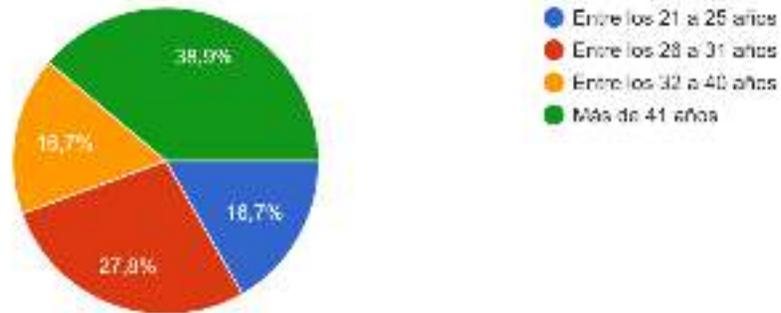
Fuente: elaboración propia. 2021.



**Gráfica 2. Género**

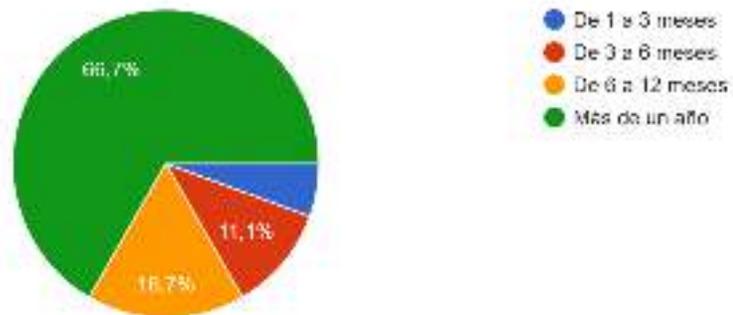
Fuente: elaboración propia. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



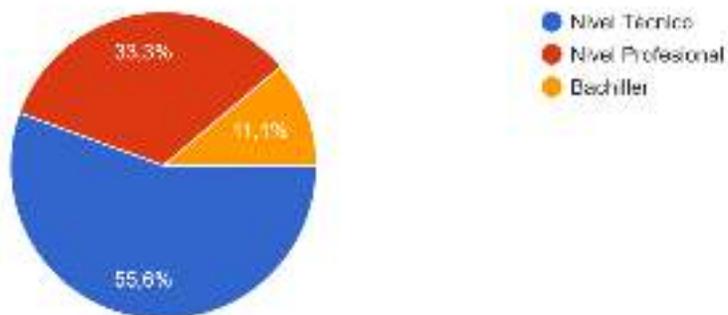
**Gráfica 3. Rango de edad.**

Fuente: elaboración propia. 2021.



**Gráfica 4. Antigüedad en el cargo.**

Fuente: elaboración propia. 2021.

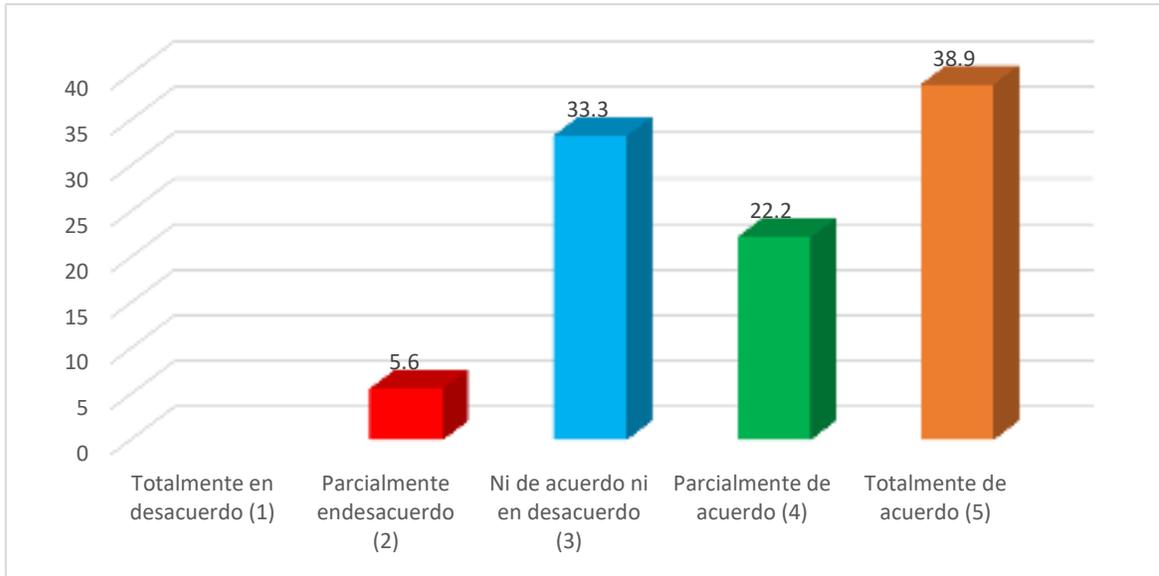


**Gráfica 5. Formación académica.**

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

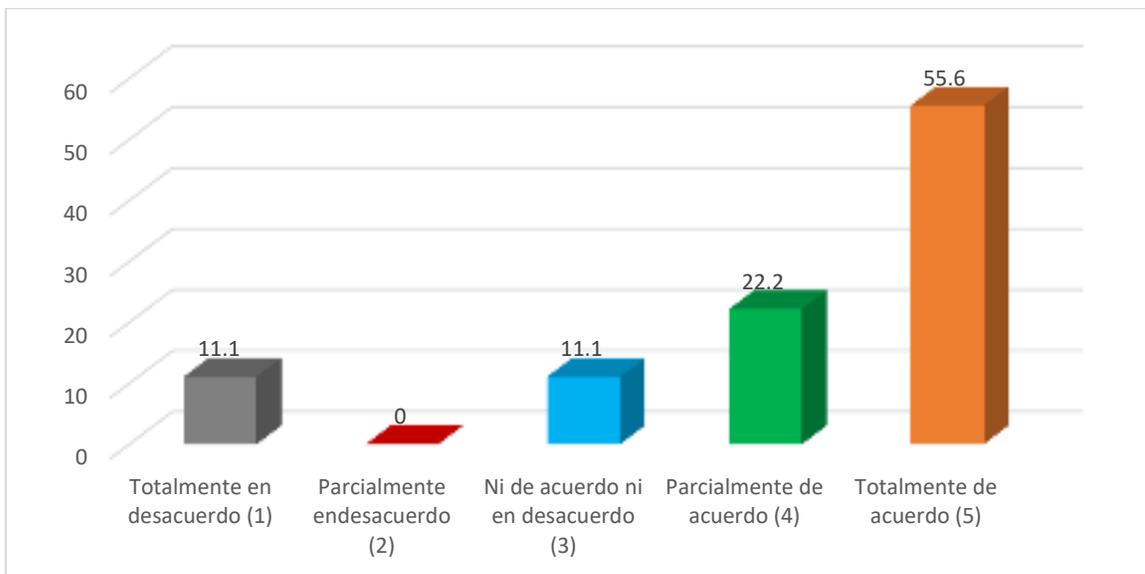
Fuente: elaboración propia. 2021.

Después de conocer los aspectos sociodemográficos es importante señalar los conocimientos del área.



**Gráfica 6. La capacitación que brinda El Hospital Municipal de Acacias ESE.**

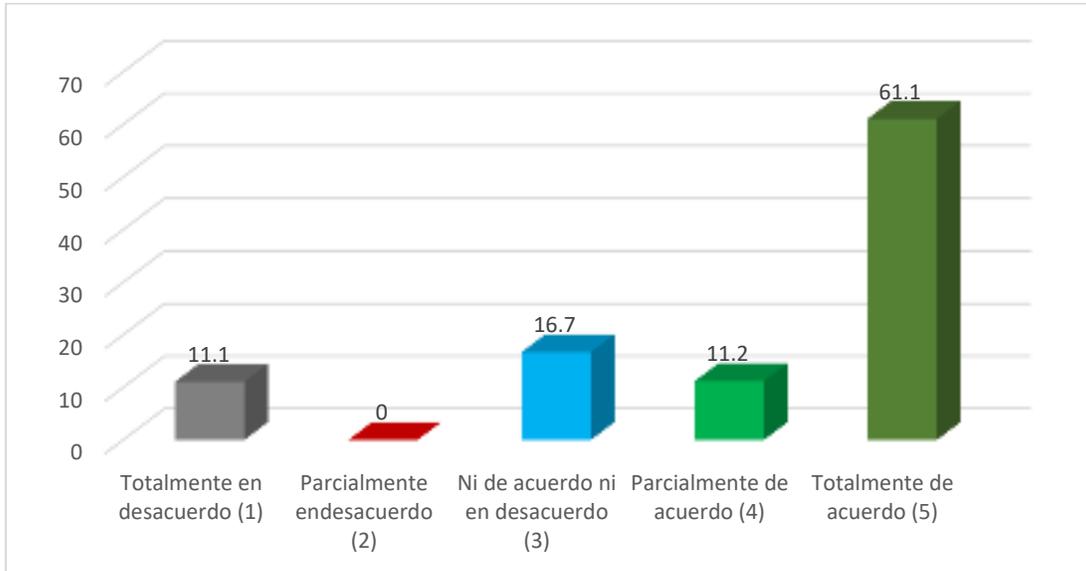
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 7. Las funciones de mi puesto me exigen un esfuerzo adicional y retador**

