

**CARACTERIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA IPS
OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE CÓRDOBA, OTOC S.A.S.**

ELIU JOSUÉ OYOLA MASSI



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA – CÓRDOBA
2021 – II**

**CARACTERIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN DE LA IPS
OTORRINOLARINGÓLOGOS ASOCIADOS DE CÓRDOBA, OTOC S.A.S.**

ELIU JOSUÉ OYOLA MASSI

**Trabajo de grado Práctica Empresarial presentado para optar el título de
Administrador en Salud**

**DIRECTOR. Fabián José Racine Vergara
Administrador de Empresas**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
MONTERÍA – CÓRDOBA
2021 – II**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Montería, febrero de 2022

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, porque gracias a Él he podido llegar hasta esta etapa de mi vida, en la cual se cumple el alcance de una de mis más grande metas.

A mis padres y hermanos, quienes son mi mayor motor motivacional, por todo su apoyo incondicional hacia mí a lo largo de toda esta formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, primeramente, quien en su infinita misericordia hace posible todas las cosas. Por permitirme llegar hasta este punto de mi vida profesional, siendo mi guía y ayuda en los momentos de debilidad; a mis padres por ser ese apoyo incondicional en cada una de las etapas de mi vida.

Agradezco a la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba OTOC S.A.S. en cabeza de su gerente el Dr. Guillermo Bonfante Brunal por abrirme sus puertas para realizar todo el trabajo práctico, suministrándome toda la información y conocimientos necesarios para mi crecimiento profesional, y a sus colaboradores por el apoyo, amabilidad y disponibilidad recibida durante todo este periodo de práctica en la institución.

Agradezco a mi director de práctica, el docente Fabián Racine Vergara quien fue una guía para afianzar mis conocimientos, aplicarlos y evidenciarlos en mi labor en la empresa y en el presente informe. A esta alma mater, la Universidad de Córdoba, por la formación recibida por parte de sus docentes, y a mis compañeras de práctica Jeiny López y Lesly Castaño por el apoyo brindado durante todo este proceso de formación como Administradores en Salud y a todas y cada una de las personas que han sido de apoyo en este proceso y me han ayudado a construir este gran sueño.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	11
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
1. OBJETIVOS	17
1.1. Objetivo General	17
1.2. Objetivos Específicos	17
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN	18
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	19
3.1. MISIÓN	19
3.2. Visión	19
3.3. Valores	20
3.4. Política de calidad	20
4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS OTOC S.A.S.	21
5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	23
6. MARCO REFERENCIAL	25
6.1. MARCO TEÓRICO	25
6.2. MARCO CONCEPTUAL	32
6.3. MARCO LEGAL	35
7. METODOLOGÍA	37
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
7.2. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38

7.3. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
8. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	44
9. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA IPS OTOC S.A.S.	47
9.1. Diagrama de flujo proceso de Facturación.	51
10. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
11. CONCLUSIONES	54
12. RECOMENDACIONES	56
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
14. ANEXOS	61

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama OTOC S.A.S.	23
Figura 2. Mapa de procesos OTOC S.A.S.	24
Figura 3. Flujograma del proceso de facturación.	51

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Marco Normativo.	35
Tabla 2. Lista de chequeo para el proceso de facturación.	39
Tabla 3. Caracterización del proceso (diagrama del proceso de facturación).	47

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cronograma de actividades desarrolladas.	59
Anexo 2. Errores encontrados en el proceso de facturación	59
Anexo 3. Desarrollo del proceso de facturación en la IPS OTOC S.A.S.	60
Anexo 4. Registro fotográfico del desarrollo de la práctica empresarial en la IPS OTOC S.A.S.	61

RESUMEN

La calidad en la prestación de servicios de salud en el país, ha sido extendida de manera significativa hacia el mejoramiento de cada uno de los procesos en salud, en función de responder a las necesidades de la población. Es por esto que la calidad es considerada como un eje importante y determinante en salud, tal y como lo expresa el Decreto 1011 de 2006, que puede desarrollarse de manera transversal en todos los procesos y áreas que implican la prestación de servicios de salud.

Mejorar día a día los procesos de una institución prestadora de servicios de salud, nos permite identificar las fallas latentes dentro de cada proceso, para realizar los ajustes necesarios en función de optimizar cada proceso y desarrollarlos de una manera más eficiente.

Por lo anterior, se hace necesario realizar este trabajo de grado enfocado en el levantamiento y actualización de procesos y procedimientos dentro de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. desarrollado en el área de facturación. Para ello, a través de un estudio de tipo descriptivo se realizó la caracterización del proceso de facturación en la Institución, donde se evidenciaron fallas en el desarrollo del proceso de facturación en salud, por consiguiente, se estableció una serie de estrategias con el fin de llevarlas a cabo para el

mejoramiento del proceso y su desarrollo de una manera más eficiente y productiva para la entidad.

Palabras clave: Procesos, procedimientos, facturación, glosas, caracterización, mejoramiento continuo, atención en salud.

ABSTRACT

The quality in the provision of health services in the country has been extended significantly towards the improvement of each of the health processes, in order to respond to the needs of the population. This is why quality is considered an important and determining axis in health, as expressed in Decree 1011 of 2006, which can be developed transversally in all processes and areas that involve the provision of health services.

Improving day by day the processes of an institution that provides health services allows us to identify the latent failures within each process, to make the necessary adjustments in order to optimize each process and develop them in a more efficient way.

Due to the above, it is necessary to carry out this degree work focused on the survey and updating of processes and procedures within the IPS Otorhinolaryngologists Associates of Córdoba S.A.S. developed transversally in the billing area.

For this, through a descriptive study, the characterization of the billing process in the Institution was carried out, where failures in the development of the health billing process were evidenced, therefore, a series of strategies were established in order to carry them out to improve the process and its development in a more efficient and productive way for the entity.

Keywords: Processes, procedures, billing, glosses, characterization, continuous improvement, health care.

INTRODUCCIÓN

En el área de la salud, actualmente la aplicación de conocimientos entorno a la gestión organizacional permite la participación activa de diferentes actores en todas las áreas de la organización, es por esto, que el nivel de calidad en la prestación de los servicios y la calidad de la información que se brinda tanto a clientes internos como externos son unas de las tantas metas de cada entidad, si bien, a través de esto, se puede medir el rendimiento de los procesos operativos de la empresa, lograr mejorar sus indicadores de gestión, optimizar el desarrollo y rendimiento de los procesos evitando que se presentes brechas y fallas en la ejecución, de igual forma gestionar y auditar cada uno de los procesos permite a la organización plantear acciones correctivas sobre cada uno de ellos, con el fin de maximizar la rentabilidad de la empresa y una óptima y correcta gestión de los recursos que se disponen para la ejecución de los procesos.

Por tal motivo la dirección administrativa de cada empresa del sector, requiere de la integración de un sistema de gestión de calidad que se desarrolle transversalmente a cada uno de sus procesos, para ello la implementación y desarrollo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud (SOGCS) es muy importante dentro de cada organización porque en la medida en que se desarrollen los procesos, permitirá a estas mantener y mejorar la calidad de los servicios que prestan enmarcándose en la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y

continuidad tanto para sus usuarios, clientes internos y proveedores (Decreto 1011, 2006).

