

**Propuesta de estudio para la evaluación en el desempeño del personal asignado al área de auditoría de cuentas médicas en la entidad Salud Total EPS**

Diana Patricia Bustamante Vega

Heidy Paola Badillo Arenas

Julieth Andrea Laguado Jaimes

Manuel Fernando Lozada Bohórquez

Yuri Yarley Santana Cárdenas

Asesor

Jenny Carolina Galindo Barragán

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD

Diplomado De Profundización En Gerencia Del Talento Humano

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

Dedicamos nuestro proyecto de grado a Dios, quien nos brinda la vida y nos guía en cada paso, a nuestras familias, que son los pilares que nos dan fuerza para mantenernos ante las dificultades que se nos presentan día a día, por ellos sin duda, es que entregamos todo nuestro trabajo, compromiso y esfuerzo.

A nuestros tutores, por orientarnos en este largo camino, el cual ha sido lleno de experiencias, retos, miedos y también certezas, ellos a través de su conocimiento han logrado llevarnos de la mano y como resultado hacer grandes profesionales.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron de manera significativa en la realización de este proyecto de grado. En primer

lugar, extendemos nuestro reconocimiento a la empresa Salud Total EPS por brindarnos la oportunidad de llevar a cabo esta investigación en sus instalaciones y por proporcionarnos acceso a la información necesaria para alcanzar nuestros objetivos.

Agradecemos especialmente a los colaboradores y directivos de Salud Total EPS por su cooperación, disposición y valiosas aportaciones durante el proceso de recolección de datos y análisis. Sus conocimientos y experiencias han sido fundamentales para el desarrollo de este proyecto.

También queremos reconocer el apoyo constante de nuestros profesores y tutores, quienes guiaron nuestros esfuerzos y nos brindaron valiosos consejos y orientación a lo largo de todo el proceso de investigación.

Finalmente, extendemos nuestro agradecimiento a nuestras familias y amigos, cuyo apoyo incondicional nos motivó a superar los desafíos y obstáculos que se presentaron durante este camino de aprendizaje.

## Resumen

La auditoría de cuentas médicas es un proceso fundamental dentro de la trazabilidad que siguen las facturas de cobro de servicios de salud y afines antes de su pago, que busca garantizar la transparencia, pertinencia y eficiencia de los recursos financieros comprometidos. Para ello, el personal encargado de realizar esta función debe contar con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Como finalidad principal este trabajo busca proponer un modelo de evaluación que permita medir el desempeño del personal humano encargado de desempeñar las funciones propias del área de auditoría de cuentas médicas en la entidad promotora de salud, Salud Total Eps. Con ese fin, se basa en criterios como el nivel de conocimientos, componente actitudinal y resultados del trabajo efectuado. Consta pues, de varias partes como lo son la revisión de la literatura existente sobre el tema para darle fundamentación y definición a los términos y conceptos (marco teórico), definición y especificación del tipo de estudio a llevar a cabo con los métodos de captación de datos y su análisis, seguidamente, los resultados de los hallazgos concluyentes y unas recomendaciones que determinaran la hoja de ruta a seguir para conseguir la finalidad pretendida.

***Palabras clave:*** auditoría, desempeño, EPS, hallazgos, trazabilidad.

### **Abstract**

The audit of medical accounts is a fundamental process within the traceability that invoices for collection of health and related services follow before payment, which seeks to guarantee the transparency, relevance, and efficiency of the committed financial resources. To do this, the personnel in charge of carrying out this function must have the knowledge, skills and attitudes necessary to perform their work effectively. The main purpose of this work is to propose an evaluation model that allows measuring the performance of the human personnel in charge of carrying out the functions of the medical accounts audit area in the health promoting entity Salud Total Eps. To this end, it's based on criteria such as the level of knowledge, attitudinal component and results of the work carried out. It consists, therefore, of several parts, such as the review of the existing literature on the subject to provide foundation and definition to the terms and concepts (theoretical framework), definition and specification of the type of study to be carried out with the data collection methods. data and its analysis, then the results of the conclusive findings and some recommendations that will determine the roadmap to follow to achieve the intended purpose.

***Keywords:*** audit, performance, EPS, findings, traceability.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General .....	11
Objetivos específicos.....	11
Planteamiento del Problema .....	12
Estado actual de la situación.....	12
Pronóstico de la situación.....	13
Control al pronóstico de la situación.....	13
Justificación.....	14
Antecedentes.....	16
Marco teórico.....	19
Marco legal.....	21
Metodología.....	23
Resultados .....	26
Conclusiones.....	35
Recomendaciones .....	37
Referencias bibliográficas .....	38
Apéndices .....	42

## Lista de Tablas

<b>Tabla1.</b> Marco legal.....	21
<b>Tabla2.</b> Encuesta.....	27

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 1</i> .....	29
<b>Figura 2.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 2</i> .....	30
<b>Figura 3.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 3</i> .....	31
<b>Figura 4.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 4</i> .....	32
<b>Figura 5.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 5</i> .....	33
<b>Figura 6.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 6</i> .....	34
<b>Figura 7.</b> <i>Resultado de encuesta pregunta 7</i> .....	35

**Lista de Apéndices**

<b>Apéndice A.</b> Preguntas 1 y 2 de la encuesta.....	45
<b>Apéndice B.</b> Preguntas 3 y 4 de la encuesta.....	46
<b>Apéndice C.</b> Preguntas 5 y 6 de la encuesta.....	47
<b>Apéndice D.</b> Pregunta 7 de la encuesta.....	48

## **Introducción**

En el macro proceso que recorre una cuenta de cobro por prestación en servicios de salud intervienen varios actores, actividades, procedimientos y pasos a seguir desde el momento donde el usuario o protegido recibe el trato médico por parte del personal asistencial hasta el momento en que la cuenta es saldada por completo a la institución que suministró dicha atención.

Es por ende correcto afirmar la integralidad y complejidad, tanto médico asistencial como técnico administrativo, como un binomio indivisible dentro de la trazabilidad de las cuentas médicas, donde interviene un personal humano capacitado, con talentos, actitudes, aptitudes y competencias, propias de una labor que reviste un alto grado de especialización y atención al detalle, e intervienen otros elementos y áreas relacionadas.

El adecuado seguimiento a todos estos aspectos como un rompecabezas y a la vez como un todo que necesariamente deben estar bien sincronizados y en armonía, es clave para conseguir el cumplimiento del objetivo primordial de la entidad objeto de estudio, el cual es, garantizar con calidad y compromiso la prestación adecuada de los servicios de salud que requieran sus asegurados y protegidos.

Como eje principal del proyecto presente se toma uno de estos procesos, la auditoría de las cuentas médicas, para ser estudiado, dentro del contexto inmediato del TTHH y enmarcado en uno de los temas, la Evaluación del Desempeño, con el fin de presentar una propuesta para medir, analizar, evaluar y dar seguimiento a las funciones que desempeñan los funcionarios pertenecientes a tal área y diagnosticar adecuadamente aquellos factores que afecten el rendimiento en el cumplimiento de los indicadores trazados desde la planeación, y obviamente, dar soluciones en los distintos plazos y tiempos para mejorar dicho proceso.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Revisar y evaluar el desempeño del personal de la entidad prestadora Salud Total EPS en el área de auditoría de cuentas médicas para verificar el efectivo cumplimiento de sus funciones, determinar un diagnóstico acertado de posibles falencias y formular propuestas de soluciones concretas y eficaces.