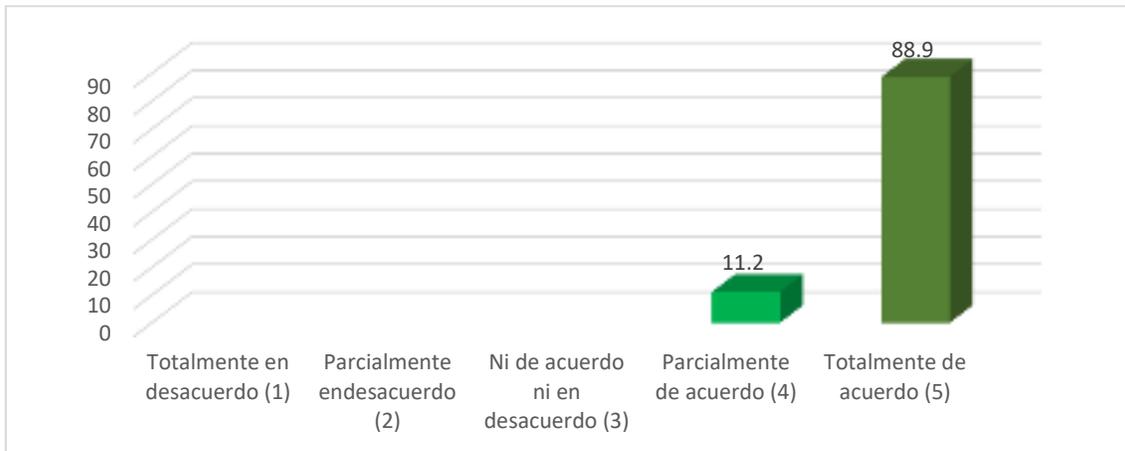
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 8. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 9. Tengo claridad de las habilidades y conocimientos que debo dominar para la realización de mi trabajo**

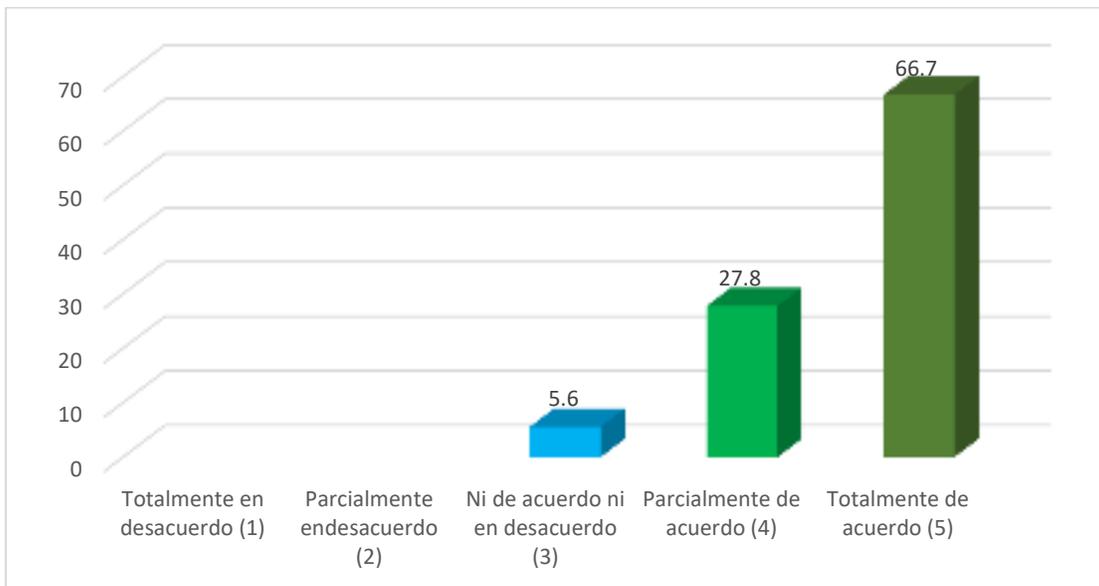
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 10. Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades**

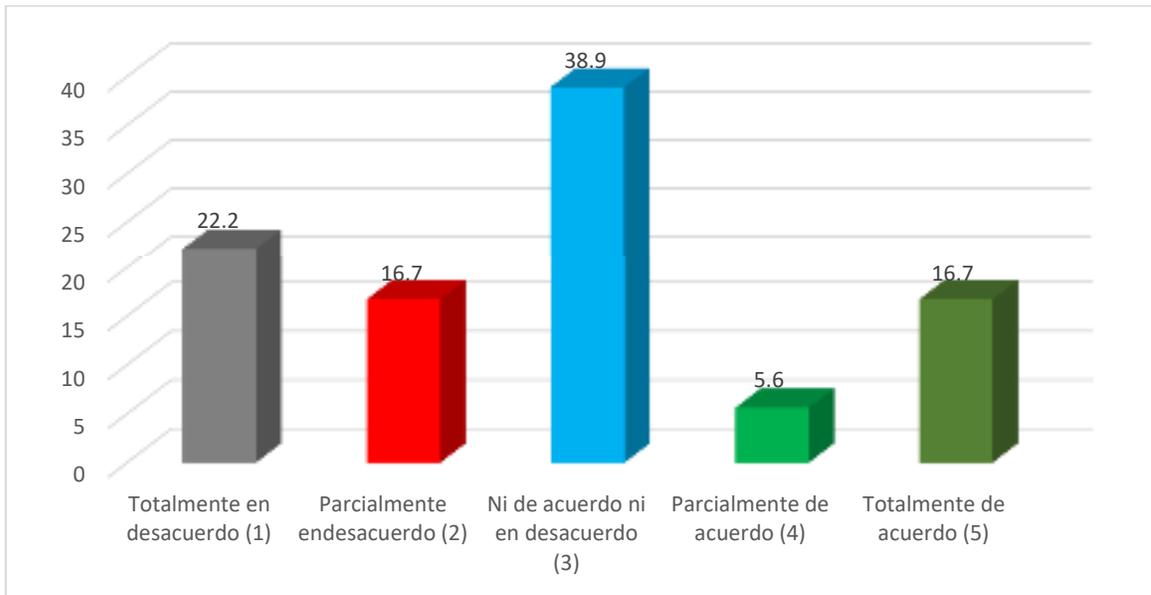
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 11. Diariamente tengo que salir más tarde de mi horario de trabajo para cumplir con mis funciones**

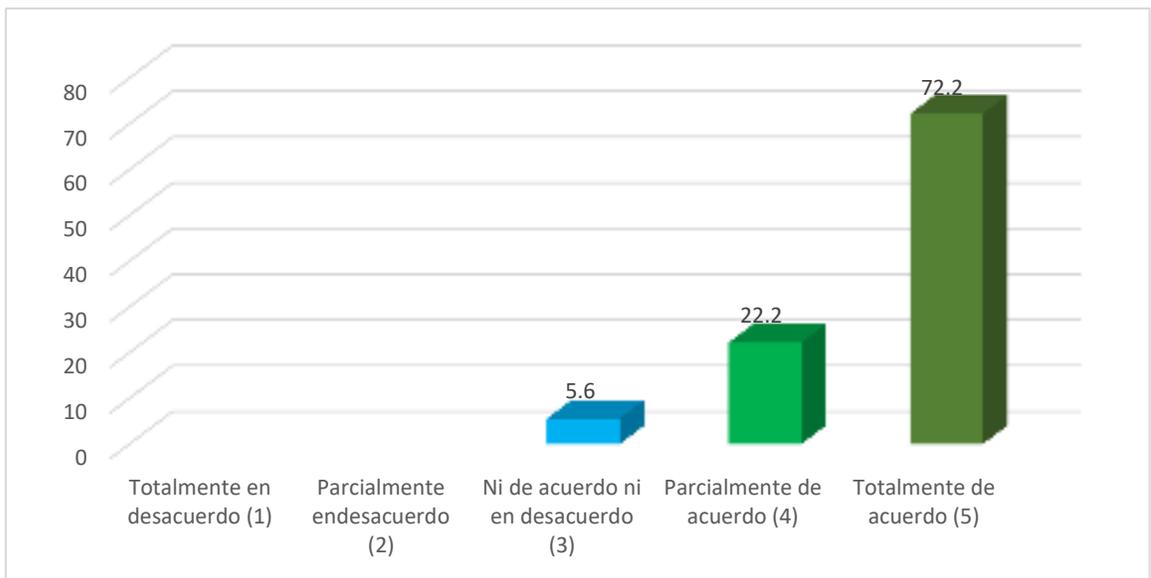
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 12. Existe desequilibrio en las cargas de trabajo del equipo**

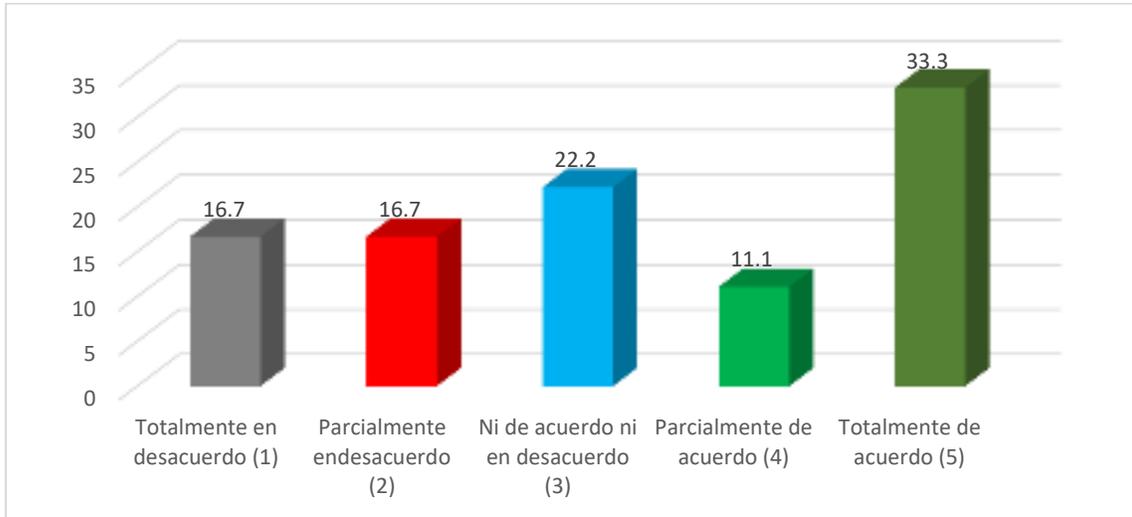
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 13. Cumpló con mis responsabilidades y tareas sin que nos presione para hacerlo**