En este sentido para alcanzar ese nivel de calidad que se quiere, se hace necesario realizar la gestión por procesos dentro de las instituciones de salud, puesto que es una manera de identificar las fallas que se presentan en la ejecución y crear acciones correctivas para garantizar la calidad en el desarrollo de cada uno de los procesos. Lo anterior, implica que dichos procesos deben ser debidamente estandarizados y documentados según lo establecido por la NTC ISO 9001:2015, con el objetivo de que los resultados obtenidos en la aplicación sean de gran utilidad en la toma de decisiones y del mismo modo contribuya al alcance de los objetivos institucionales.

Este Trabajo de grado surge como respuesta a la necesidad de mejorar el proceso de facturación, que es eje fundamental de la sostenibilidad de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. a través de este estudio se pretende optimizar el rendimiento del proceso, partiendo desde la caracterización del mismo logrando identificar fallas en la ejecución del proceso, luego se verifica mediante una lista de chequeo la manera en la que se está ejecutando el proceso con el fin de eliminar los reprocesos, dicha información recolectada se plantea en el esquema de flujo del proceso, se realiza el diagnóstico del proceso de facturación y finalmente se plantea una propuesta de intervención o mejoramiento, la cual contiene estrategias y elementos necesarios para contribuir a la solución de las fallas encontradas, esto con el fin de aportar eficiencia al proceso mediante la eliminación de actividades redundantes y mitigación de errores.

Transversal a este trabajo se desarrolló el manual de procesos y procedimientos de la IPS y el levantamiento, actualización y documentación de algunos procesos con los que no se contaban, esto se desarrolló con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad dentro de la entidad cumpliendo con los objetivos del presente estudio.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Contribuir en el levantamiento de procesos y procedimientos en base a la NTC ISO 9001:2015 en la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S. en la ciudad de Montería.

1.2. Objetivos Específicos

- Realizar la caracterización del proceso de facturación en la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S.
- Optimizar de manera eficiente el proceso de facturación partiendo de un diagnóstico del estado actual del proceso en la IPS.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo que brinden posibles soluciones a las fallas encontradas en el proceso de facturación en la IPS.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de mediana complejidad, la cual presta servicios especializados en Otorrinolaringología y subespecialidades en la ciudad de Montería- Córdoba. Se encuentra legalmente inscrita en la industria de atención médica hospitalaria, está conformada jurídicamente como una sociedad por acción simplificada, prestando los servicios de atención en consulta externa de Otorrinolaringología, otras subespecialidades y la realización de exámenes diagnósticos.

Es una IPS que nació el año 2011 con la iniciativa de un grupo de especialistas que vieron la necesidad de la prestación del servicio en la ciudad. Para el año 2012 se les presenta la oportunidad de mejorar la prestación de sus servicios con la adquisición de equipos tecnológico para la realización de endoscopias. En el año 2014 se trasladan a la calle 24 con carrera 6 de la ciudad de Montería, ampliando su portafolio de servicios con la realización de estudios audiológicos.

En búsqueda de la mejora continua y calidad de vida para sus usuarios, para el año 2020 se trasladan a la calle 23 con carrera 9 # 15 del barrio Chuchurubi, con la ampliación de su infraestructura, brindando un proceso integral de atención en salud, mediante la aplicación de estándares de calidad y con un enfoque de satisfacer las necesidades de la población. OTOC S.A.S. Cuenta con un grupo de médicos especialistas en otorrinolaringología, otología y fonoaudiología, en la parte de talento humano cuenta con siete empleados administrativos y dos en la parte de servicios generales.

OTOC S.A.S., tiene como prioridad satisfacer las necesidades de sus usuarios, bajo la filosofía del mejoramiento continuo, seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficacia, equidad y oportunidad.

Fuente: *Elaboración propia.*

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1. Misión

Somos una empresa privada que prestamos servicios médicos especializados en otorrinolaringología y sus respectivas subespecialidades: con oportunidad, eficiencia y tecnología de punta en la ciudad de montería, toda la comunidad del departamento de córdoba y la costa Caribe. Poseemos profesionales con calidad humana científica, buscando permanentemente la excelencia en la prestación de los servicios y el bienestar de nuestros clientes internos y externos.

3.2. Visión

En 10 años seremos el Centro Médico Otorrinolaringológico y sus respectivas subespecialidades, modelo de referencia en prestación de servicios de esta especialidad en toda la Costa Caribe Colombiana trabajando con calidad, eficiencia, tecnología de punta; funcionando en una moderna y completa planta física.

3.3. Valores

Respeto: permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades de los otros y sus derechos.

Responsabilidad: es la cualidad que tiene aquel individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consciente e intencionada

Trato Humanizado: Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

3.4. Política de Calidad

En el proceso de prestación de servicios de salud, es prioridad para nuestra institución la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, bajo la filosofía de mejoramiento continuo, seguridad del paciente, atención humanizada y principios de eficacia, equidad y oportunidad.

4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- **CIRUGÍAS DE LA ESPECIALIDAD** Nariz, garganta y oídos.
- **CIRUGÍAS ENDOSCÓPICAS DE SENOS PARANASALES** (Método quirúrgico más común para tratar las infecciones sinusales crónicas, y se realiza a través de los orificios nasales con un endoscopio de aumento).
- **CIRUGÍAS ESPECIALIZADAS DE OTOLOGÍA** (Implante coclear, Audífonos Implantables BAHA, Implante pabellón auricular, cambio y repuestos de partes externas de implantes coclear).
- **CIRUGÍAS ESPECIALIZADAS DE LARINGOLOGÍA** (Aplicación de toxina botulínica, Inyección de cuerdas vocales, Fonocirugía, Laringectomía parcial, Laringectomía Total, Parotidectomía)
- Audífono Digital Programable por Computador Inicial 1 Modelo BTE
- **TERAPIAS**
 - Terapias auditivo – Verbal
 - Terapias vestibulares.
 - Terapias Foniátricas (de voz)
 - Terapias de lenguaje.
 - Tratamiento de tinnitus (Infección de los oídos u obstrucción del conducto auditivo).
- **ENDOSCOPIAS DIAGNOSTICAS**
 - Nasosinuscopia.
 - Nasofibrolaringoscopia.
 - Fibrolaringoscopia.
 - VideoTelelaringoscopia.
 - Videolaringoestroboscopia.
 - Otovideoendoscopia

➤ **CONSULTAS ESPECIALIZADAS**

- Consulta de medicina especializada de Otorrinolaringología.
- Consulta de medicina especializada de Otología.
- Consulta de medicina especializada de Laringología.
- Consulta por foniatría y fonoaudiología.