### **Objetivos específicos**

Determinar la eficiencia en la revisión y procesamiento de las cuentas médicas por parte del personal de auditoría de Salud Total EPS, mediante un sondeo preliminar que permita elaborar un plan de mejora.

Identificar cual es el nivel de conocimiento e idoneidad del personal respecto a los procedimientos, normatividad, políticas y subprocesos establecidos para el área de auditoría de cuentas médicas.

Analizar la capacidad de los funcionarios para identificar oportunidades de mejora en las actividades relacionadas con su área de trabajo, basados en sus percepciones y sugerencias.

## **Planteamiento del problema**

Salud Total EPS es una Entidad Promotora de Servicios de Salud con más de 30 años de experiencia en aseguramiento de la salud a través de actividades de promoción, prevención, recuperación de la salud y la prestación de servicios integrales con calidad. Cuenta con cerca de 5 millones de protegidos en 17 ciudades y más de 270 a nivel nacional.

Salud Total EPS, como parte de un grupo empresarial dedicado a la atención de la salud en Colombia, se enfrenta a una serie de desafíos en el actual entorno de políticas gubernamentales y posibles reformas en el sector de la salud. Por ello, y siendo más precisos, la medición del desempeño del personal encargado de la auditoría de cuentas médicas, en el caso del tema a estudiar, es crucial para garantizar la eficiencia y la calidad en la gestión de recursos financieros y, por ende, la atención en salud a los asegurados, con adecuadas prácticas como lo son el pago a tiempo de las facturas a las instituciones que prestan los servicios, entre otras.

### **Estado actual de la situación**

Uno de los aspectos sobre los que se está llevando a cabo la vigilancia y auditoría a las EPS tiene que ver esencialmente con el manejo de los recursos que administran provenientes del sector público y aportes de los contribuyentes. Es decir, dentro de su función como garante en la prestación de servicios de salud a sus protegidos, se implica necesariamente una buena relación financiera con las IPS, los otros actores del sistema, quienes son las Instituciones Prestadoras de Servicios, en otras palabras, deben garantizar un adecuado flujo de recursos representado en adecuadas políticas de prontitud y transparencia en los pagos efectuados. De lo anterior se deriva la importancia de la eficiencia, eficacia y calidad, entre otros, en los procesos como la Auditoría de Cuentas Médicas, pues es el encargado de revisar, bajo criterios técnicos administrativos y pertinencia médica, si dichos cobros están efectuados correctamente por las IPS, además de

emitir, en caso de errores o inconsistencias, las llamadas glosas (no conformidades) que representan descuentos en los pagos de las facturas.

### **Pronóstico de la situación**

El cumplimiento oportuno en los tiempos establecidos por la normatividad en el proceso de la auditoría y revisión de las cuentas de servicios de salud que prestan las IPS a la red de la empresa es vital para lograr cumplir la normatividad respecto a los tiempos y eficiencia en dicho proceso, y de ese modo, garantizar los estándares de calidad. De producirse atraso, estancamiento o prácticas indebidas o similares en estos procedimientos, directamente se va a ver afectado el paso de las facturas hacia el siguiente proceso de contabilización y pago de las mismas a las IPS. Por ello la importancia de revisar cada uno de los procesos y responsables de los mismos, es decir, el recurso humano primordialmente.

### **Control al pronóstico de la situación**

En base a los argumentos anteriores se requiere incondicionalmente la implementación de mejoras sustanciales en los procesos directamente involucrados con la trazabilidad de las facturas de cobro que las IPS presentan, en este caso, a Salud Total EPS, y en específico, dentro del área objeto de estudio, es decir, Auditoría de Cuentas Medicas. Esto se podrá materializar en resultados y aumento en índices e indicadores de cumplimiento, todo ello logrado en completa coordinación emanada en planeación estratégica desde la dirección y hacia los distintos coordinadores y jefes de área.

Se tendrán como insumos los datos de medición obtenidos en los informes de productividad emanados por los jefes de área directos y coordinadores administrativos, asimismo las apreciaciones de los colaboradores respecto al tema para llevar a cabo los análisis pertinentes que deriven en los puntos neurálgicos donde se hayan presentado las falencias, por tanto, se maneja información de tipo cualitativo y cuantitativo.

## Justificación

La auditoría de cuentas médicas desempeña un papel crítico en la gestión de una entidad como salud total eps, que tiene más de 30 años de experiencia en el aseguramiento de la salud de millones de protegidos en múltiples ciudades de Colombia. En un entorno de constante evolución normativa y reformas en el sector de la salud, garantizar la eficiencia y la calidad en la gestión de recursos financieros es esencial para la operación efectiva de la organización.

Existen diversas razones que respaldan la justificación de este proyecto de evaluación del desempeño en la auditoría de cuentas médicas:

**Garantía de la calidad de la atención médica:** La atención médica de calidad es la piedra angular de la misión de salud total EPS. La auditoría de cuentas médicas es una medida crítica para garantizar que las prestaciones y servicios de salud se brinden con precisión y seguridad. Evaluar el desempeño del personal de auditoría es esencial para detectar y corregir errores y asegurar que los asegurados reciban la atención adecuada.

**Cumplimiento normativo:** La normativa en el sector de la salud establece plazos y estándares que deben cumplirse en el procesamiento de cuentas médicas. El proyecto tiene como objetivo asegurar que la entidad cumpla con estos requisitos legales y normativos para evitar sanciones y garantizar la eficiencia en la gestión financiera.

**Optimización de recursos:** Identificar cuellos de botella en el proceso de auditoría y optimizar los tiempos de revisión de cuentas médicas es esencial para una gestión eficiente de los recursos financieros. El proyecto busca mejorar la eficiencia y la velocidad de este proceso, lo que contribuirá a una gestión más eficaz de los recursos y garantizará que las facturas se paguen a tiempo a las instituciones prestadoras de servicios (IPS).

**Calidad y coherencia:** La auditoría de cuentas médicas implica la identificación de glosas (no conformidades) cuando se encuentran errores o inconsistencias en las facturas. Este

proyecto se centra en evaluar la precisión y la coherencia de estas detecciones, asegurando que se ajusten a las normativas vigentes y a las políticas internas de salud total EPS.

**Satisfacción de las IPS y partes interesadas:** La relación financiera con las IPS es fundamental para el flujo de recursos y la calidad de la atención médica. Evaluar el desempeño del personal de auditoría es esencial para mantener relaciones sólidas y satisfactorias con las IPS y otros interesados en el sistema de salud.

**Adaptación al cambio normativo:** El sector de la salud en Colombia es altamente regulado y sujeto a cambios normativos constantes. El proyecto permitirá a Salud Total Eps adaptarse de manera efectiva a estos cambios y mantener una operación eficiente y en cumplimiento con las regulaciones vigentes.