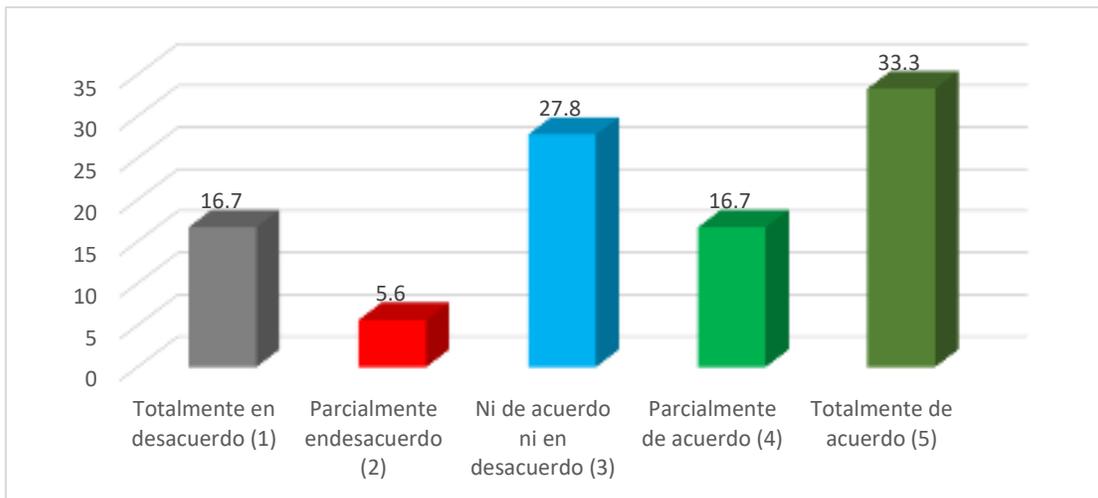
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 14. La Alta Dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)**

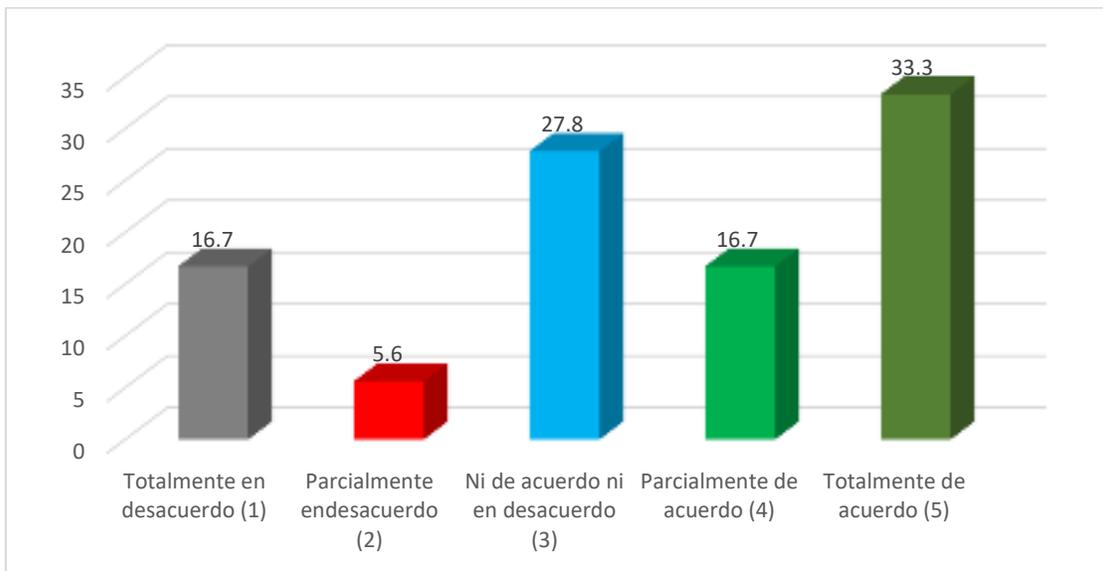
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 15. El Hospital Municipal de Acacias E.S.E. contrata personas teniendo en cuenta las competencias, habilidades y aptitudes que se deben tener en el cargo**

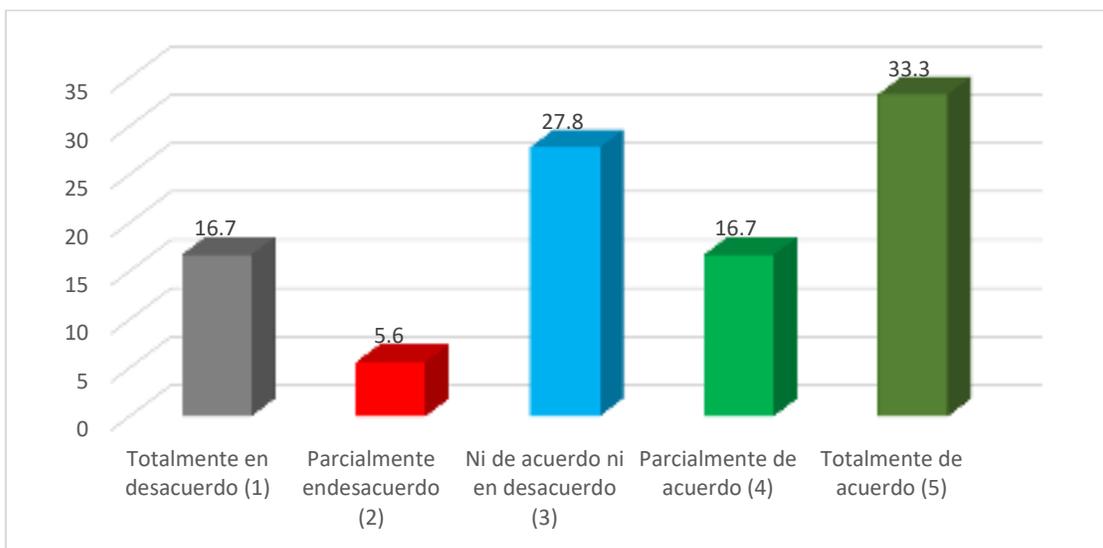
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 16. Los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones**

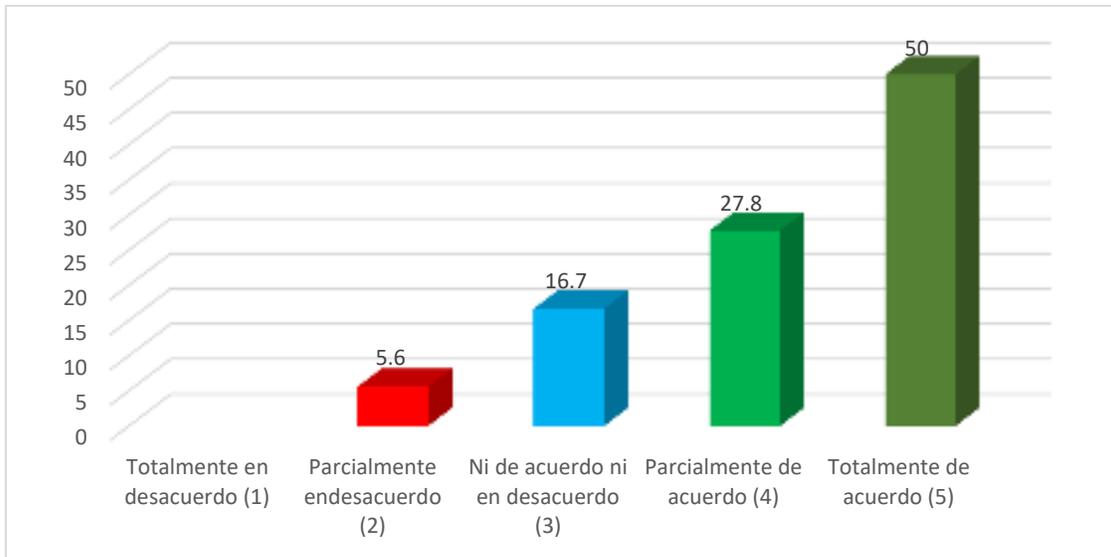
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 17. Los sistemas de información que se manejan proporcionan la funcionalidad necesaria para el desarrollo de sus funciones**

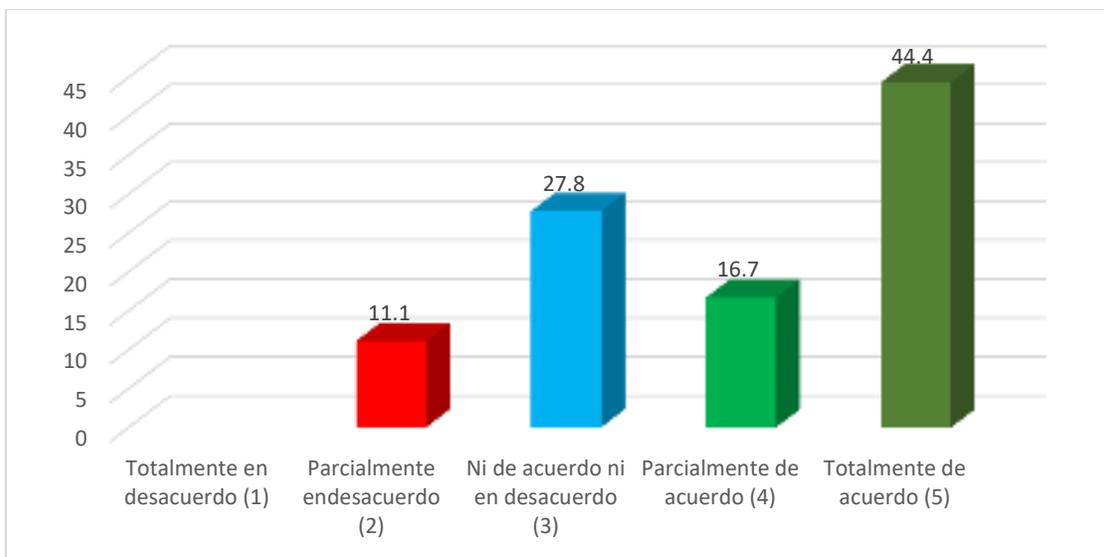
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 18. Existen estrategias o planes de seguridad de la información registrada en las bases de datos.**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