➤ **ESTUDIOS AUDIOLÓGICOS**

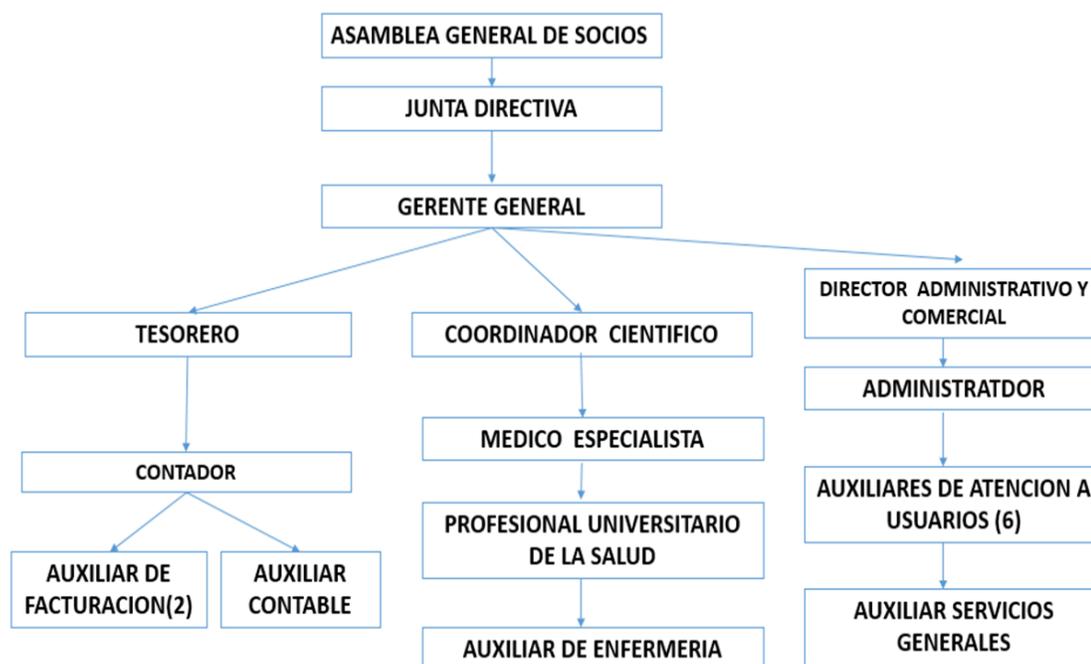
- Audiometría.
- Logaudiometría.
- Impedanciometría

➤ **POTENCIALES**

- Potenciales evocados auditivos del tallo cerebral.
- Potenciales Miogénicos vestibulares.
- Potenciales evocados auditivos modalidad de umbrales.
- Potenciales evocados auditivos modalidad sitio de lesión.
- Potenciales evocados auditivos modalidad estado estable.
- Otoemisiones acústicas.
- Electrocoqueleografías.
- Videoelectroneurografía

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama OTOC S.A.S.



Fuente: Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba OTOC S.A.S.

Mapa de Procesos

Figura 2. Mapa de Procesos OTOC S.A.S.



Fuente: Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba OTOC S.A.S.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. MARCO TEÓRICO

Colombia es un país constituido como un Estado social de derecho, según lo contemplado en la Constitución Política de Colombia de 1991, en el cual se garantizan los derechos fundamentales de los ciudadanos con el fin de mantener su nivel de vida. Dentro de estos derechos se encuentra el derecho a la salud, que de igual forma se consolida como un componente básico en la seguridad social, por tanto, el Estado Colombiano es garante del derecho irrenunciable a la seguridad social y del acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud para todos los habitantes. (Constitución Política de Colombia, 1991).

De acuerdo a lo anterior, el Gobierno estableció la Ley 100 de 1993 con el fin de garantizar el derecho a la salud a través de una gran cobertura poblacional, mediante un sistema más equitativo y de mayor calidad. Es aquí donde nace el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), que con esta ley busca regular directamente el accionar de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y de las EAPB en cuanto a la prestación de sus servicios, con el objetivo primordial de “garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana” (Ley 100,1993). En este orden de ideas, la prestación de los servicios de salud en Colombia se garantiza de acuerdo a los recursos financieros destinados por el Gobierno a través de Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de brindar a la población el

acceso a un amplio plan de beneficios establecidos en el sistema, bajo los principios de eficacia, universalidad, igualdad e integralidad establecidos en la ley.

Sin embargo, a pesar de todo el esfuerzo del Gobierno Colombiano por garantizar una amplia cobertura a los servicios de salud establecidos, actualmente el Sistema de salud presenta múltiples fallas tanto en recursos como en acceso, que están afectando directamente la salud integral de los colombianos, es por ello que diariamente se busca mejorar los procesos en la atención en salud para superar dichas deficiencias a través de la prestación de servicios de salud eficientes y de calidad.

Proceso de facturación

A través del Ministerio de Salud y Protección Social y en aras de mejorar los procesos en salud, se expide la resolución 3047 de 2008 con el fin de determinar el funcionamiento y el mejoramiento de los procesos de facturación en salud y auditoría de cuentas médicas, expresando que la factura en salud es “El documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable del pago de servicios de salud, por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada” (Res. 3047, 2008 modificada por la Res. 416, 2009 y la Res. 4331, 2012). En este sentido, se puede afirmar que la Facturación en salud corresponde a ese conjunto de actividades que permiten registrar, clasificar, liquidar y cuantificar la prestación de servicios de salud,

además de que “cumple y hace cumplir lo establecido en los acuerdos de voluntades realizados entre la institución y las entidades responsables del pago en cuanto a tarifas y descuentos, así como los lineamientos estipulados en la normatividad legal vigente”. (Cadavid, Londoño, Marín, & Peña, 2016), por tal motivo, es importante considerar que la calidad en la prestación de servicios es fundamental y que a su vez el desarrollo y estandarización de un adecuado proceso de facturación, significa un gran eje que contribuye a la sostenibilidad de las instituciones del sector salud.

Gestión por procesos

la gestión por procesos es un enfoque organizacional que en Colombia se impuso a través de la Norma ISO 9001, “este enfoque permite que, a través de la estandarización, la medición y documentación de los procesos se lleve a cabo la adecuada administración de los recursos en cada una de las áreas que conforman la institución” (NTC ISO 9001:2015). Antes de la aparición de esta norma, las empresas centraban sus esfuerzos en la gestión de cada unidad por separado, lo que hacía que se trabajara solo por el alcance de pequeños objetivos, tras el enfoque de gestión por procesos contemplados por la ISO 9001, las organizaciones comenzaron a determinar la importancia del trabajo interrelacionado entre un proceso y otro, para que de esta forma el flujo de información fuese más efectivo y los procesos se llevaran de una manera adecuada y más efectiva, esto permite que las instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas del sector

alcancen una mayor productividad y alcance de metas, el mejoramiento continuo de sus procesos y un grado mayor de calidad en la prestación de los servicios.

Este enfoque por procesos surge como forma de optimizar las operaciones por medio de una gestión efectiva y optimización continua de los procesos en la empresa definiendo el proceso como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (González, 2013).

Ciclo PHVA

En la actualidad, las empresas buscan alcanzar un nivel competitivo con altos estándares de calidad para poder crecer y desarrollarse, en función de esto, se hace necesario que las organizaciones mejoren continuamente, evolucionen y se renueven de forma fluida y constante. El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming y se ha adoptado en las organizaciones gracias a su eficacia para reducir los costos, optimizar la productividad, tener ventaja competitiva en el mercado y de la misma manera incrementar la rentabilidad de las organizaciones, logrando el alcance de las metas entorno a la calidad en salud de manera más eficiente.

El ciclo PHVA se compone de cuatro fases que se suceden de manera repetida y consecutivamente:

Planear

En esta primera etapa, se establecen los objetivos y el alcance que se quiere lograr, además se identifican los procesos que se quieren mejorar, permite la alineación del alcance de los objetivos con las políticas organizacionales y se establecen los parámetros de medición que se van a utilizar en el mejoramiento y ajustes a cada proceso.

Hacer

Esta es la etapa del ciclo en la cual se implementan los cambios o acciones previamente establecidos para el abordaje de las correcciones o ajustes necesarios que se deben realizar en cada proceso, esto con el fin de aumentar la eficacia y mitigar los errores en la ejecución.