La auditoría de cuentas médicas es un proceso importante tanto para las EPS como para las instituciones que brindan servicios de salud pues se constituye en una fuente de información financiera para los usuarios internos, externos, pacientes, gerentes, administradores y personal de asistencia, la cual se requiere, sea flexible, completa y clara para la recolección y cobro del valor de los servicios prestados, permitiendo tomar decisiones correctas de inversión y contratación, teniendo como objetivo elevar los indicadores de calidad y fortalecer el flujo de caja. (1)

## Antecedentes

En primera instancia, como referente histórico la primera mención del *auditor* apareció a finales del siglo XVIII en Inglaterra durante el reinado de Eduardo, uno de los avances más importantes se dio en el año 1845 en donde “Galway Companies Consolidation Act” estableció la obligación de una verificación anual que debía de ser realizada por los auditores, los cuales se consideraban “revisores de cuentas” ya que se enfocaban en la verificación de registros contables y la prevención de posibles fraudes; por tanto, la auditoria es considerada herramienta clave para verificar la confiabilidad, veracidad y oportunidad de la información financiera, administrativa y operacional. Este es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlos de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios requeridos para este. Sus roles son de evolución continua según su historia, pero estos no son establecidos específicamente en los aprendizajes de cada uno de los profesionales en el momento de formación para la ejecución de este. (1)

Ahora, en el contexto legal se encuentra establecido en Colombia el llamado Sistema Obligatorio de Garantía de Atención a la Salud, el cual rige a todos los prestadores de salud, entidades promotoras o privadas que operan en el régimen de excepción contempladas en el artículo 279 de la ley 100 de 1993 y la ley 647 del 2001. Indica la vigilancia, inspección, control y auditoria con el fin de velar la calidad de la atención prestada en salud, así como el sistema de información donde se almacena los datos de todas las personas. La finalidad es velar por la seguridad de los usuarios de los principales riesgos que se pueden presentar durante el proceso de atención, y en el caso de que alguien se vea afectado el sistema elabora planes de mejora de manera que el objetivo siempre sea la calidad.

Asimismo, existe el 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. Este contiene condiciones mínimas que deben ser incluidas en los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios y asimismo varios aspectos relacionados con los términos de duración, tiempos de respuesta para las glosas (objeciones o no conformidades presentadas), tarifas, periodicidad en la entrega de información para los entes interesados, mecanismos de interventoría, seguimiento y evaluación del cumplimiento de las obligaciones, en este caso, entre salud total EPS y su red prestadora de servicios, entre muchos otros. (2)

Dentro del contexto referencial ha habido diferentes libros, estudios, revistas y publicaciones cuyo resultado de sus trabajos, mencionando un par de ellos, primero en una revista, permiten derivar varias conclusiones entre ellas, la necesidad de adquirir conocimiento para la mejora de la calidad en la prestación de servicios, la importancia de la mejora continua como factor para elevar la satisfacción del usuario y una alta calidad en la organización del beneficio en la institución de salud (*Cifuentes P. Auditoría de servicios 1a ed. [internet] revista CES salud pública. enero -junio 2015 vol. 6 (1):101-111*) Asimismo, en un libro muy reciente se considera la relevancia que reviste la auditoría como estrategia para que los proveedores de servicios alcancen sus objetivos, metas y liderazgo en la procura de alcanzar calidad en la prestación de servicios y la rentabilidad financiera pues se puede conseguir reducir posibles errores que obstaculizan el flujo adecuado de los recursos por no cumplir con los lineamientos técnicos y de pertinencia (*Gómez Narváez. Desarrollo de la auditoría en salud en Colombia en los últimos 10 años [trabajo de grado Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud] Medellín: Universidad Cooperativa de Colombia; 2020*) (1)

Ahora bien, como modelo a seguir para la auditoría de la EPS una herramienta que podemos usar es la evaluación del desempeño con este podemos medir las competencias, el rendimiento y la productividad de cómo es la persona, qué hace y qué logra, anteriormente servía

para medir el grado de cumplimiento de las expectativas y objetivos que se miden a nivel individual, podemos ver un modelo de desempeño de calidad usado en el estado de California.

Los instrumentos utilizados para la evaluación de HMO son la Encuesta de Evaluación del Consumidor de Planes de Salud (Consumer Assessment of Health Plans Survey, CAHPS) y el Conjunto de Datos e Información sobre Seguro de Salud del Empleador (HEDIS). A través de la encuesta CAHPS los afiliados a las HMO informan sobre su experiencia con el plan y sus médicos, incluido el acceso a la atención, servicio al cliente, la calidad de la atención y del personal médico.

## Marco teórico

### Definiciones

En este proyecto se consideran dos componentes, el primero se refiere al concepto de auditoría en el ámbito de la salud, el cual se define como el proceso de revisar y evaluar la calidad, precisión y legalidad de los registros médicos, así como de las transacciones financieras relacionadas con la atención médica. Su propósito es garantizar que los servicios de salud se brinden de manera eficaz y se cumplan las regulaciones. Los tipos de auditoría incluyen auditoría financiera para revisar aspectos económicos, auditoría médica para revisar la calidad de la atención y auditoría operativa para mejorar la eficiencia de los procesos.

Se establecen los siguientes objetivos de la auditoría de cuentas médicas: garantizar la calidad de la atención en salud, evitar el fraude y la corrupción en el sector salud, además de mejorar la eficiencia de la gestión de los recursos en salud.

El segundo hace referencia en si al aspecto concerniente a la evaluación del desempeño, este se refiere al proceso de medir y evaluar la calidad del trabajo de los profesionales de auditoría de cuentas médicas. Esto incluye la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo en la realización de la auditoría, la cual, al ser un proceso crítico que afecta directamente la gestión de recursos financieros y la calidad de los servicios médicos, convierte a la evaluación del personal humano en un factor clave para identificar áreas de mejora.

El desempeño según señala Rodríguez (2002) describe el grado en que se logran las tareas en el trabajo de un empleado, y en la conceptualización de evaluación de desempeño, el mismo autor señala que “es una técnica de dirección, a través del cual se pueden encontrar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la empresa y al puesto que ocupa”.

También indica que hay dos clases principales de métodos de evaluación: orientados al pasado (tiene la ventaja de ocuparse del desempeño que ya se ha producido y que es posible evaluar) y al futuro (se enfocan en el rendimiento del futuro, evaluando el potencial de los empleados o estableciendo los objetivos de desempeño futuro)

## **Marco histórico**

### *Evaluación del desempeño*

Esta tiene su inicio en las fuerzas armadas de los Estados Unidos que acogieron el proceso de evaluación para llevar a cabo las comparaciones entre cantidades significativas de oficiales. El Departamento de Guerra de dicho país adoptó, en 1917, este proceso de valoración para los siguientes fines: Selección de candidatos que podrán asistir a las escuelas, elección de oficiales entre los graduados y evaluación periódica a los oficiales para la concesión posterior de los ascensos o cambios, acorde con la escala determinada de puntos. Con el tiempo la aplicación de estos métodos de evaluación se extendió a la administración de personal de las organizaciones, después de efectuar los ajustes respectivos en este campo.