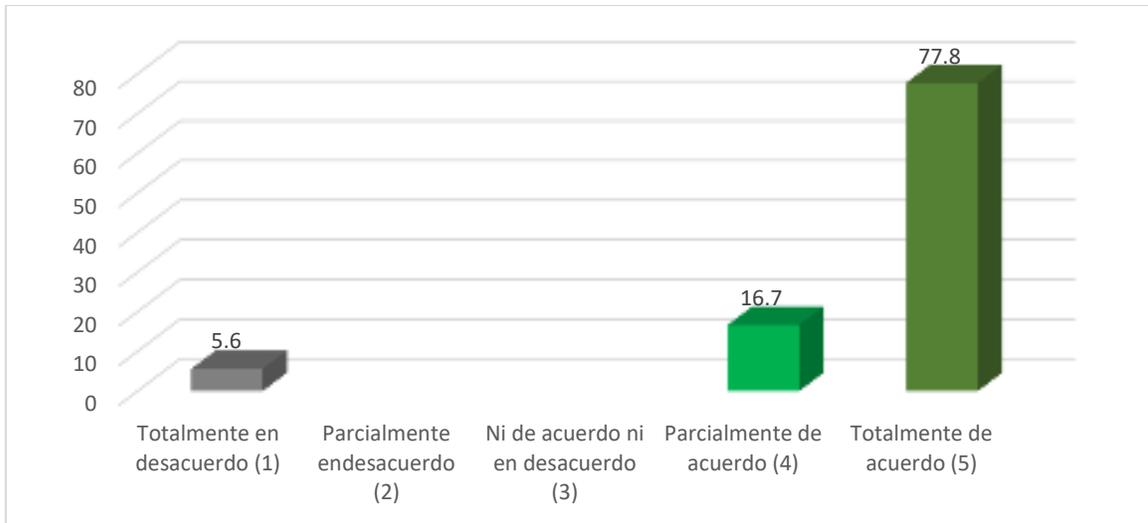


# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

**Gráfica 19. La información sobre los pacientes se encuentra consolidada en un único sistema o base de datos**

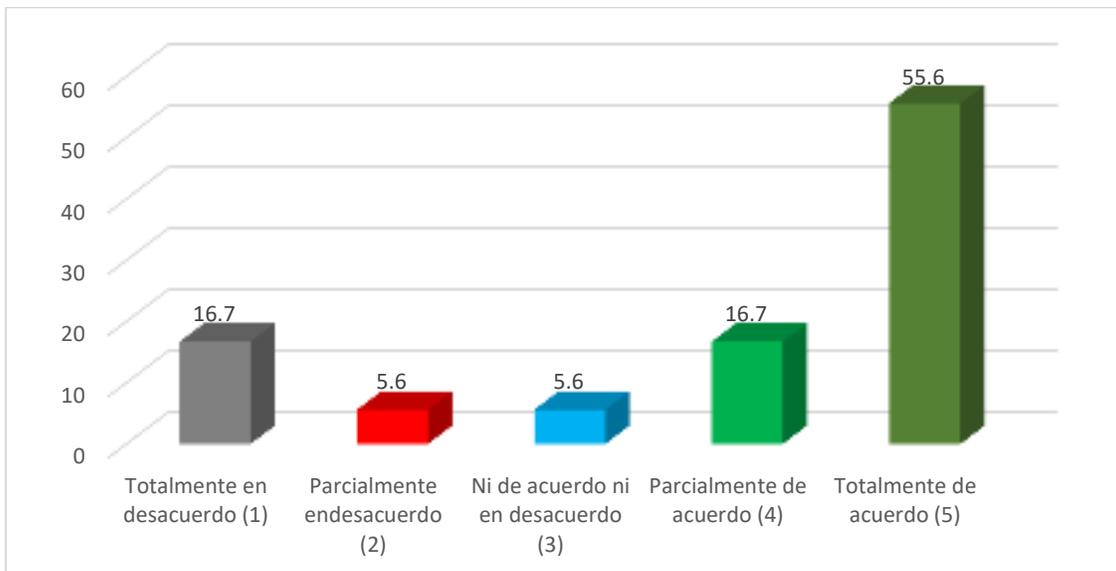
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

### Conocimientos específicos



**Gráfica 20. Que es una glosa**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

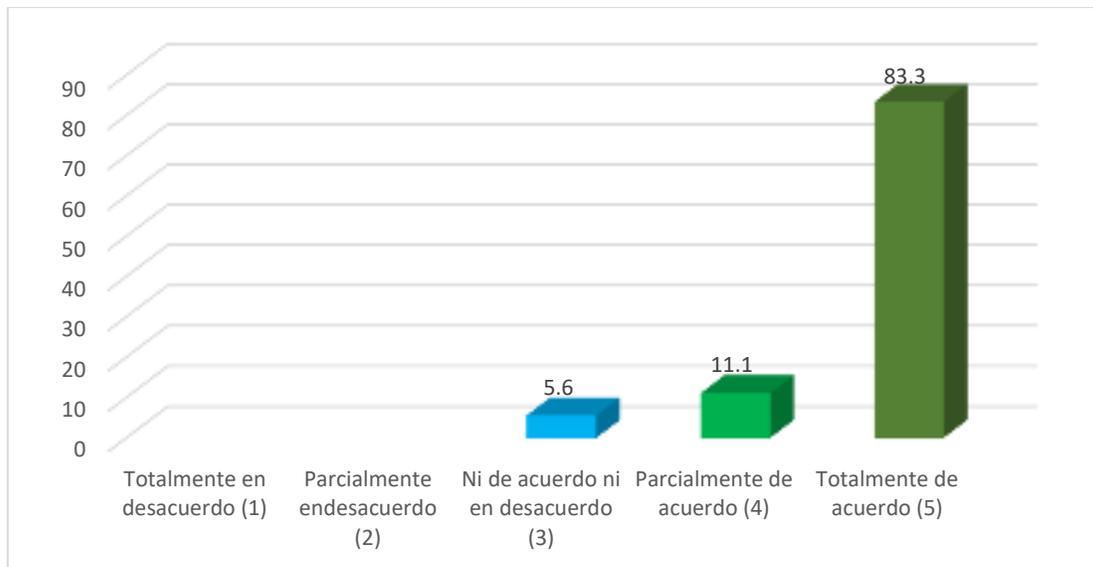


## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

126

**Gráfica 21. Conoce el tiempo estimado para la presentación de una glosa por parte de la entidad prestadora y el tiempo para recibir la respuesta a la misma**

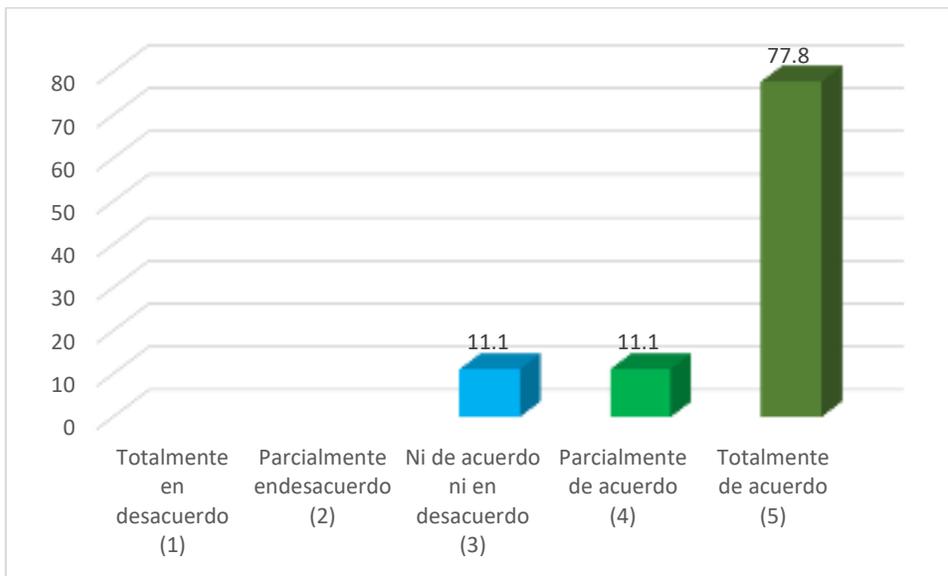
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 22. Conoce la definición de Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado, POSS**