Verificar

En esta fase y a modo de prueba se establece un periodo de valoración para medir la efectividad de los cambios ejecutados tras la puesta en marcha del plan de mejoramiento, esta es la fase de ajustes y seguimiento a los cambios realizados a los procesos.

Actuar

Consiste en ejecutar la propuesta de cambio establecida para el mejoramiento de los procesos, se eliminan los problemas o fallas aun existentes, y se mejora el desempeño a través de la aplicabilidad de las acciones de mejora y se realizan las correcciones y modificaciones necesarias para la optimización de los procesos. Es por esto que el PHVA no tiene un fin establecido, ya que se debe ejercer control de calidad en cada uno de los procesos y realizar los ajustes en cada fase según la organización lo requiera. (NTC ISO 9001: 2015 y el Ciclo de Deming, 2013).

Análisis de los procesos

El análisis de procesos es una metodología en la cual se describe cada paso que integra un proceso. Realizar un análisis a los procesos es fundamental porque permite identificar los aspectos que generan beneficio y los que están causando descaste en el desarrollo de los procesos. “El análisis permite identificar esos pasos que resultan negativos para el funcionamiento de la empresa. Lo que se busca al realizar un análisis de procesos es reducir o eliminar los pasos que producen desperdicio.” (Myriam Quiroa, 2021).

En definitiva, lo que se busca al realizar un análisis de procesos es estudiar cada procedimiento que conforma el proceso y determinar si de verdad está funcionando adecuadamente, o de lo contrario buscar cómo mejorarlos.

Para realizar el análisis de un proceso, primero se deben identificar los procesos que presenten algún tipo de problema en su desarrollo, los procesos que se deben

mejorar con aquellos que no están cumpliendo con los objetivos establecido o presentan fallas que afectan la ejecución adecuada del mismo, luego se identifican oportunidades de mejora, se documenta el proceso, se evalúa para detectar fallas en el desempeño, luego se rediseña el proceso para eliminar vacíos y se implementan los cambios; teniendo en cuenta que lo que se busca es la calidad, el mejoramiento y la efectividad en los procesos.

Para llevar a cabo este análisis, existen diversas técnicas auxiliares como gráficos de procesos, diagramas de flujo, planos de servicios, entre otras, que ayudan a comprender con mayor claridad la manera en la que se están desarrollando los procesos, o a través de diagramas de causa y efecto, que permiten la identificación de las fallas y problemas presentes en los procesos.

NTC ISO 9001:2015

“La Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficiencia de un Sistema de Gestión de la calidad, en beneficio de la satisfacción del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a las organizaciones controlar las interrelaciones e interdependencia entre los procesos, de modo que se pueda mejorar el desempeño de manera general.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgo”. (NTC ISO 9001:2015)

6.2. MARCO CONCEPTUAL

SGSSS

Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuyo objetivo es regular la prestación de los servicios de salud y crear condiciones de acceso a toda la sociedad.

IPS

Institución Prestadora de servicios de salud. Son entidades oficiales, mixtas, privadas o solidarias que prestan el servicio de salud a personas o entidades.

EAPB

Empresa Administradora de Planes de Beneficios en Salud. Son también las llamadas Entidades Promotoras de Salud (EPS) DEL régimen contributivo y subsidiado, Entidades adaptadas y de medicina prepagada.

SOGCS

Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.

Atención en salud

Conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

Efectividad

Es la capacidad de conseguir el efecto que se desea sobre algo que se realiza.

(RAE, 2021)

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (RAE, 2021)

Eficacia

Eficacia es la “capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función”. (RAE, 2021)

Factura

Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud (IPS) a una entidad responsable del pago de servicios de salud (ERP), por venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada. (Res. 416, 2009)

Calidad

La calidad en salud es la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma accesible, equitativa y con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre sus beneficios, costos y los riesgos, con el fin de lograr la satisfacción de los usuarios (Kerguelén 2017).

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 (ERP) durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud (IPS). (Res. 416, 2009)

Mejora continua

Acción permanente realizada con el fin de aumentar el nivel de calidad de los procesos, a través del cumplimiento de requisitos, optimizando el desempeño.

RIPS

Registro Individual de Prestación de Servicios, se refiere al conjunto de datos que identifican una a una las actividades de salud que se realizan a las personas y que hacen parte integral de la factura de venta de servicios de salud.

Proceso

Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata a modo general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo. (Guillermo Westreicher, 2020)

Procedimiento

“Un procedimiento puede definirse como la forma especificada para llevar a cabo un proceso, es un documento que describe paso a paso la realización de una actividad, es decir, describe de manera específica cómo cumplir una actividad”. (Álvarez, 1996).

6.3. MARCO LEGAL

Tabla 1: Marco Normativo.

Norma	Año	Define
Constitución Política de Colombia	1991	Art. 48, Garantiza el derecho irrenunciable a la seguridad social. Art. 49, garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.
Ley 100	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
Ley 1608	2013	Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del sector salud.
Ley Estatutaria 1751	2015	Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y establece mecanismo de protección.

Decreto 2423	1996	Por el cual se determina la nomenclatura y clasificación de los procedimientos médicos, quirúrgicos, y hospitalarios del Manual Tarifario SOAT y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1110	2006	Por lo cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Decreto 4747	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.
Decreto 538	2020	Por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del Estado de emergencia económica, social y ecológica.
Acuerdo 256	2001	Por el cual se aprueba el “Manual de Tarifas ISS” para entidades Promotoras de Salud
Resolución 1043	2006	Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1531	2014	Por la cual se modifica la Res. 3374 de 2000 en cuanto al mecanismo de transferencia de datos del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS y su ámbito de aplicación.
Resolución 256	2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
Resolución 004004	2016	Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en el Ministerio de Salud y Protección Social.
		Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de

Resolución 3100	2019	servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
Resolución 000042	2020	Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación.
Resolución 506	2021	Por la cual se adopta el Anexo Técnico “Campos de datos adicionales del sector salud incluidos en la generación de la factura electrónica de venta en el sector salud” y se establecen disposiciones para la generación de la facturación electrónica de venta en el sector salud.
Resolución 084	2021	Por la cual se establecen disposiciones para la generación de la factura electrónica de venta en el sector salud.
NTC-ISO 9001	2015	Garantiza a los usuarios que la calidad de los servicios y/o productos ofrecidos por una entidad de salud cuente con calidad exigida a nivel internacional. Se aplica a los sistemas de gestión de calidad y se centra en todos los elementos de administración de calidad con lo que una institución debe contar para tener un sistema operativo efectivo que permita el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de sus servicios.

Fuente: *Elaboración Propia.*

7. METODOLOGÍA

7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es un trabajo investigativo de tipo cualitativo, utilizando como método científico la observación directa para la recolección de la información. Este tipo de estudio utiliza la recolección y análisis de los datos para determinar los interrogantes investigativos o crear nuevas preguntas en el proceso de interpretación, es por esta razón que el presente trabajo es entonces de tipo cualitativo ya que se busca iniciar con una exploración y caracterización del proceso de facturación en la Institución, que permita emitir un diagnóstico acerca de la ejecución del proceso y posteriormente realizar un análisis a profundidad que permita proponer acciones de mejoramiento continuo.

El diseño metodológico de esta investigación es de tipo descriptivo, debido a que se debe realizar un análisis detallado de las actividades que se llevan dentro del proceso para así identificar dónde se encuentran las fallas que causan retrasos y problemas en la ejecución del proceso.

7.2. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información recolectada para el desarrollo de este estudio, se obtuvo directamente de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba, el desarrollo de la práctica institucional permitió conocer más de cerca el desarrollo de los procesos y procedimientos dentro del área de facturación.