### *Auditoría de cuentas médicas*

Desde la época del Imperio Romano la auditoria se refería al termino *Audire*, el cual provenía del latín oír, lo cual daba a entender que el auditor era el oyente, el discípulo. Pero de igual manera había otros dos términos: *Contradico*, objetar o contradecir y, *Commentarium*, como observación o comentario. En cuanto al ámbito colombiano, en la Ley 100 de 1993 en los artículos 227 y 232 se habla de la auditoria medica como incluida en el Sistema de Garantía de Calidad como de obligatoria implementación para las IPS y las ERP, incluidas las EPS. Pero como tal, el contenido de la auditoría de cuentas medicas basada en el análisis de la facturación y la historia clínica es una unión de normativas tanto contables y financieras como clínico médicas.

### Marco legal

En el caso específico de Colombia, la evaluación del desempeño en auditoría de salud debe regirse por las leyes y regulaciones vigentes en el país. Aparte de la CPC y la Ley 100 de 1993, en sus artículos 225 y 227, algunas otras normas que son relevantes en este contexto son las siguientes:

**Tabla 1**

*Normatividad aplicable al proyecto*

Ley, Decreto o Resolución	Año	Descripción
<b>Decreto 624 (Estatuto tributario)</b>	1989	En el art. 617 menciona los requisitos mínimos de las facturas como son: nombres o razón social y Nit del prestador del servicio, número y fecha de la factura, descripción específica o genérica de los servicios prestados y valor total de la operación, entre otros.
<b>Decreto 2423</b>	1996	Establece el manual tarifario y determina la nomenclatura y clasificación de los procesos médicos, quirúrgicos y hospitalarios.
<b>Decreto 1011</b>	2006	Establece el sistema obligatorio de la Garantía de la calidad de la atención en Salud. Establece los componentes del sistema obligatorio de la Garantía de la calidad en salud: Sistema único de habilitación (Condiciones mínimas requeridas para la prestación del servicio), la auditoría para el mejoramiento de la calidad en la atención en salud (Establece la evaluación sistemática a través de la auditoría externa e interna), Sistema único de acreditación (Mejoramiento continuo para el cumplimiento de niveles superiores de calidad) y el Sistema de información para la calidad.
<b>Ley 1122</b>	2007	Regula la relación entre prestadores de los servicios de la salud y los responsables del pago. En específico, en el Artículo 2, señala al Ministerio de la Protección Social como el órgano que establecerá los mecanismos que permitan la evaluación a través de indicadores de gestión y resultados en salud y bienestar de todos los actores que operan en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre ellos las EPS. Adicionalmente, el artículo 13 en el literal c, habla sobre los tiempos de pagos efectuados por la entidad territorial a las Eps.
<b>Ley 1164</b>	2007	Establece las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los

		diferentes actores que intervienen en estos procesos.
<b>Ley 1231</b>	2008	En los artículos desde el 1° hasta el 3ero, consagra a la factura como título valor, su aceptación por el beneficiario o comprador y los requisitos de esta.
<b>Ley 1438</b>	2011	Reforma el SGSSS, mediante un modelo de prestación del servicio público en salud que permita la intervención coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad en pro de la mejora de la salud y ambientes sanos y saludables, con servicios de mayor calidad, incluyentes y equitativos.
<b>Ley 1751 (Estatutaria)</b>	2015	Garantiza la salud como derecho fundamental y establecimiento de los mecanismos para la protección de esta.
<b>Resolución 1043</b>	03 de abril 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 auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones” Deroga la Resolución 1439 de 2002.
<b>Resolución 2003</b>	2014	Define los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud, así como adoptar el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
<b>Resolución 2115</b>	2007	Esta resolución regula la auditoría médica y establece los requisitos y procedimientos para llevar a cabo una auditoría de cuentas médicas adecuada, así como las sanciones por incumplimiento.
<b>Resolución 3047</b>	2008	Se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos que deberán ser adoptados por los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago. Así mismo establece el Manual único de glosas y devoluciones.
<b>Resolución 3100</b>	2019	Esta resolución, también expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, establece el Modelo Estándar de Control Interno (Meci) y los lineamientos para su implementación en las entidades del sector salud. Este modelo establece principios y estándares para asegurar la eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad en la gestión de las organizaciones de salud.
<b>Resolución 14909</b>	2020	Por lo cual se adopta el estatuto de auditoría interna y el código de la ética del auditor interno de la superintendencia nacional de la salud.
<b>Resolución 47329</b>	2022	Por medio de la cual se adopta el nuevo Estatuto de Auditoría Interna que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – Adres y otras disposiciones

*Nota.* Esta tabla muestra leyes, decretos y resoluciones que rigen la Auditoría de cuentas médicas y la evaluación de las Eps en Colombia.

## **Metodología**

En Colombia, la metodología de evaluación del desempeño en auditoría de salud puede variar según las características específicas de cada organización y los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Tipo de investigación:** El tipo de investigación es de carácter analítico-descriptiva ya que el objetivo es analizar y evaluar el desempeño del personal de la entidad prestadora Salud Total Eps, en el área de auditorías cuentas médicas para verificar el cumplimiento de sus funciones.

**Enfoque de la Investigación:** Primario y secundario.

**Población de estudio:** 50 empleados del área de auditoría de cuentas médicas de Salud Total Eps.

**Encuestas Estructuradas:** Diseño y aplicación de encuestas para evaluar el desempeño, competencias, y cumplimiento de funciones del personal de auditoría de cuentas médicas.

**Análisis cuantitativo:** Procesamiento de datos estadísticos utilizando herramientas como Excel y Google formatos.

Como instrumento de recolección realizamos una encuesta a los empleados de Salud Total Eps, para de esta manera dar solución a la problemática:

**Tabla 2**

*Encuesta realizada a los funcionarios del área de auditoría de cuentas médicas de Salud Total Eps*

<p>1. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <p>a) Establecimiento de objetivos claros y medibles.</p> <p>b) Capacitación y entrenamiento constante del personal.</p> <p>c) Implementación de herramientas tecnológicas para agilizar los procesos.</p> <p>d) Mejora de la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo.</p>
<p>2. ¿Cuál ha sido el impacto de las soluciones implementadas en el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <p>a) Mejora en la eficiencia y productividad del equipo.</p> <p>b) Reducción de errores y aumento en la precisión de los resultados.</p> <p>c) Mayor cumplimiento de los plazos establecidos.</p> <p>d) Mejor satisfacción de los clientes internos y externos.</p>
<p>3. ¿Qué obstáculos han surgido durante la implementación de las soluciones en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <p>a) Resistencia al cambio por parte del personal.</p> <p>b) Falta de recursos y presupuesto para la implementación.</p> <p>c) Dificultad para adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas.</p> <p>d) Falta de apoyo y compromiso de la alta dirección.</p>
<p>4. ¿Qué medidas se han tomado para superar los obstáculos durante la implementación de las soluciones en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <p>a) Programas de capacitación y sensibilización sobre los beneficios de los cambios.</p> <p>b) Asignación de recursos adicionales para la implementación.</p> <p>c) Asistencia técnica y soporte durante el proceso de adaptación.</p> <p>d) Establecimiento de un comité de liderazgo para asegurar el compromiso de la alta dirección.</p>
<p>5. ¿Cómo se ha medido el éxito de las soluciones implementadas en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <p>a) Indicadores de desempeño establecidos previamente.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Encuestas de satisfacción del personal y clientes.</li> <li>c) Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos.</li> <li>d) Comparación de resultados antes y después de la implementación.</li> </ul>
<p>6. ¿Qué recomendaciones haría para seguir mejorando el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Implementar un sistema de gestión de calidad.</li> <li>b) Realizar revisiones periódicas de los procesos y adaptarlos según sea necesario.</li> <li>c) Fomentar la colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo.</li> <li>d) Solicitar retroalimentación y sugerencias del personal para identificar áreas de mejora.</li> </ul>
<p>7. ¿Qué lecciones se han aprendido durante el proceso de mejora del desempeño en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La importancia de la comunicación efectiva y la participación activa del personal.</li> <li>b) La necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos y utilizar herramientas adecuadas.</li> <li>c) La importancia de contar con el respaldo y compromiso de la alta dirección.</li> <li>d) La necesidad de evaluar y ajustar continuamente las soluciones implementadas.</li> </ul>

