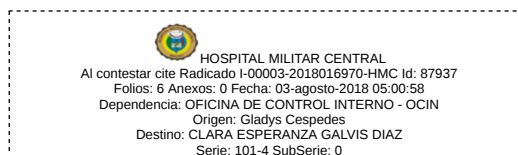


Bogotá D.C.



Señora Brigadier General Médico
Clara Esperanza Galvis Díaz
Directora General
Gn

Asunto: Informe Auditoría Área Cartera

En cumplimiento de la Ley 87 de 1993, el rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 2 2 21 5 3 del Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015 y el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno 2018, a continuación, me permito presentar el informe de la evaluación al Sistema de Control Interno del Proceso de Gestión Financiera, específicamente el Área de Cartera:

1. Plan Operativo

1.1 Durante la vigencia 2017 elaboró el Plan operativo diligenciado en el formato DE-OAPL-PR-04-FT-02 reportando la información de la ejecución a 31 de diciembre/17, estableciendo tres actividades que no alcanzaron sus objetivos, así:

- Recuperación de cartera, estableciendo como meta recuperar el 60%, en el informe reportan un cumplimiento del 38,51%
- Cobro periódico persuasivo, establecen como meta el 70% cumplen el 69,24%
- Concertación de mesas de trabajo con las diferentes entidades una vez agotado el procedimiento de cobro persuasivo, estableciendo como meta 50%, alcanzando el 41,67%

Durante la evaluación no fue posible validar los datos suministrados por cuanto el Área no hizo entrega de la información de donde se obtienen los resultados de los porcentajes mencionados. Así mismo, se observa que en la matriz de seguimiento del plan no se está realizando una adecuada medición de la ejecución y por tanto no se refleja el resultado real, por cuanto las casillas formuladas de los porcentajes de cumplimiento no están tomando los porcentajes del trimestre, sino lo ejecutado durante el año

1. 2 Para la vigencia 2018 se elaboró el Plan operativo diligenciado en el

formato DE-OAPL-PR-04-FT-02 con cinco (5) actividades a desarrollar, sin que se haya realizado el análisis de la información, ni reportado avances de cumplimiento. En la revisión de la información se pudo observar que se ha dado cumplimiento a las siguientes actividades:

- Recuperación de cartera estableciendo como línea base el 60% de \$ 5.079 millones a diciembre/17, es decir que mensualmente se debe recuperar el 8,33%; al verificar la información de los recaudos de cuentas por cobrar de vigencias anteriores que fueron realizados durante el primer bimestre de 2018, corresponde a \$ 871 millones, recuperando el 17% y por tanto se está dando cumplimiento a esta actividad

- Realizar el procedimiento cobro persuasivo periódicamente, se establece como indicador la cantidad de procedimientos de cobro (llamadas, correos, mesas de trabajo, circularización), teniendo como meta realizar el 100% de los mismos; para la medición se establece un cronograma por cada una de las personas que gestionan los cobros, observando que las tareas no se están realizando de acuerdo a lo programado, teniendo en cuenta que las llamadas se cumplen en un 38%, envió de correos en 75%, las mesas de trabajo en un 5% y la única tarea realizada en un 100% es la circularización, al respecto se observa que en la relación de los oficios enviados a las distintas entidades deudoras se incluyen saldos que no concuerdan con los datos del estado de cartera como es el caso de:

Entidad	Saldo en Circularización	Saldo en Estado de Cartera	Diferencia
Gobernación de Cundinamarca	37.901.387	15.800.735	22.100.652
ESE Hospital Departamental San Francisco de Asís	16.537.094	5.840.828	10.696.266
Gobernación del Choco	15.764.280	5.567.870	10.196.410
Hospital Universitario del Valle	26.307.811	4.293.315	22.014.496
Universidad del Valle	7.056.186	3.134.701	3.921.485
Gobernación de Bolívar	7.197.442	2.542.106	4.655.336
Comparta EPS	5.057.612	3.150.636	1.906.976
EPS Convida	691.932	196.731	495.201
Cooperativa Integral de Desarrollo Coosalud	577.861	525.732	52.129
EPS Compensar	47.696	5.093.643	-5.045.947
Mundial de Seguros	74.207.274	97.894.631	-23.687.357
Previsora de Seguros	184.715.609	163.696.951	21.018.658
Compañía Suramericana de Seguros	52.037.127	91.273.687	-39.236.560
Seguros del Estado	149.001.820	176.883.071	-27.881.251
QBE Seguros	99.482.383	111.132.747	-11.650.364

También se observa que en la circularización se está efectuando el cobro de facturas que fueron trasladadas para cobro coactivo, como es el caso de:

Entidad	Factura	Saldo \$
Seguros del estado	FH150000077675	1.823.823
	FH160000000134	3.052.394
La previsora	FH150000017224	1.444.640
	FH160000004002	925.403
Axa Colpatria	QA160000001353	298.700

O están cursando el trámite de respuesta a objeción, así:

Entidad	Factura	Saldo \$
Axa Colpatria	FU170000064138	90.000
QBE Seguros	FU170000030351	874.452
	FH170000016494	2.470.585