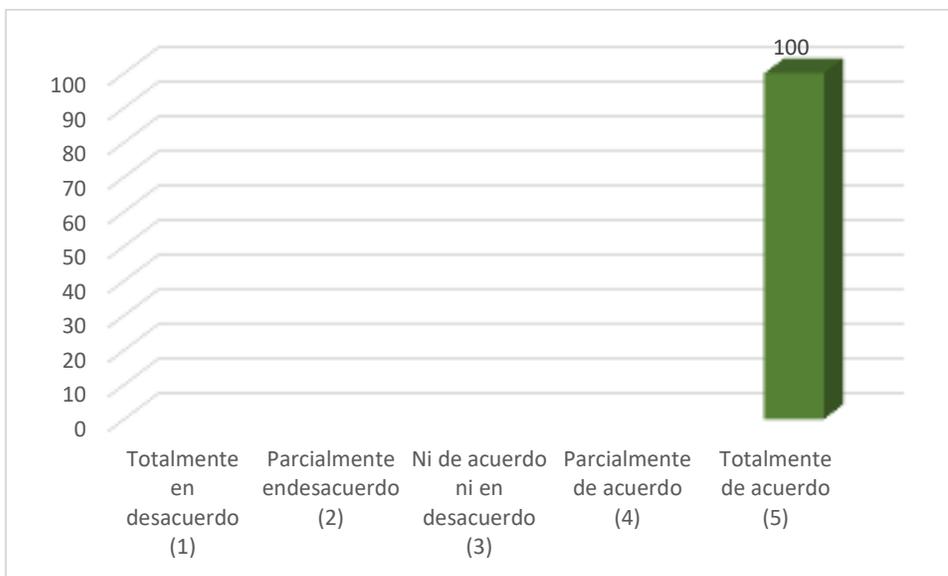
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 23. Conoce y aplica en su trabajo la finalidad de La Resolución 3047 del 2008**

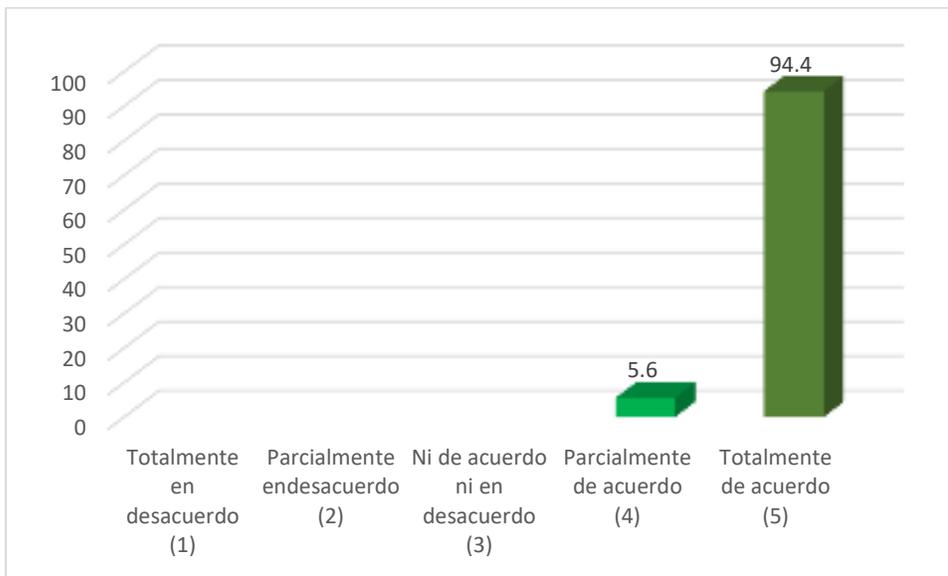
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 24. Conoce el concepto de “Población No Asegurada”**

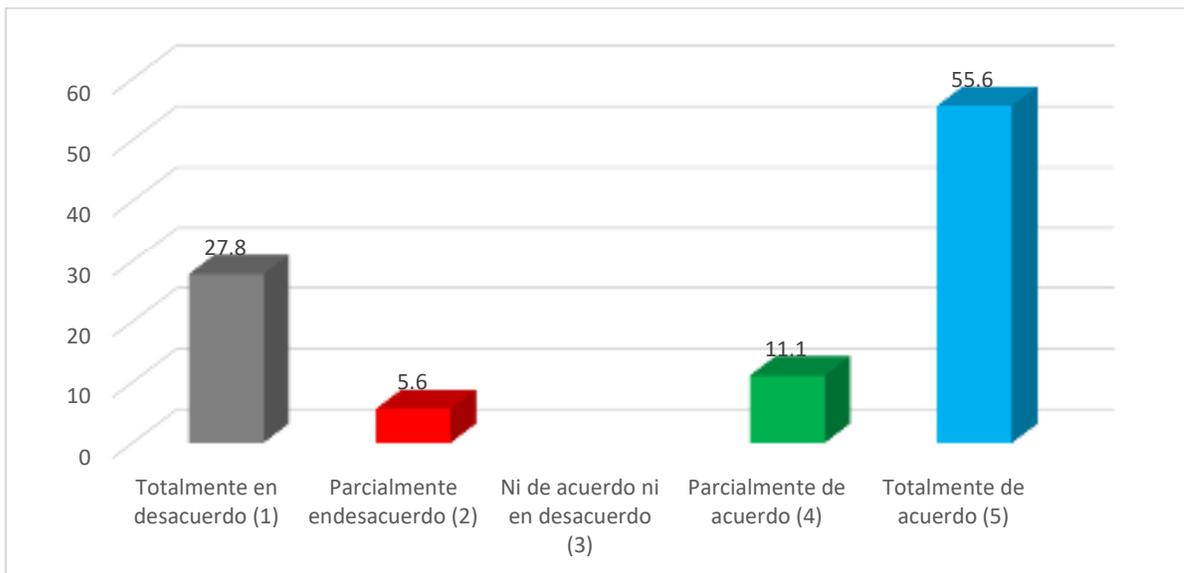
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 25. Tiene usted claro el momento en que se realiza la expedición de la factura en un procedimiento**

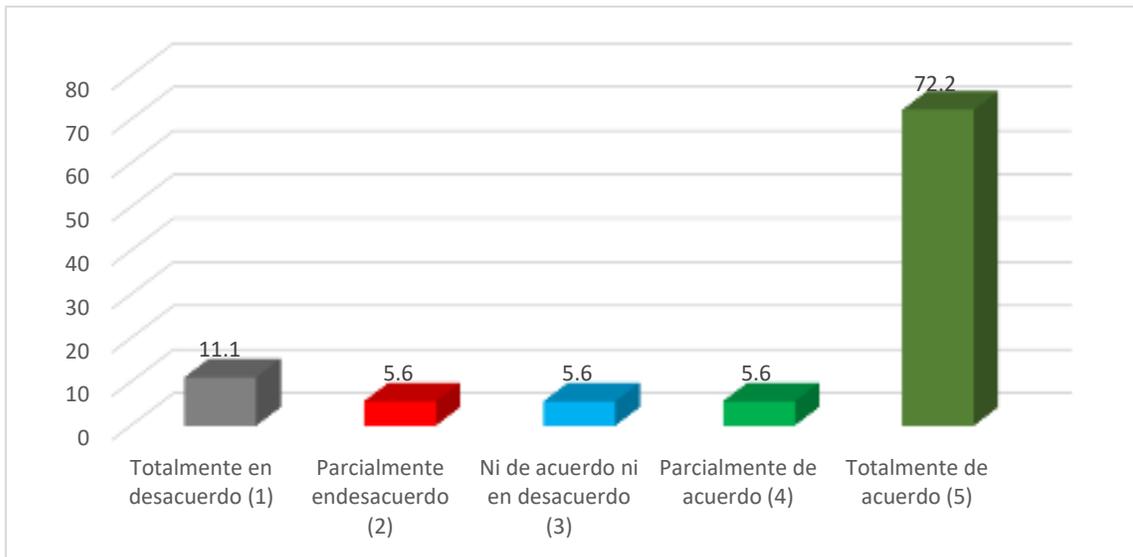
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 26. Conoce cuales son los soportes que deben acompañar el proceso de elaboración de la factura de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.5.3.4.18 del Decreto 780 de 2016**

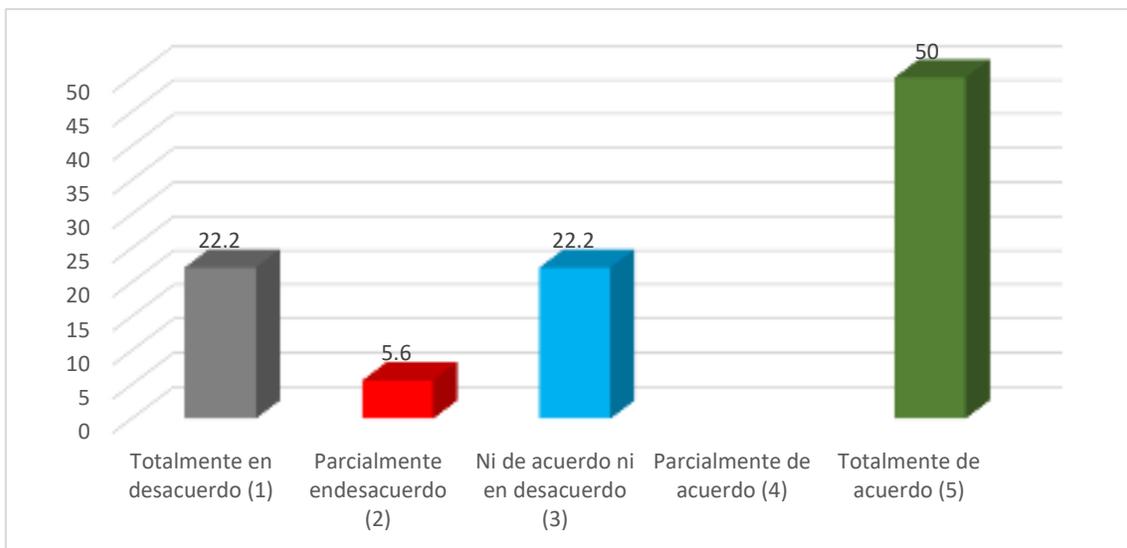
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 27. Conoce cuál es el procedimiento para generar una facturación mediante el SOAT**