*Nota.* Esta tabla muestra las preguntas de la encuesta realizada al personal de salud de la Eps Salud Total.

## Resultados

Realizamos una encuesta con el personal de salud total con el fin de dar solución a la problemática y revisar soluciones.

El estudio de evaluación del desempeño del personal en el proceso de auditoría financiera de cuentas médicas arrojó los siguientes resultados:

### Figura 1

#### *Resultado de encuesta pregunta 1*



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

### Análisis del resultado

Para la pregunta número 1 de la encuesta que acciones se han implementado para mejorar el desempeño de los procesos del equipo de auditoría podemos decir que Según el análisis que arroja la encuesta nos dice que las respuestas 2 y 3 recibieron el 70 % y 64% lo que nos indica que la Eps está implementando la capacitación del personal constante y de la misma forma está implementando nuevas herramientas tecnológicas para mejorar sus procesos de auditoría financiera. Sin embargo, parece haber menos énfasis en mejorar la comunicación y la coordinación entre los miembros del equipo.

## Figura 2

### Resultado de encuesta pregunta 2

2. ¿Cuál ha sido el impacto de las soluciones implementadas en el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?

 Copiar

50 respuestas



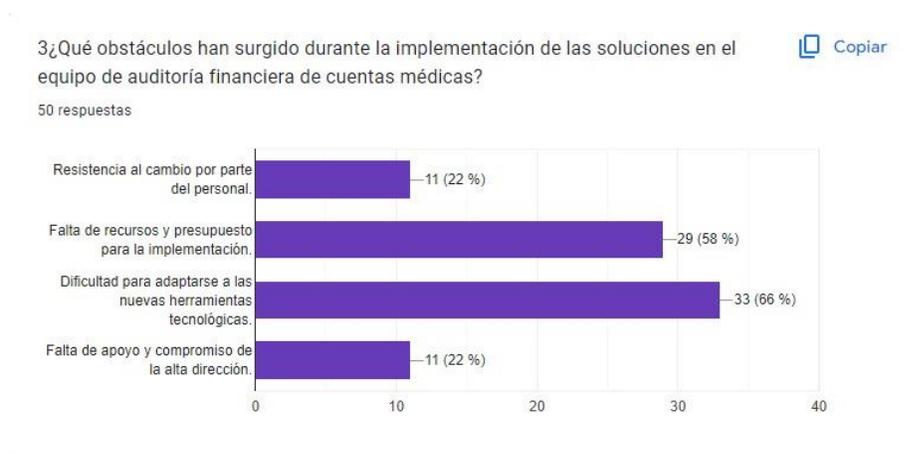
*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

### Análisis del resultado

Al revisar las respuestas de la encuesta en la pregunta dos podríamos deducir que :al implementar las soluciones el impacto que ha generado es mayor cumplimiento de los plazos establecidos para entrega de las cuentas medicas , y que tambien ha habido un incremmetnos en el aumento de precision d elos resultados arrojando un margen de error bajo, Este análisis sugiere que si bien las soluciones implementadas han tenido un impacto positivo en varios aspectos de los procesos de auditoría, todavía hay margen de mejora, particularmente en mejorar la satisfaccion de los clientes internos y externos.

### Figura 3

#### Resultado de encuesta pregunta 3



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

#### Análisis del resultado

En el resultado de la encuesta la pregunta número 3, donde se preguntaba los obstáculos que han surgido durante la implementación de las soluciones nos arroja el siguiente análisis la resistencia al cambio por parte del personal obtuvo un 22 % nos dice que existe resistencia por parte del personal a adaptarse a nuevos procesos o tecnologías. Esto podría deberse a falta de comprensión o miedo a lo desconocido. Destaca la necesidad de estrategias eficaces de gestión del cambio, incluidas la comunicación, la formación y el apoyo. La falta de recursos y presupuesto obtuvo un 58 % nos indica que no hay suficientes recursos o presupuesto asignado para la implementación de las soluciones.

Esto podría provocar retrasos en la implementación o comprometer la eficacia de las soluciones. Subraya la importancia de una asignación adecuada de recursos para una implementación exitosa. El siguiente es la dificultad para adaptarse a las nuevas tecnologías 66%. Este obstáculo recibió el mayor porcentaje de respuestas, lo que indica que adaptarse a las nuevas

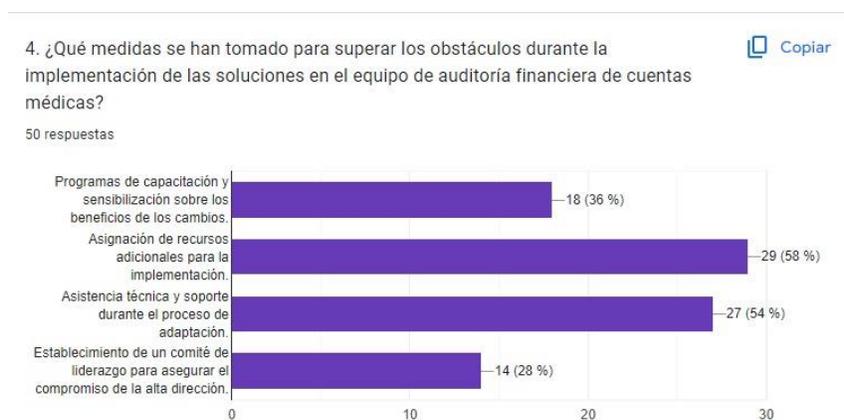
tecnologías es un gran desafío. Esto podría deberse a una falta de habilidades o conocimientos técnicos entre los miembros del equipo.

Enfatiza la necesidad de capacitación y apoyo técnico, la falta de apoyo y compromiso de la alta dirección: Este obstáculo sugiere que existe una falta de apoyo y compromiso de la alta dirección para la implementación de las soluciones. Esto podría afectar la motivación y la moral de los miembros del equipo. Destaca la necesidad de que la alta dirección muestre su apoyo y compromiso con la implementación de las soluciones.