Fuente Primaria.

La información fue recolectada mediante la observación directa del desarrollo en campo del proceso de facturación en la IPS OTOC S.A.S. a través de una lista de chequeo aplicada a la persona encargada del proceso (ver Tabla 2), para verificar que se esté llevando a cabo los procedimientos de acuerdo a lo establecido en el “Proceso de Facturación y Radicación” documentado por el área de calidad de la entidad.

Fuente Secundaria.

Para el complemento de la información recolectada a través de la fuente primaria, se tuvo en cuenta el documento de la actualización del proceso de Facturación y Radicación, y otros documentos suministrados por el área de calidad referentes a los procesos que están relacionados con la facturación de los servicios, como lo son admisiones y contabilidad.

7.3. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La recolección de la información para realizar la caracterización del proceso de facturación de la IPS OTOC S.A.S. se basó en la aplicación de una lista de chequeo.

Tabla 2: Lista de chequeo para verificación del cumplimiento de las actividades del proceso de facturación.

LISTA DE CHEQUEO PARA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE FACTURACIÓN.				
PROCEDIMIENTOS	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	C	NC	OBSERVACIONES
Recepción de documentos soportes.	Se revisa el paquete físico de atención del paciente con el formato "Entrega de documentos a facturación", que entrega diariamente el área de admisiones, identificando que cada paquete corresponda al mismo paciente, que contenga los soportes requeridos para facturación, que las autorizaciones estén vigentes.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación. (se firma recibido)
	Si el paquete no esté completo, se realiza la devolución del mismo al área de admisiones para que sea organizada correctamente con sus respectivos soportes y esto queda consignado en el formato "Entrega de documentos a facturación"	X		Se cumple con la actividad establecida, sin embargo, la mayoría de veces la auxiliar de admisiones demora mucho tiempo en entregar los paquetes con los soportes correctos, lo que retrasa el proceso de facturación de los servicios.
	Se debe validar que las devoluciones sean corregidas en la próxima entrega de paquetes en un periodo máximo de 3 días y serán entregadas en un formato independiente llamado devoluciones subsanadas del mes.			X El área de admisiones a veces tarda más de tres días en corregir los documentos devueltos, por motivos de carga laboral diaria, lo que impide que el proceso se lleve a cabo eficientemente.

Facturación en sistema.	Se ingresa al módulo de facturación del software SISS, y en la opción "consumo y factura" se digita la admisión y se genera la factura; se debe validar que la admisión que se digita en sistema concuerde con la admisión física y que la autorización digitada en sistema concuerde con la autorización física expedida por la EAPB.	X	Se cumple a cabalidad con la actividad, sin embargo, al momento de facturar los servicios se presentan errores en la información digitada por las encargadas del proceso de admisiones (error en el nombre o apellidos del paciente, error en el número de identificación, error en el valor de algún procedimiento realizado, no se encuentra digitado el número de la autorización de los pacientes, entre otros)
	Se realiza impresión de las facturas de acuerdo a cada contrato y/o cargue de la EAPB según el tipo de contrato.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Se imprimen 2 facturas de las cuales 1 se radica en la entidad contratante y 1 como soporte de radicación para la IPS para los casos en que la radicación sea física. Para la facturación de los contratos PGP se imprimen 3 copias 2 para las EAPB 1 para la IPS.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Se organizan las facturas con sus respectivos soportes, se escanean y se guardan en el sistema y se envían los originales para radicar en la entidad contratante.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	las copias se archivan en sus respectivas cajas por orden, marcadas por mes y año en el archivo físico de la institución.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
Generación de cuenta de cobro y RIPS	En el sistema SIIS Pestaña facturas y prefacturas se realiza la cuenta de cobro de acuerdo a la relación de facturas que se vayan a radicar.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.

	En el sistema SIIS Pestaña generación de RIPS, se generan los RIPS y se procede a su validación en las plataformas de las entidades a los cuales se les presto el servicio	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	La relación de facturas y valores de la cuenta de cobro debe coincidir con el RIPS.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
Radicación	Se realiza validación de lo facturado y se elabora oficio remisorio relacionando las facturas para ser entregadas, las facturas y sus soportes son empaquetadas de acuerdo a lo estipulado en el contrato de cada entidad.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Cada paquete y sus respectivas copias son entregadas al mensajero quien los transporta físicamente a cada entidad y regresa con las copias y su respectivo sello de recibido.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Las facturas con sello de radicación son entregadas al facturador quien digita la fecha de radicación en el sistema así se da por RADICADOS.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	En el caso de las EAPB que no radican de inmediato facturación deberá registrar en el formato "facturación pendiente por radicar" las cuentas de cobro pendiente y hará seguimiento por lo menos 1 vez a la semana de esta radicación.		X	No se tiene registro de lo que no se radica de inmediato, ni se realiza seguimiento a las cuentas por cobrar.
	Las facturas físicas cuyas radicaciones son electrónicas, se agrupan y archivan con copia de la relación de los números de radicados electrónicos entregados por la EAPB.	X		La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.

	En el sistema queda registrado la relación de las facturas radicadas para gestión de cobro por parte del área de contabilidad.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Para el caso de los pacientes particulares se realizan facturas individuales por cada paciente atendido inmediatamente admisionado, se entrega soporte de factura al usuario y queda registrado automáticamente en el sistema la cual es verificada por caja menor.	X	Admisiones se encarga de entregar directamente la factura al paciente
Revisión de pendientes por Facturación	Terminado cada ciclo de facturación el auxiliar de facturación es responsable de validar que no existan en el sistema atenciones sin facturar, las cuales no podrán superar los 30 días.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Para el caso de los servicios de terapias, entrega de audífonos no podrán superar los 60 días.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.
	Al cierre de cada año se debe revisar todas las atenciones y no puede haber atenciones sin facturar debidamente justificadas por el auxiliar de facturación.	X	La actividad se cumple a cabalidad de acuerdo a lo establecido en formato del proceso de facturación y radicación.

Fuente: *Elaboración Propia.*

La anterior lista de chequeo, permitió saber qué actividades se realizan para llevar a cabo cada procedimiento, se aplicó como un tipo de entrevista al líder del proceso de la IPS, se identificó el cumplimiento y el no cumplimiento de dichas actividades y se plantearon acciones de mejora para las falencias encontradas.

8. ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO

Tras la aplicación de la lista de chequeo y de la observación directa del desarrollo del proceso de facturación en la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba, se logró identificar que se cumple con la mayoría de las actividades establecidas en el levantamiento y actualización del proceso documentado, sin embargo, se encontró una serie de errores y falencias que está afectando el desarrollo del proceso en la institución.

Si bien, analizando a grandes rasgos, se puede decir que el proceso de facturación cumple su función dentro de la entidad, sin embargo, no es de manera efectiva. En el análisis realizado se logró evidenciar una serie de reprocesos debido a pequeñas insolvencias, principalmente por áreas interdependientes que apoyan el proceso, dichos errores ocasionan un bajo rendimiento diario del mismo, lo que hace que se presenten retrasos a la hora de facturar, aumente el número de glosas y disminuya la productividad de la empresa.

Para generar el diagnóstico del área de facturación de la IPS, se tuvo en cuenta cuatro factores que tienen relación causal directa con la insatisfacción de los niveles

de servicio del área; tecnología, infraestructura, talento humano y procesos que apoyan la facturación.