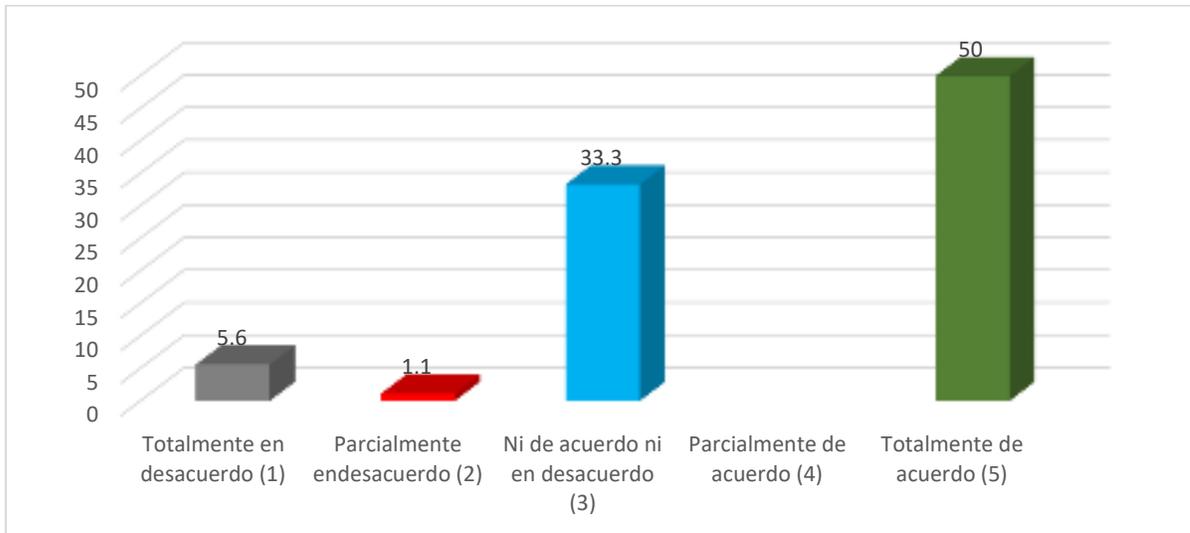
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 28. Conoce cómo se realiza el proceso de verificación de facturas glosadas**

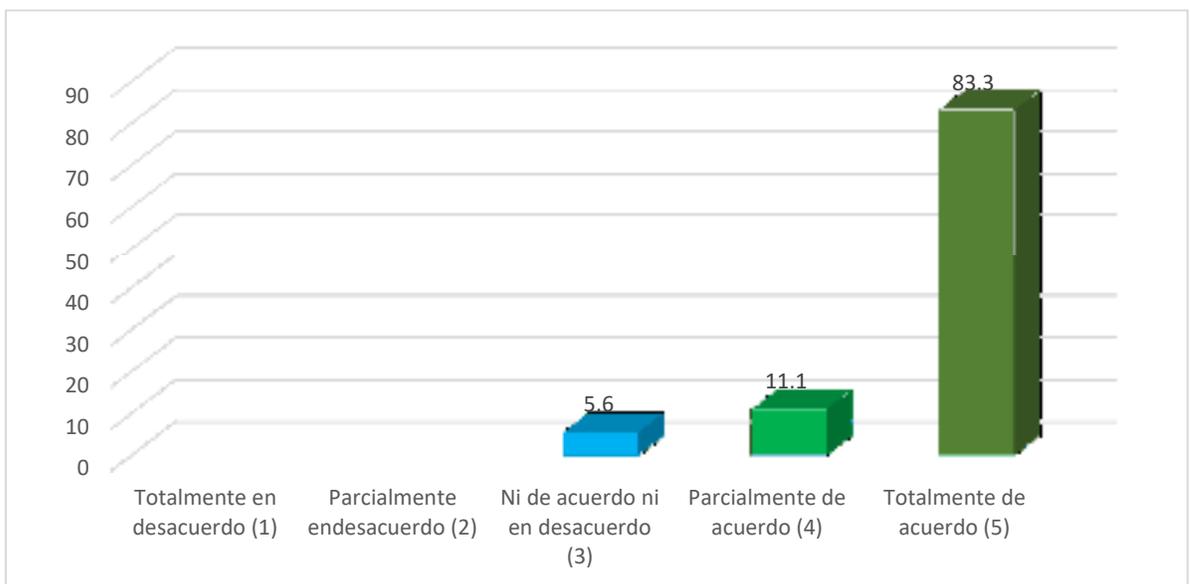
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 29. Considera que en la actualidad conoce la codificación en los procesos de facturación inciden en la generación de glosas**

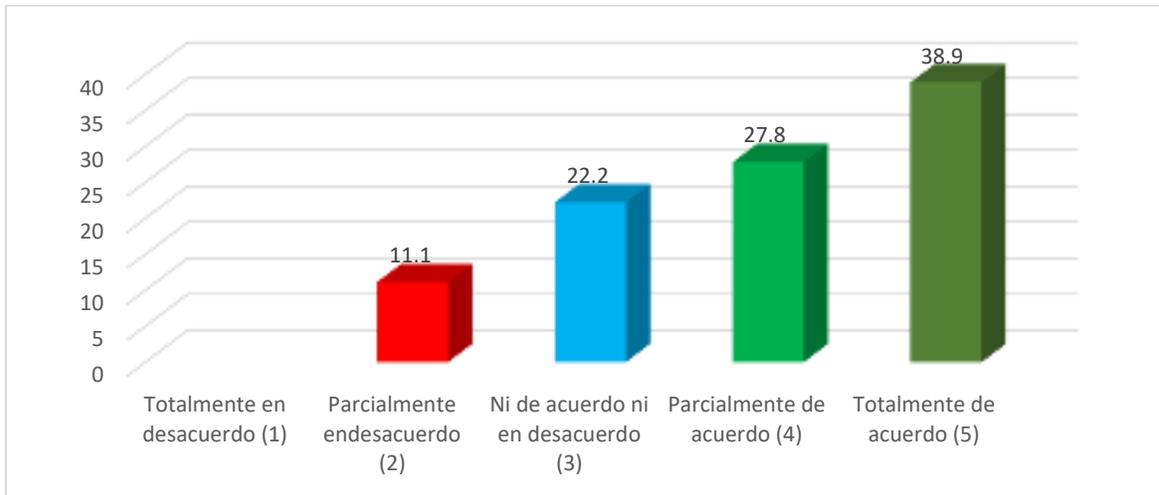
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 30. Aporto con mis funciones al cumplimiento de los objetivos durante los últimos tres meses**

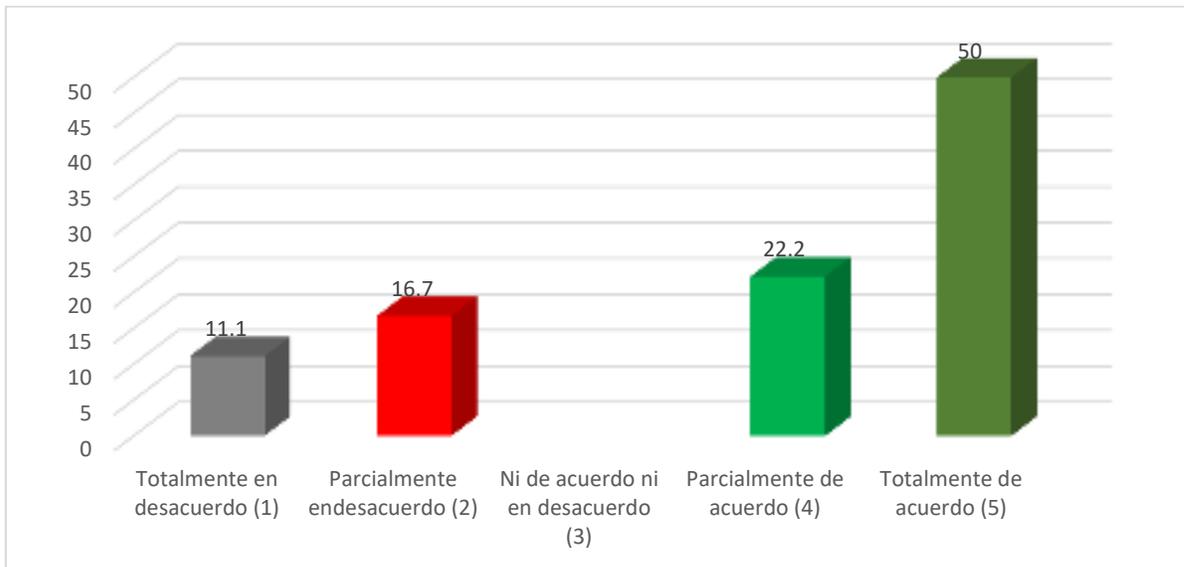
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 31. Existe en el Hospital Municipal de Acacias ESE, procesos de fortalecimiento constante en función al cargo que realiza.**