Podríamos deducir que superar estos obstáculos requiere un enfoque integral que incluya una gestión eficaz del cambio, una asignación adecuada de recursos, capacitación y apoyo técnicos, y apoyo y compromiso de la alta dirección.

## Figura 4

### Resultado de encuesta pregunta 4



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

## **Análisis del resultado**

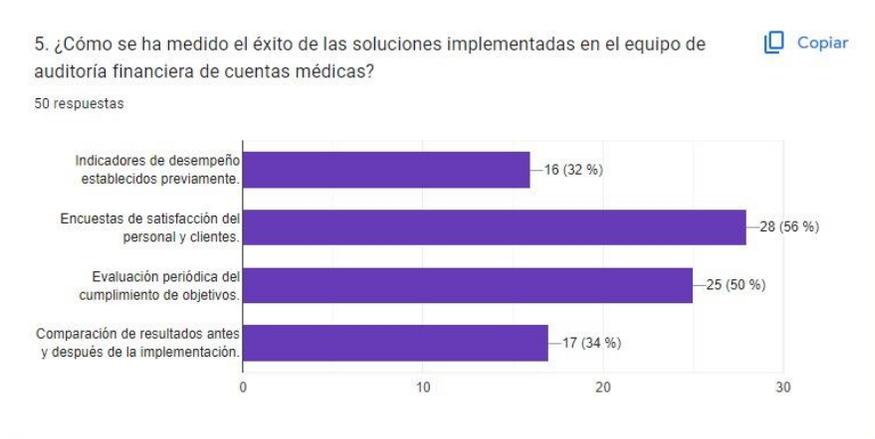
En la pregunta número 4 preguntamos qué medidas se han tomado para superar sus obstáculos durante la implementación de soluciones y las respuestas fueron las siguientes: la asignación de recursos adicionales para la implementación (58%), lo que nos indica que las organizaciones están dispuestas a asignar recursos adicionales para garantizar la implementación exitosa de las soluciones. La asistencia técnica y apoyo durante el proceso de implementación 54 % esta obtiene el segundo lugar, lo que demuestra que las organizaciones reconocen la importancia de brindar apoyo y asistencia técnica continúa durante el proceso de implementación.

Los programas de capacitación y beneficios de los cambios, nos demuestra que las organizaciones están invirtiendo en programas de capacitación para ayudar a sus equipos a comprender y adaptarse a los cambios.

El resultado nos indica que, si bien las organizaciones están tomando diversas medidas para superar los obstáculos, hay un fuerte énfasis en asignar recursos adicionales para la implementación y proporcionar programas de capacitación. Sin embargo, el establecimiento de un comité de liderazgo para garantizar el compromiso de la alta dirección parece ser menos común.

## Figura 5

### Resultado de encuesta pregunta 5



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

### Análisis del resultado

En la pregunta número 5 de la encuesta realizada preguntamos cómo se ha medido el éxito de las soluciones donde pudimos observar que los Indicadores de desempeño establecidos previamente obtienen un 32% implica establecer indicadores de desempeño antes de implementar las soluciones. Luego se mide el éxito de las soluciones en función de estos indicadores.

Encuestas de satisfacción del personal y de los clientes (56%): Este método, utilizado por el 56% de los encuestados, consiste en realizar encuestas de satisfacción entre el personal y los clientes.

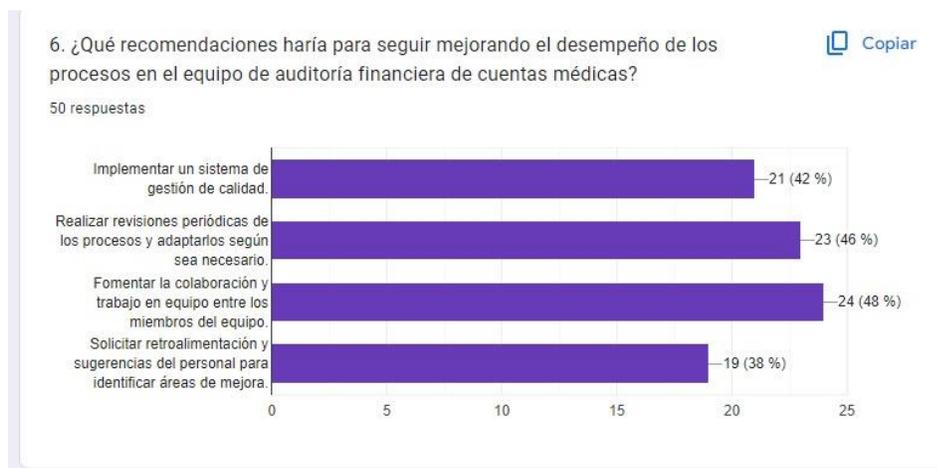
El éxito de las soluciones se mide en función de los niveles de satisfacción de estos *stakeholders*.

Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos (50%): Este método, utilizado por el 50% de los encuestados, consiste en evaluar periódicamente si se están cumpliendo los objetivos de las soluciones. Comparación con otros equipos u organizaciones: este método implica comparar el desempeño del equipo de auditoría con el de otros equipos u organizaciones. El éxito

de las soluciones se mide en base a esta comparación. Los que nos indica que se utiliza una combinación de indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción, evaluaciones periódicas y comparaciones con otros equipos u organizaciones para medir el éxito de las soluciones implementadas.

## Figura 6

### Resultado de encuesta pregunta 6



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

### Análisis del resultado

En la pregunta número seis de la encuesta que recomendaciones haría para seguir mejorando en el desempeño de los procesos obtuvimos los siguientes resultados:

**Implementar un sistema de gestión de calidad:** Esta recomendación sugiere que implementar un sistema de gestión de calidad puede ayudar a estandarizar procesos, reducir errores y mejorar la calidad general de la auditoría.

Realizar sesiones periódicas de los procesos y adaptarlos según sea necesario: nos enfatiza la importancia de revisar y actualizar periódicamente los procesos para garantizar que sean efectivos y eficientes.

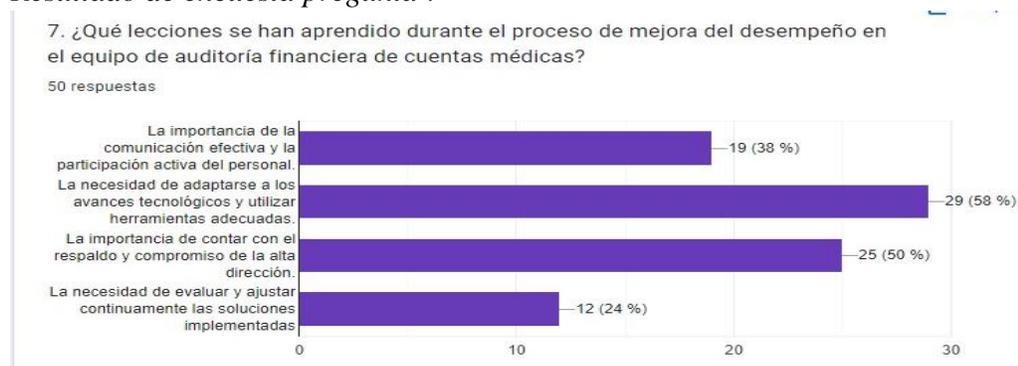
Fomentar la colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo: se destaca el papel del trabajo en equipo y la colaboración en la mejora del desempeño de los procesos de auditoría. Un equipo colaborativo puede compartir conocimientos, aprender unos de otros y trabajar juntos para resolver problemas.