En el aspecto tecnológico se evidenció que el área de facturación cuenta con solo 2 dispositivos electrónicos para facturar todos los servicios de la entidad, una impresora láser y cuenta además con un sistema informático (SIS), el cual contiene un módulo de facturación electrónica, pero que en ocasiones presenta retrasos en el funcionamiento.

En infraestructura, se evidenció que el espacio destinado para esta área es muy reducido, no cuenta con una distribución de espacios óptima para facturar, solo se cuenta con escritorio y una estantería que no es suficiente para almacenar todos los documentos y esto a su vez se ve reflejado en la desorganización del área en cuanto al manejo de papelería, implementos de oficina, entre otros.

Con respecto al talento humano, se cuenta con una sola persona para realizar todo el trabajo de facturación, evidentemente es lo que más afecta el desarrollo del proceso, puesto que una sola persona no es suficiente para cumplir a cabalidad con toda la carga laboral requerida, esto impide determinar el alcance de los objetivos planteados y a su vez disminuye la eficiencia en el desarrollo del proceso. Se requiere que desde el direccionamiento estratégico se implemente una estrategia de apoyo al talento humano del área, como respuesta a eficiente a tan preocupante situación. En términos de capacitación, la persona encargada de realizar el proceso cuenta con todo el conocimiento necesario para desempeñar su labor como facturador, sin embargo, se requiere estar en constante revisión de regulaciones y

normatividad, puesto que está a su cargo la responsabilidad de desarrollar el proceso como se establece normativamente.

Por último, se evidenció que el proceso de admisiones, el cual funciona como apoyo al proceso de facturación, presenta algunas falencias en el sentido en que las encargadas de este proceso cometen ciertos errores que al momento de realizar la facturación se ven reflejados, ocasionando demoras en el proceso, realizar correcciones que, si en un principio se desarrollan de manera correcta, el proceso mejoraría en gran manera. Por mencionar algunos, errores en el nombre o apellidos del paciente, error en el número de identificación, error en el valor de algún procedimiento realizado (ver Anexo 2), ingreso de pacientes por el régimen equivocado, no se encuentra digitado el número de la autorización de los pacientes, entre otros. Esta serie de errores conllevan a una mayor carga laboral puesto que eso significa gastar tiempo en correcciones, constantes reprocesos asociados a los sistemas de información y la delimitación de un flujo de proceso óptimo, reliquidación de servicios, demoras en los tiempos para radica, disminuyendo la eficacia y la calidad del servicio prestado por el área de facturación.

Adicional a esto, no existe un manual de funciones ni procesos documentados. Para ello se planteó la caracterización del proceso de facturación como respuesta de mejoramiento a las falencias presentadas anteriormente, basado en el ciclo PHVA que permite plantear estrategias que, al ser ejecutadas, irán mejorando progresivamente el desarrollo del proceso.

9. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN

Tabla 3. Caracterización del proceso (diagrama del proceso de facturación).

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		PT-
			Versión 1
			Fecha: febrero/2022
			Página 1 de 6
MACROPROCESO	PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	
APOYO	FACTURACIÓN	CARLOS BERROCAL	
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO	RECURSOS	
Garantizar la facturación de todos los servicios prestados a los pacientes atendidos en la IPS en forma oportuna, correcta y completa.	El procedimiento definido aplica a todos los servicios de salud y productos ofrecidos por la IPS OTOC S.A.S.	TH: Facturador INSUMOS: Orden de servicios, copia de historia clínica Consentimiento informado, recibido de atención, Paquete de atención, factura de venta, RIPS, Cuenta por cobrar. EQUIPOS TECNOLÓGICOS: Equipos de Cómputo, software de facturación, servicio de internet, teléfonos. OTROS: Equipos de oficina, Útiles y papelería	

ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA
Contratos con EAPB, IPS Y Entidades responsables del pago de servicios	Realizar un proceso de contratación efectivo con las entidades responsables del pago de servicios de salud, determinando el régimen poblacional, las tarifas pactadas, el tipo de contrato y los valores del pago de servicios.	P	Identificar necesidades presupuestales, las cuales conllevarán a la gestión de nuevos contratos que provean mayores ingresos para la institución. Pactar tarifas y el valor de los servicios de tal forma que se beneficie mayormente la IPS.	Director (a) administrativo y comercial	Gestión eficaz de nuevos contratos.

Normatividad sobre facturación en salud	Realizar el proceso de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente (Decreto. 4747 de 2007 y la Res. 084 de 2021)		Cumplir con la normatividad vigente en cuanto al desarrollo del proceso de facturación en salud. Cumplir con los requisitos para efectuar la factura electrónica de venta por cargo de servicios.	Direccionamiento estratégico, Gestión de calidad y área de facturación	Proceso desarrollado de acuerdo a la normatividad
Paquetes físicos con documentos de la admisión y atención del paciente	Recibir diariamente del área de admisiones los paquetes correspondientes a la atención de cada paciente y revisar que cuente con los soportes correspondientes a la atención de cada paciente, certificado de atención, autorización, copia del documento de identidad, formula médica, historia clínica y resultados de procedimientos o evolución del paciente.		solicitar al área de admisiones los paquetes de atención que se encuentren sin entregarse. Devolver al área de admisiones los paquetes que se encuentren incompletos o les falte algún soporte. Disminuir los errores al momento de admisionar los pacientes. No aceptar paquetes sin autorizaciones o soportes que puedan retrasar el proceso de facturación.	Área de facturación (facturador)	factura del servicio prestado a los pacientes. Proceso desarrollado eficientemente.
Software contable (SISS)	En el software SISS, se ingresa al módulo de facturación/ cuenta de cobro, se debe buscar por el número de admisión que aparece en el certificado de atención y verificar que los datos del paciente sean los correctos, al igual que la autorización expedida por la EAPB, el cargo de servicios y el valor correspondiente. Luego de esto, se verifica que el listado para facturar que arroja el sistema corresponda a los documentos que se tienen en físico y se facturan uno a uno ante la DIAN.	H	Hacer uso del sistema para facturar los servicios prestados. Implementar un sistema que permita desarrollar el proceso de manera más ágil.	Direccionamiento estratégico, área de facturación y Contabilidad, proveedor SISS.	Facturación efectiva de los servicios prestados y agilidad en el desarrollo del proceso de facturación
Facturas impresas	organizar cada factura y ubicarla a su respectivo paquete de documentos en físico, luego escanear cada uno y ubicarlo en la carpeta de la entidad y mes al que pertenezca en el explorador de archivos, cada paquete se guardará en formato PDF y se debe poner el número de la factura para fácil identificación.		imprimir solo las facturas que se deban radicar en físico, para las radicaciones que se realizan virtualmente se pueden organizar las facturas directamente en el programa "PaperPort". Validar las cuentas de cobro previamente a la radicación para evitar devoluciones o glosas.	Área de facturación	Paquetes organizados por entidad con su respectiva factura, listos para la radicación de la cuenta de cobro