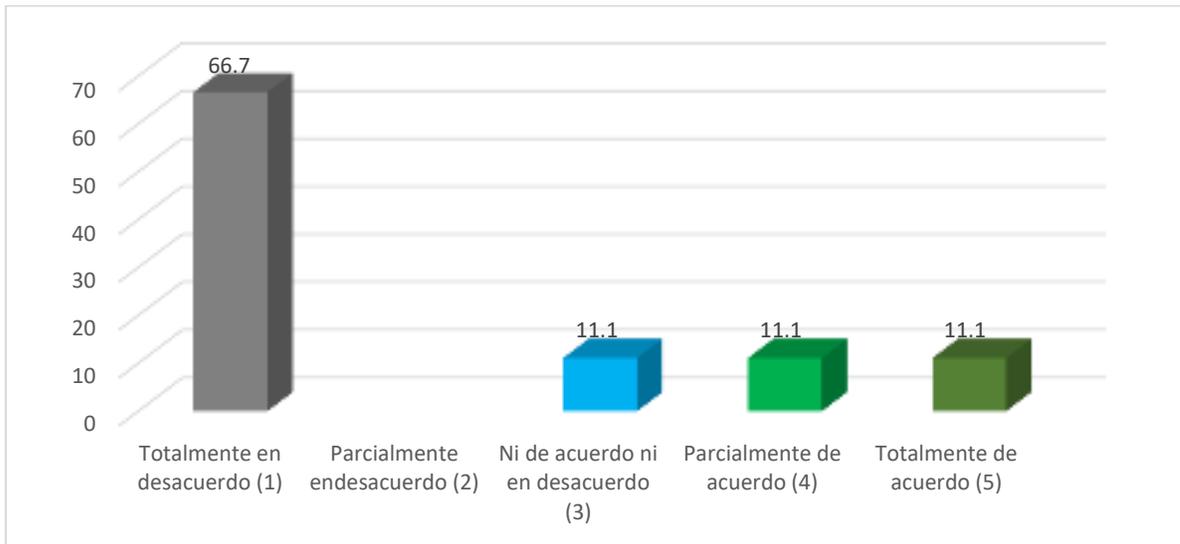
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 32. Durante los últimos tres meses ha presentado inconvenientes en el desarrollo de las actividades durante la facturación.**

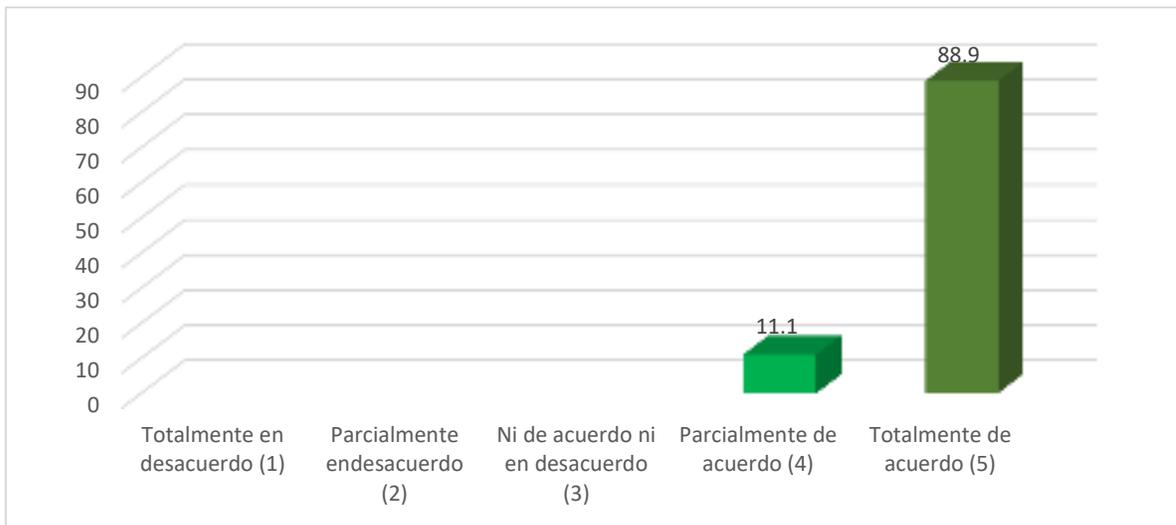
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.



**Gráfica 33. Los problemas que surgen en el cumplimiento de sus funciones obedecen a desconocimiento de la normatividad al momento de realizarlas.**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

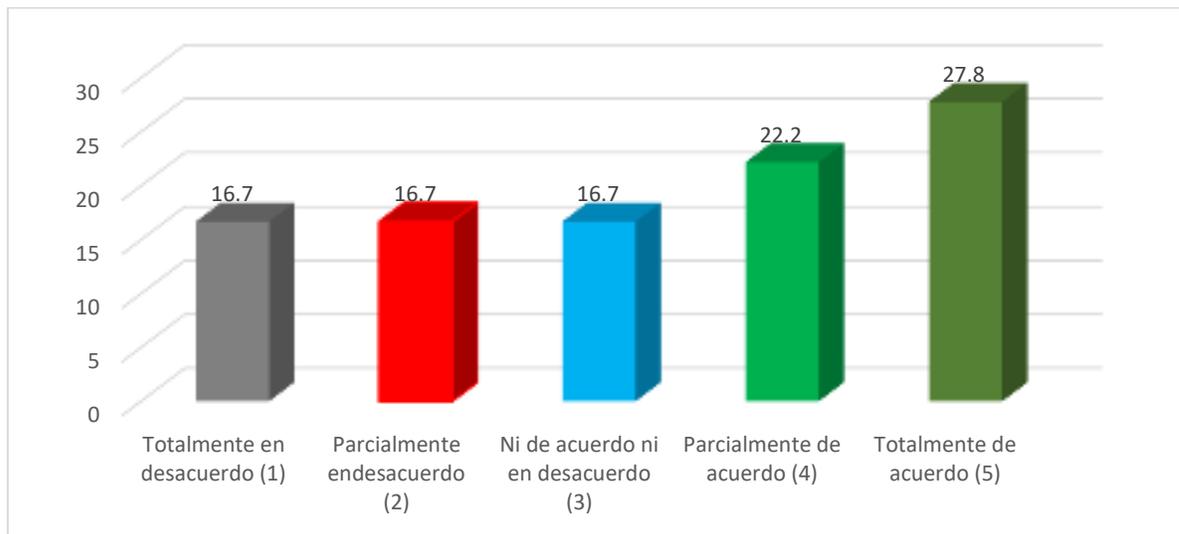


**Gráfica 34. Comprendo y me adapto con facilidad a las directrices del cargo que desempeño**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

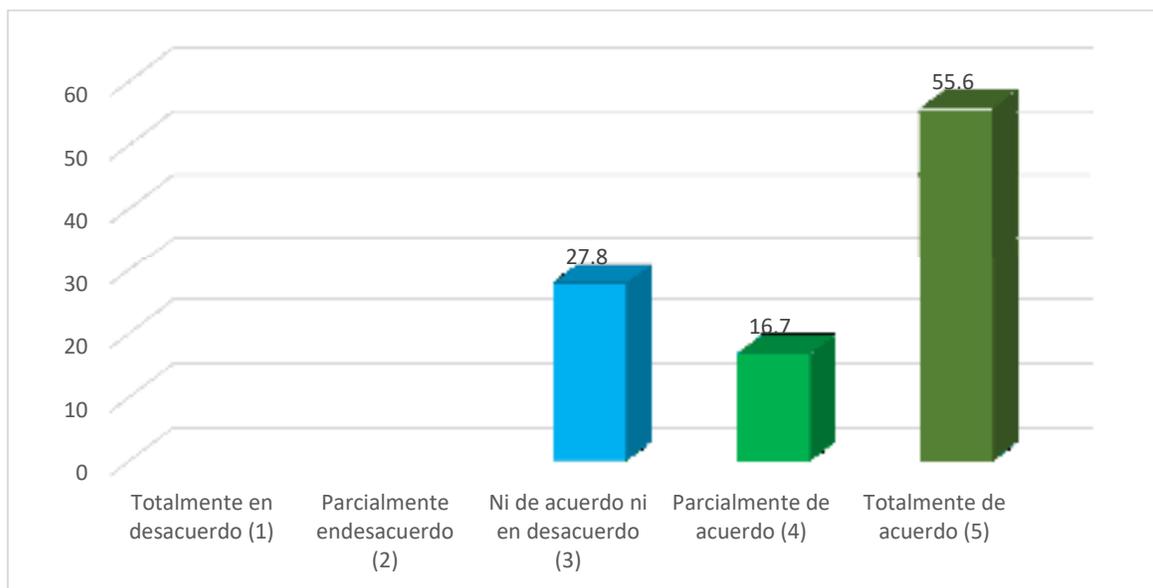
## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

133



**Gráfica 35. Los elementos de trabajo como software y Hardware le permiten realizar su trabajo de manera eficiente**

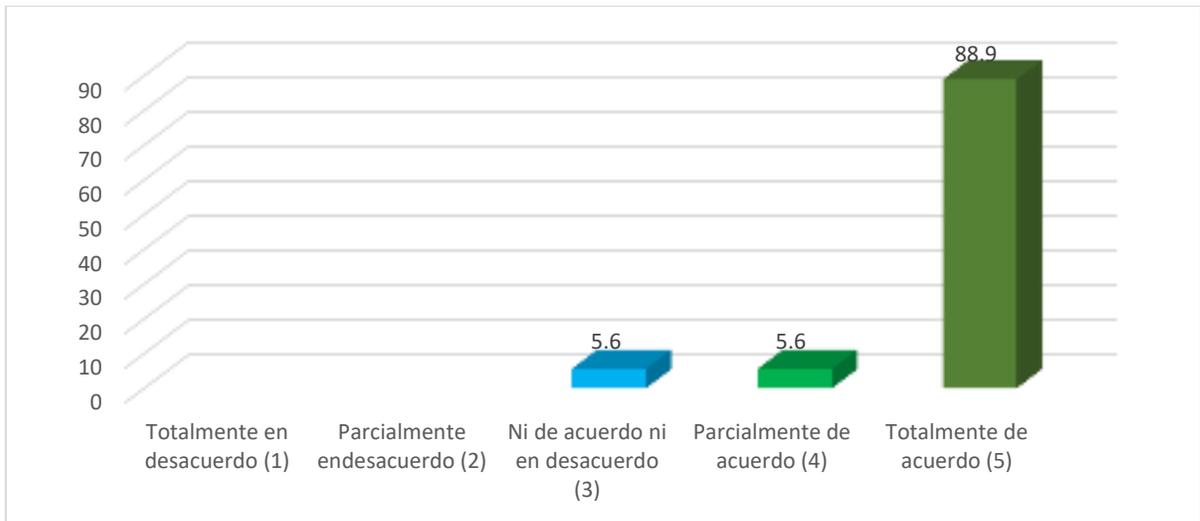
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 36. Alcanza usted el nivel de comprensión esperado durante el proceso de capacitación que le brinda el Hospital Municipal de Acacias ESE**