Solicitar comentarios e identificar áreas de mejora: esta recomendación sugiere que buscar comentarios de los miembros del equipo y otras partes interesadas puede ayudar a identificar áreas de mejora. La retroalimentación puede proporcionar información valiosa sobre las fortalezas y debilidades de los procesos.

Podemos concluir que una combinación de gestión de calidad, revisión periódica de procesos, trabajo en equipo y retroalimentación puede ayudar a mejorar aún más el desempeño de los procesos de auditoría financiera en el área de cuentas médicas.

## Figura 7

### Resultado de encuesta pregunta 7



*Nota:* Resultado gráfico de los resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada al personal de auditoría de cuentas médicas de la Eps Salud Total, tomada del estudio realizado en Google formularios.

## **Análisis del resultado**

Para la última pregunta el personal fue abordado sobre las lecciones que se han aprendido durante el proceso de mejora del desempeño en el equipo donde la respuesta con el más alto número de respuestas fue la necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos y utilizar herramientas adecuadas con un 58% lo que nos indica que adaptarse a los avances tecnológicos y utilizar herramientas adecuadas son claves para mejorar el rendimiento. Subraya la importancia de mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y herramientas en el campo. La siguiente respuesta con mayor número de porcentaje es la importancia de contar con liderazgo y dirección apoyados por la alta dirección 50%. Esta lección enfatiza el papel del liderazgo y el apoyo de la alta dirección en el proceso de mejora, esto indica que el compromiso y el apoyo de la alta dirección pueden impulsar al equipo hacia el logro de sus objetivos. Para las otras dos respuestas con un 38 % y 24 % señalan que la comunicación efectiva y la participación del personal son cruciales para la implementación exitosa y la mejora de los procesos.

Como conclusión de estas respuestas se puede afirmar que la comunicación efectiva, la adaptación a los avances tecnológicos y un liderazgo fuerte son lecciones clave aprendidas durante el proceso de mejora del desempeño del equipo de auditoría financiera de cuentas médicas.

En general, el estudio mostró que el personal de auditoría financiera de cuentas médicas demostró un buen desempeño en términos de conocimientos técnicos, habilidades de detección y resolución de problemas, y eficiencia en el cumplimiento de las tareas. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la comunicación y la adaptabilidad al cambio.

## Conclusiones

El proceso de auditoría de cuentas médicas de Salud Total Eps se puede mejorar mediante la realización de un sondeo preliminar que permita identificar las variables que afectan la eficiencia del mismo, y la elaboración e implementación de un plan de mejora que contenga acciones correctivas y preventivas, responsables, recursos, plazos y mecanismos de seguimiento y evaluación.

El nivel de conocimiento e idoneidad del personal de auditoría de cuentas médicas depende de varios factores, tales como la formación académica, la experiencia laboral, el dominio de la normatividad, las políticas y los subprocesos establecidos para el área de auditoría de cuentas médicas, así como las habilidades y competencias para realizar una revisión eficiente, oportuna y de calidad de las facturas emitidas por las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Los funcionarios para identificar oportunidades de mejora en las actividades relacionadas con su área de trabajo, basados en sus percepciones y sugerencias, se puede analizar mediante las siguientes acciones:

Aplicar una encuesta de clima laboral o una evaluación de desempeño a los funcionarios, utilizando una herramienta de recursos humanos , para recoger información sobre sus intereses, necesidades, dificultades y propuestas de mejora.

Implementar las acciones correctivas y/o oportunidades de mejora, asignando responsables, recursos, plazos y mecanismos de seguimiento y evaluación, para asegurar la eficacia y la eficiencia de los procesos.

Verificar el impacto de las acciones correctivas y/o oportunidades de mejora, mediante indicadores de gestión y auditorías periódicas, para medir el nivel de satisfacción, el rendimiento y la calidad del trabajo de los funcionarios.

## **Recomendaciones**

Después de realizar un estudio de evaluación de desempeño del personal en el proceso de auditoría financiera de cuentas médicas, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Promover reuniones periódicas o canales de comunicación para asegurar una mejor interacción entre los miembros del equipo. Facilitar espacios donde se compartan ideas, se aclaren dudas y se discutan los avances en los procesos de auditoría. Esto ayudará a mejorar la coordinación y la eficiencia en el trabajo en equipo.

Implementar estrategias de gestión del cambio para abordar la resistencia al cambio. Esto implica brindar capacitación específica y transparente sobre las nuevas tecnologías o procesos a implementar. Además, se pueden crear grupos de trabajo o equipos de cambio para facilitar una transición más suave y efectiva.

Asegurar una asignación adecuada de recursos y presupuesto para la implementación exitosa de soluciones. Esto incluye evaluar detalladamente las necesidades y prioridades del equipo, así como la búsqueda de financiamiento adicional si es necesario. Un enfoque proactivo hacia la obtención de recursos puede prevenir retrasos o limitaciones en la implementación.

Ofrecer programas de capacitación continuos y específicos para ayudar al personal a adaptarse a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo. Además, proporcionar asistencia técnica durante la fase de implementación para resolver dudas o dificultades técnicas que puedan surgir.

Realizar revisiones programadas de los procesos implementados para identificar áreas de mejora. Alentar la retroalimentación constante del equipo y otras partes interesadas para detectar oportunidades de optimización. Estas revisiones periódicas permitirán ajustar los procesos de auditoría según sea necesario y mantener un enfoque adaptable y efectivo

Mantener al personal de auditoría capacitado, ya que así la empresa no solo cumple con los requisitos regulatorios, sino que también se beneficiará de auditores más competentes y eficientes. La formación continua permite a los profesionales de la auditoría adquirir conocimientos especializados y habilidades técnicas que les permiten abordar los desafíos emergentes de manera proactiva.

Además, estar al tanto de las últimas normativas garantiza que los informes financieros sean precisos y cumplan con los estándares más recientes, lo que fortalece la integridad y la confianza en la información financiera.

### Referencias Bibliográficas

- Acosta, K. (2018). Análisis del proceso de evaluación de desempeño en las Ips de Villavicencio, Meta [Universidad de los Llanos].  
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/916/runillanos%20ade%200312p%20 analisis%20del%20proceso%20de%20evaluacion%20de%20desempe%20c3%91o%20en%20la%20ips%20de%20villavicencio%20mera.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Frenk, J., & White, K. L. (1992). Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. *Washington: OPAS.*
- Fitzpatrick, C. P., & Pardue, H. L. (1989). Characteristics of methods for the simultaneous determination of catalysts by first-order inhibition kinetics. *Analytical chemistry*, 61(22), 2551-2556.
- Gallardo Mclean, S., & Marroquín Castilla, O. (2017). Evaluación de los procesos de auditoría de cuentas médicas y facturación de la unidad de cuidados intensivos neonatal intensivistas maternidad Rafael Calvo y su influencia en la situación financiera de la empresa. Autores [Universidad De Cartagena].  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5113/trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65).<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

- Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Martínez, L. R. (2016). Plan de Mejoramiento, para la disminución de hallazgos generados en el proceso de auditoría, por la aceptación incorrecta de medicamentos facturados, que no tienen tarifa pactada en la empresa Auditoría y Consultoría Integral SA Decreto 1011 del 03 de abril del 2006 [Fundación universitaria de ciencias de la salud - FUCS]. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/344/REDI-FDA-2016-9.pdf;sequence=1>
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=17>
- Muñoz, R. M., & Rondón, N. G. (2021). Auditoria medico administrativa eficiente como mecanismo efectivo en la disminución de glosas ESE Hospital San Vicente de Arauca [Fundación Universitaria del Área Andina]. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4170/trabajo%20final%20area%20andina.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Pareja, S. O., & Botero, K. J. (2021). El rol de la auditoría en cuentas médicas dentro de los procesos de facturación del área administrativa del sector salud en Colombia [Universidad

de Antioquia].