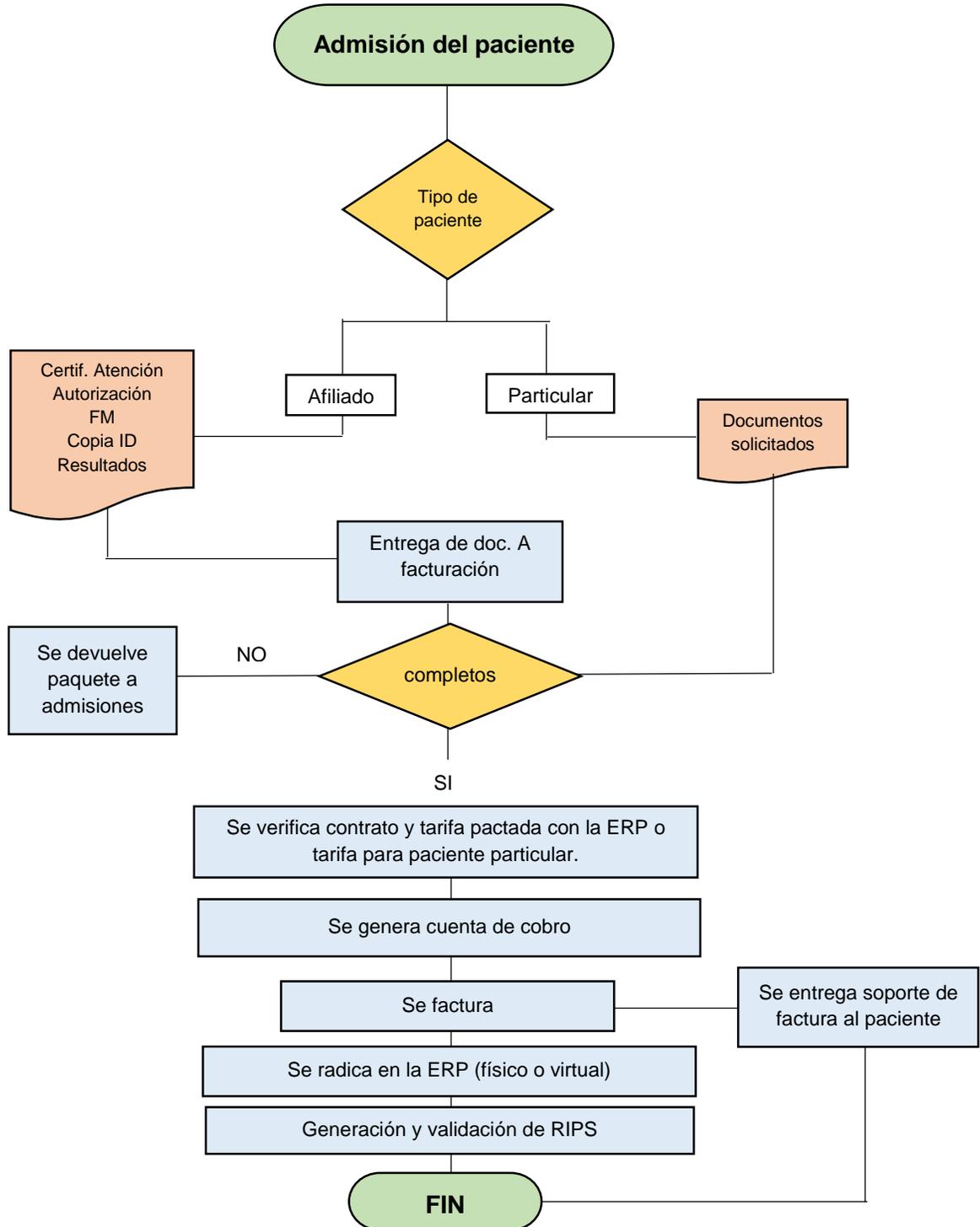
fechas de corte para facturar a las empresas de salud con las que se tiene contrato	Facturar oportunamente bajo las fechas estipuladas por las ERP todos los servicios prestados a determinada entidad de acuerdo a las contrataciones establecidas, bien sean régimen subsidiado o contributivo, medicina prepagada, régimen especial, particulares, entre otros.	V	crear calendarios o recordatorios con las fechas de corte expedidas por las ERP para facturación de los servicios prestados. Facturar a cada entidad oportunamente los servicios prestados a los pacientes para evitar retrasos en los pagos, consignación y/o ingresos de OTOC.	Área de facturación	Cuenta de cobro radicada oportunamente.
Recepción de Glosas	verificar y analizar las glosas recibidas para dar respuesta en el menor tiempo posible.		delegar un auxiliar encargado de la recepción, respuesta y conciliación de las glosas. Verificar las cuentas de cobro enviadas. Realizar periódicamente auditorías a las cuentas por pagar o entidades sin facturar.	Área de facturación	Respuesta a las glosas en menos de los 15 días estipulados. Disminuir el número de glosas mediante la potencialización del indicador de efectividad. Verificación detallada de la información de los pacientes que se van a facturar para evitar que glosen las facturas a la hora de radicarlas.
Radicación de cuenta de cobro	factura electrónica de servicios de salud. Cuenta de cobro	A	realizar la radicación de las facturas en las entidades dentro de las fechas establecidas. Hacer seguimiento a las cuentas que no se radiquen inmediatamente por las ERP.	Área de facturación	cobro oportuno de las cuentas de cobro radicadas en las respectivas entidades responsables del pago de servicios de salud.
RIPS	elaboración y validación de RIPS		disminuir al máximo los errores que se presentan a la hora de validar los RIPS en las plataformas de cada entidad. Elaborar los RIPS de manera adecuada para evitar reprocesos y demoras en el cierre del proceso de facturación.	Área de facturación	validación correcta de los RIPS

Devoluciones	verificar la cuenta de cobro que ha sido devuelta y elaborar la respectiva Nota crédito ante la DIAN para anulación de la factura.	<p>disminuir las devoluciones verificando detalladamente la información de cada paciente antes de facturar.</p> <p>Identificar los errores persistentes por los cuales se están presentando las devoluciones.</p>	Área de facturación	envío de Nota crédito
Acciones Gestión de riesgo, Calidad, seguimiento y control	realizar seguimiento al proceso de facturación para realizar los ajustes necesarios y minimizar los errores que se están presentando para evitar al máximo reprocesos, pérdida de tiempo, recarga laboral, sino que se realice la facturación de los servicios de manera adecuada y eficiente.	aplicar indicadores de gestión que permitan medir el rendimiento de los procedimientos (total de facturas realizadas en el periodo, admisiones pendientes por facturar en el periodo, número de glosas en el periodo, total devoluciones subsanadas). elaboración de informes de resultados periódicamente, informes de seguimiento y evaluación de las acciones de mejora.	Direccionamiento estratégico, Gestión de calidad y área de facturación	Optimización del proceso de facturación.

Fuente: *Elaboración Propia.*

9.1. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE FACTURACIÓN

Figura 3. Flujograma.



Fuente: *Elaboración Propia.*

10. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Con el desarrollo de la metodología planteada y tras el análisis y diagnóstico del área de facturación de la IPS Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba, se logró identificar puntos críticos del proceso. Conocer la forma en la que se desarrolla cada uno de los procesos en esta institución, fue un aprendizaje muy significativo, así mismo, como se identificaron falencias, también se logró identificar algunas fortalezas

Si bien, este centro especializado de Otorrinolaringología es uno de los más reconocidos en el departamento por la calidad humana que poseen todos los que lo integran, cabe resaltar que la atención al usuario es algo primordial y cada día se trabaja por el mejoramiento continuo de los procesos que permitirán brindar una mejor experiencia a sus clientes internos y externos, es por ello que el trabajo realizado permitió el planteamiento de soluciones y estrategias de mejora en búsqueda de la optimización de los procesos y la calidad en la atención de los servicios que se prestan.