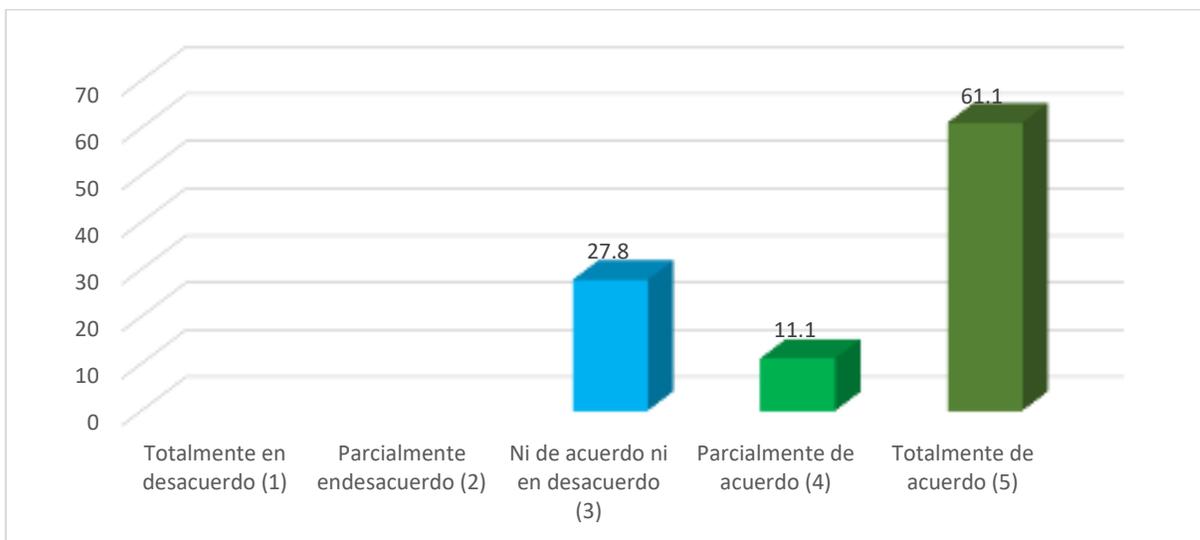
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 37. Considera que usted conoce y sigue el proceso de facturación en su puesto de trabajo**

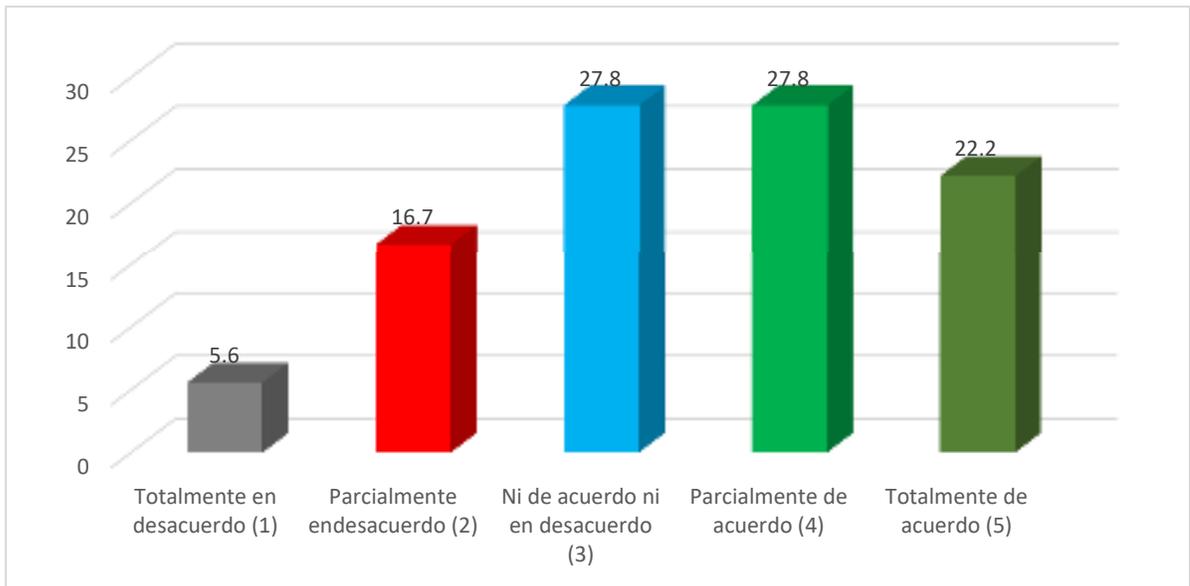
Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 38. Tiene una comunicación asertiva con el personal asistencial logrando que el proceso de facturación sea eficiente**

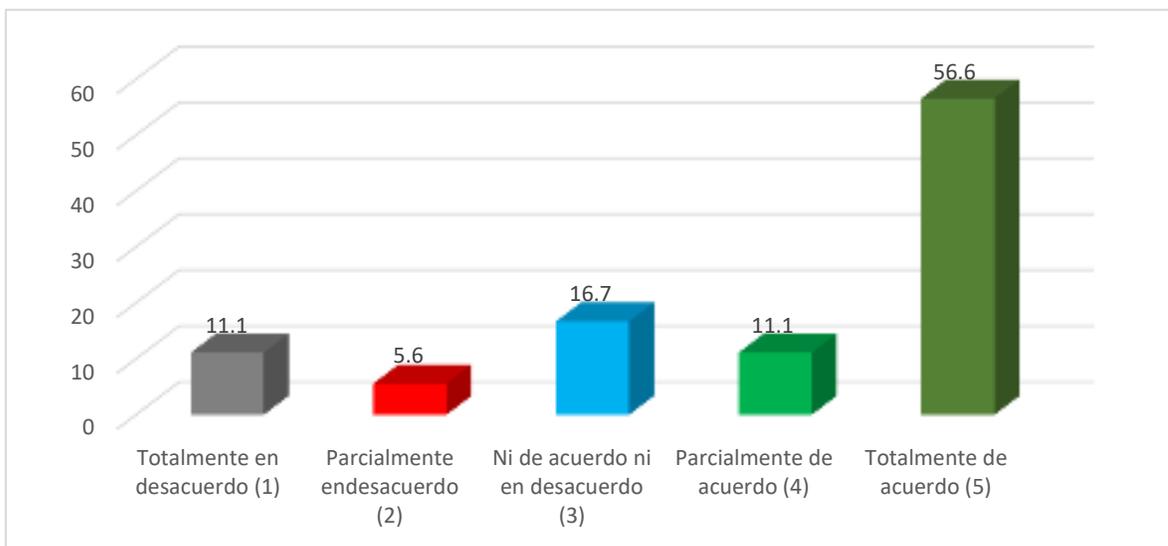
# OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 39. La capacitación que brinda el Hospital Municipal de Acacias E.S.E. sobre normatividad en salud es constante**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.

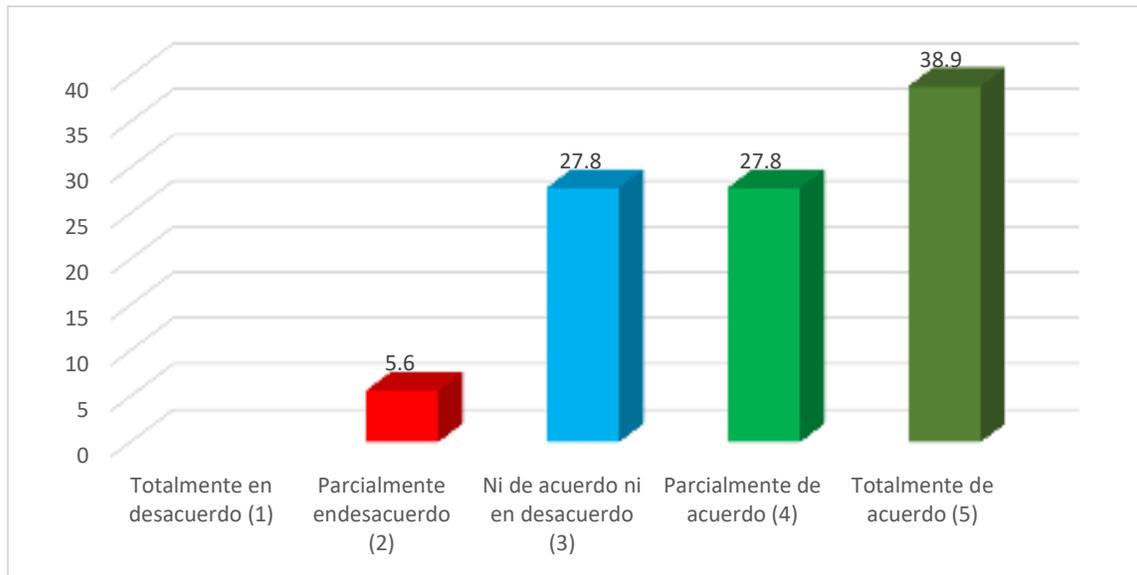


## OPTIMIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO AL PROCESO DEL ÁREA DE FACTURACIÓN DEL HOSPITAL MUNICIPAL DE ACACIAS E.S.E.

136

**Gráfica 40. Durante la inducción laboral, el departamento de recursos humanos hace entrega del manual de funciones y procesos del cargo**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.



**Gráfica 41. Dispongo del espacio y ambiente físico adecuado para sentirme contento y seguro para desarrollar mis actividades**

Fuente: elaboración propia. Resultados formulario Google drive. 2021.