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26362/1/OsornoSantiago\\_BoteroKatherine\\_2021\\_RolAuditoriaCuentas.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26362/1/OsornoSantiago_BoteroKatherine_2021_RolAuditoriaCuentas.pdf)

(S/f). Recuperado el 29 de octubre de 2023, de <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cerlatam.com/wp-content/uploads/2020/12/resolucion-014909-de-2020-1.pdf>

(S/f-b). Recuperado el 29 de octubre de 2023, de <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.adres.gov.co/control/Estatuto%20de%20Auditora%20Interna/Resolucion%200047329%20de%202022%20Estatuto%20de%20Auditor%C3%ADa.pdf>

*Portal Medicos Generales Colombianos.* (s/f). [Medicosgeneralescolombianos.com](https://medicosgeneralescolombianos.com). Recuperado el 29 de octubre de 2023, de <https://medicosgeneralescolombianos.com/index.php/temas-medicos-de-interes/leyes-y-normas/23-normas-relacionadas-con-la-calidad-en-salud-y-la-inscripcion-de-su-consultorio-ante-la-secretaria-distrital-de-salud>

Quintana, R., Salgado, L., & Torres, D. (2016). Gestión de glosas para prestadores de servicios de salud [Universidad Sergio Arboleda]. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/970/Gestion%20de%20Glosas%20para%20prestadores%20de%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB. (pp. 44-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

Rodríguez, D. (2016). Análisis del proceso de evaluación de desempeño en las Ips de Villavicencio, Meta [Universidad de los Llanos].

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/864/runillanos%20ade%200232%20 analisis%20del%20proceso%20de%20evaluacion%20de%20desempe% c3%91o%20 en%20las%20eps%20de%20villavicencio.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Velasco, A. A., Ladino, A. H., & Acevedo, D. A. V. (2018). Caracterizar el proceso de auditoría de cuentas medicas realizado por la Aic Eps -I A Clínica La Estancia en el ámbito hospitalario en el segundo (II) semestre del año 2017 [Fundación Universitaria del Área Andina].<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/724/Caracterizar%20e l%20proceso%20de%20auditor% C3%ADa%20de%20cuentas%20medicas%20realizado %20por%20la%20AIC%20EPS- I%20a%20cl% C3%ADnica%20la%20estancia%20en%20el%20% C3%A1mbito%20hosp i.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Apéndices

### Apéndice A

*Preguntas 1 y 2 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total.*

1. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Establecimiento de objetivos claros y medibles.
- Capacitación y entrenamiento constante del personal.
- Implementación de herramientas tecnológicas para agilizar los procesos.
- Mejora de la comunicación y coordinación entre los miembros del equipo.

2. ¿Cuál ha sido el impacto de las soluciones implementadas en el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Mejora en la eficiencia y productividad del equipo.
- Reducción de errores y aumento en la precisión de los resultados.
- Mayor cumplimiento de los plazos establecidos.
- Mejor satisfacción de los clientes internos y externos.

*Nota.* Preguntas 1 y 2 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total donde se buscaba revisar las acciones y el impacto que ha tenido la implementación para mejorar el desempeño de los procesos.

*Estadística.* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWJG0TNqcv1MpvkXrKpB-RomnbkyQftJ9ZpSoSno58P8CXMq/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

## Apéndice B

*Preguntas 3 y 4 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total.*

---

3. ¿Qué obstáculos han surgido durante la implementación de las soluciones en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Resistencia al cambio por parte del personal.
  - Falta de recursos y presupuesto para la implementación.
  - Dificultad para adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas.
  - Falta de apoyo y compromiso de la alta dirección.
- 

4. ¿Qué medidas se han tomado para superar los obstáculos durante la implementación de las soluciones en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Programas de capacitación y sensibilización sobre los beneficios de los cambios.
- Asignación de recursos adicionales para la implementación.
- Asistencia técnica y soporte durante el proceso de adaptación.
- Establecimiento de un comité de liderazgo para asegurar el compromiso de la alta dirección.

*Nota.* Preguntas 3 y 4 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total donde se buscaba revisar las acciones y el impacto que ha tenido la implementación para mejorar el desempeño de los procesos.

*Estadística.* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWJG0TNqcv1MpvkXrKpB-RomnbkyQftJ9ZpSoSno58P8CXMq/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

## Apéndice C

*Preguntas 5 y 6 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total.*

---

5. ¿Cómo se ha medido el éxito de las soluciones implementadas en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Indicadores de desempeño establecidos previamente.
  - Encuestas de satisfacción del personal y clientes.
  - Evaluación periódica del cumplimiento de objetivos.
  - Comparación de resultados antes y después de la implementación.
- 

6. ¿Qué recomendaciones haría para seguir mejorando el desempeño de los procesos en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas? \*

- Implementar un sistema de gestión de calidad.
  - Realizar revisiones periódicas de los procesos y adaptarlos según sea necesario.
  - Fomentar la colaboración y trabajo en equipo entre los miembros del equipo.
  - Solicitar retroalimentación y sugerencias del personal para identificar áreas de mejora.
- 

*Nota.* Preguntas 5 y 6 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total donde se buscaba revisar las acciones y el impacto que ha tenido la implementación para mejorar el desempeño de los procesos.

*Estadística.* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWJG0TNqcv1MpvkXrKpB-RomnbkyQftJ9ZpSoSno58P8CXMQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

## Apéndice D

*Pregunta 7 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total.*

---

\*

7. ¿Qué lecciones se han aprendido durante el proceso de mejora del desempeño en el equipo de auditoría financiera de cuentas médicas?

- La importancia de la comunicación efectiva y la participación activa del personal.
- La necesidad de adaptarse a los avances tecnológicos y utilizar herramientas adecuadas.
- La importancia de contar con el respaldo y compromiso de la alta dirección.
- La necesidad de evaluar y ajustar continuamente las soluciones implementadas

*Nota.* Pregunta 7 de la encuesta realizada al personal de la Eps Salud Total donde se buscaba revisar las acciones y el impacto que ha tenido la implementación para mejorar el desempeño de los procesos.

*Estadística:* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWJG0TNqcv1MpvkXrKpB-RomnbkyQftJ9ZpSoSno58P8CXMq/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>