Como resultado de este trabajo se logró identificar a grandes rasgos la importancia del proceso de facturación dentro de una entidad del sector salud, conocer los riesgos que puede traer para la organización si se desarrolla el proceso de una manera ineficiente, pueden generarse pérdidas en la productividad empresarial, entre muchas otras consecuencias que pueden derivarse de una inadecuada gestión de procesos.

Transversal a este estudio realizado al área de facturación, se llevó a cabo el levantamiento de procesos y procedimientos desde el área de Gestión de Calidad, se elaboró el Manual de procesos y procedimientos para la institución con las caracterizaciones de los principales procesos de la IPS como lo son admisiones, consulta externa y facturación (Revisar adjuntos), como producto elaborado, y resultado del trabajo de práctica empresarial desarrollado en esta institución, al igual que se documentó el proceso de “Gestión de archivos”, este manual se elaboró como una guía práctica de los procesos que se desarrollan en la IPS, con el fin de fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) en Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba.

11. CONCLUSIONES

El proceso de facturación en una empresa de salud, significa un eje fundamental para su prevalencia en el mercado de servicios, de ello depende la productividad y eficacia económica de la misma, es por ello que se requiere desarrollar la facturación de servicios de forma correcta, evitando al máximo el riesgo de caer en repetidos errores, ya que esto considerará un retroceso en la calidad del servicio que se espera.

Se considera importante, que el levantamiento de procesos y procedimientos dentro de una institución de salud es una estrategia implementada para organizar, parametrizar y documentar el desarrollo de cada uno de los procesos, para que estos se lleven a cabo de forma clara, eficiente y a su vez disminuir al máximo las fallas en la ejecución. Cada entidad es autónoma en la forma en que decida organizar sus procesos, sin embargo, el seguimiento realizado a cada proceso permitirá identificar los errores que se presentan y de inmediato aplicar los ajustes necesarios para aumentar la efectividad del mismo. El desempeño de cada proceso está muy ligado al personal que lo desarrolla, ya que un personal idóneo en la empresa, significa eficacia y pertinencia en la ejecución de cada proceso.

A medida en que se realicen los ajustes pertinentes a los procesos y procedimientos, se evidenciarán grandes cambios en la ejecución, reducción en las cargas de trabajo, evitar reprocesos, entre otros beneficios para la entidad.

De acuerdo a lo anterior y al desarrollo de la metodología del presente estudio, se concluye entonces, el campo de práctica empresarial, permitió focalizar las grandes

fallas que estaban ocasionando un retroceso en la ejecución del proceso de facturación en la IPS OTOC S.A.S., mediante un análisis que permitió el desarrollo de acciones de mejora aplicables al proceso, buscando siempre el mejoramiento continuo del mismo, la productividad empresarial y la calidad en los servicios ofrecidos a los pacientes mediante la estrategia del ciclo PHVA se plantearon actividades y estrategias aplicables al proceso que garantizarán una mejora en el funcionamiento y la facturación de los servicios prestados.

Además, este trabajo representa una experiencia significativa en esta formación como profesional, ya que el estudio en campo del desarrollo del proceso me permitió saber a ciencia cierta cómo se realiza éste y otros procesos dentro de una Institución de salud especializada, aportar crecimiento a la entidad en cuanto a la elaboración del manual de procesos y procedimientos y la documentación de algunos de sus procesos, esto beneficia a la entidad en que la documentación de sus procesos le permitirá tener una guía y conocimiento de la ejecución de cada proceso, además de garantizarle un avance en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y en temas de calidad.

12.RECOMENDACIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos y el diagnóstico elaborado del área de facturación, se proponen una serie de estrategias y acciones a tener en cuenta para mejorar el proceso de facturación, las recomendaciones aquí planteadas quedan sometidas a decisión aplicable de Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba S.A.S.

- Se recomienda realizar seguimiento al área de admisiones con el fin de medir el rendimiento del desarrollo del proceso e identificar claramente las razones por las cuales se cometen errores al momento de admisionar los pacientes.
- Ejercer mayor control sobre los paquetes de documentos de la atención de los pacientes que entrega admisiones al área de facturación con el fin de detectar inconsistencias en los soportes.
- Aplicar las actividades enmarcadas en el ciclo PHVA previamente planteadas en la caracterización del proceso de facturación.
- Contratar personal de apoyo, capacitado para el área de facturación, radicación y para recepción, respuesta y conciliación de glosas, esto ayudará a aligerar la carga laboral que tiene actualmente el único encargado del proceso en la IPS.
- Ejercer seguimiento a las cuentas que tardan en radicarse para el cobro oportuno a las ERP.

- Disminuir al máximo los errores en el proceso de facturación, para que así mismo disminuyan el número de glosas y minimizar los impactos causados por eventuales demoras en las respuestas.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Mendoza, C., & Rodríguez Camacho, D. (2011). *Optimización del proceso de facturación de la fundación HOMI- HOSPITAL DE LA MISERICORDIA de Bogotá D.C.* [Proyecto de grado, Universidad Libre].
- Cadavid Zuluaga, V., Londoño, S.I., Marín Orozco, D., & Peña Marulanda, C. (2016). *Análisis de las causas de glosas en la especialidad de ortopedia en la ESE Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia.* [Tesis de grado, Universidad CES].
- Cordero Gómez, J., Gómez González, M., & Torres, A. (2021). *Auditoría de cuentas médicas enfocado al área de facturación de la IPS OSTEOHEALTH S.A.S. de la ciudad de Montería Córdoba.* [Trabajo de Posgrado, Universidad de Córdoba].
- Constitución Política de Colombia (1991). *Ley 100 de 1993.* Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- Constitución Política de Colombia (1991) (CP). Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- González, H. (2013). *Boletín Calidad & Gestión.* Boletín administrativo de calidad en salud. Obtenido de http://calidadgestion.com.ar/boletin/edicion_86.html
- Icontec Internacional (2015). *Norma técnica Colombia, NTC-ISO (Norma núm. 9001: 2015).* Obtenido de

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Kerguelén Botero, C.A. (2017). ¿En qué consiste la calidad en Salud? *Revista Conexión ESAN Business*, 3, 26-28.

Mariño Caballero, A., Torres Romero, J.C., & Arévalo, J.C. (2019). *Estandarización del proceso de facturación en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III nivel*. [Trabajo de grado Especialización en gerencia de calidad y auditoría en salud, Universidad Cooperativa de Colombia].

Ministerio de Salud y Protección Social (2006). *Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2009). *Resolución 416 de 2009 (Res. 0416,2009): Por medio de la cual se realizan unas modificaciones a la Resolución 3047 de 2008 y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200416%20DE%202009.pdf

Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba. (<http://otocsas.com/cgi-sys/suspendedpage.cgi>)

Real Academia Española (2021). Conceptos de eficiencia, eficacia & efectividad. En RAE, *Diccionario de la lengua española* (23a Ed).

Westreicher, G. (2020). *Gestión, definición técnica*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

14. ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

ACTIVIDAD	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar los grupos de procesos que conforman la IPS.																
Validar cada grupo de procesos según lo documentado por la IPS.																
Revisión de la información.																
Elaboración y estructura del Manual de Procesos y Procedimientos.																
Aplicación de la lista de chequeo al proceso de facturación.																
Caracterización del proceso de facturación.																
Elaboración del diagnóstico del área y planteamiento																

DESARROLLO DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA IPS OTOC S.A.S.



**REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA
EMPRESARIAL EN LA IPS OTOC S.A.S.**