- En el procedimiento recaudo de las obligaciones en cartera a entidades pagadoras en salud código GF-CART-PR-01 del 3 de agosto/17 en la actividad 3 establece como medio de cobro las mesas de trabajo para la recuperación de cartera en cobro persuasivo; sin embargo, la redacción de la actividad del plan operativo está en contravía del procedimiento por cuanto describe la realización de mesas de trabajo una vez agotado el cobro persuasivo, que de acuerdo con las reglas y políticas del cobro del Hospital no deben superar los cuatro meses contados a partir de la fecha de reparto, pasando a cobro coactivo, actividad que de acuerdo con el Manual Cobro Administrativo Persuasivo y Coactivo Código GJ-OFAJ-MN-03 del 1 de diciembre/14 es responsabilidad de la Oficina Asesora Jurídica.

También se presentan actividades que no se pueden evaluar, ni verificar su cumplimiento por cuanto no se recibe información y soportes de su ejecución, así: Depuración de pagos por aplicar en donde se propone realizar el 100% de los registros de los abonos y pagos recibidos y depuración extraordinaria de cartera correspondiente al castigo de cartera actividad que en cumplimiento con el Manual Cobro Administrativo Persuasivo y Coactivo GJ-OFAJ-MN-03.

Dentro de las actividades programadas en el plan operativo no se encuentra la de realizar investigación de bienes, establecida en el numeral 6 del Manual Cobro Administrativo Persuasivo y Coactivo GJ-OFAJ-MN-03, una vez terminada la etapa de cobro persuasivo y que es requisito para el traslado a cobro coactivo.

NOTA: De acuerdo al procedimiento de auditoria el 24 de julio de la presente anualidad se realizó mesa de trabajo para el cierre de auditoria con el Profesional de Defensa del Área de Cartera que atendió la auditoria, con el fin de darle a conocer los hallazgos encontrados e indicándole que si tenía soportes que los desvirtuaran los podíamos recibir para el análisis

correspondiente.

Una vez conocido el informe el representante del Área manifiesta que se encargara de revisar las diferencias de saldos que se presentan en la circularización frente al estado de cartera con corte 28 de febrero/18 y así mismo que verificaran las facturas que no fueron encontradas en el archivo del Área.

Ante la solicitud de la Jefe de la Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación se volvió a realizar una mesa de trabajo el 25 de julio, donde se dieron a conocer las oportunidades de mejora:

- Con respecto al plan operativo, al ser presentadas las observaciones y las dificultades de esta Oficina para conocer la información relacionada con los indicadores, el Área menciona que será parte del plan de mejoramiento la modificación del mismo alineándolo a los objetivos institucionales de la presente vigencia.

- Sobre las diferencias presentadas entre el valor circularizado y los saldos a 28 de febrero/18, se estableció trabajar con cada uno de los responsables del manejo de Cartera para aclarar las diferencias, con el siguiente resultado:

Entidad	Saldo en Circularización	Saldo en Estado de Cartera	Diferencia
Gobernación de Cundinamarca (1)	37.901.387	15.800.735	22.100.652
ESE Hospital Departamental San Francisco de Asís(1)	16.537.094	5.840.828	10.696.266
Gobernación del Choco (1)	15.764.280	5.567.870	10.196.410
Hospital Universitario del Valle (1)	26.307.811	4.293.315	22.014.496
Universidad del Valle (1)	7.056.186	3.134.701	3.921.485
Gobernación de Bolívar (1)	7.197.442	2.542.106	4.655.336
Comparta EPS (1)	5.057.612	3.150.636	1.906.976
EPS Convida (1)	691.932	196.731	495.201
Cooperativa Integral de Desarrollo COOSALUD (1)	577.861	525.732	52.129
EPS Compensar (1)	47.696	5.093.643	-5.045.947
Mundial de Seguros (2)	74.207.274	97.894.631	-23.687.357
Previsora de Seguros (2)	184.715.609	163.696.951	21.018.658
Compañía Suramericana de Seguros (2)	52.037.127	91.273.687	-39.236.560
Seguros del Estado (2)	149.001.820	176.883.071	-27.881.251
QBE Seguros (2)	99.482.383	111.132.747	-11.650.364

(1) Esta cartera corresponde a cuotas partes pensionales y prestación de servicios de salud a Empresas Prestadoras de Salud, la diferencia es debido a que en la circularización están incluyendo los valores que ya fueron trasladados

a la Oficina Asesora Jurídica para realizar el cobro coactivo, que en opinión de esta Oficina no se debe incluir porque ya terminó la etapa de cobro persuasivo.

(2) Para el caso de las aseguradoras el responsable de su manejo no presentó los soportes que justificaran las diferencias.

2. Políticas de operación.

En cumplimiento del objetivo de la política contable de cuentas por cobrar establecido en la Resolución 1255 del 30 de diciembre/15 Manual de Políticas Contables de establecer los criterios de reconocimiento, medición de los valores e información a revelar de los Activos Financieros clasificados como cuentas por cobrar para presentar en los Estados Financieros, se pudo verificar que las Áreas de Cartera, Facturación y Contabilidad están realizando las actas trimestrales de conciliación.

3. Mapa de riesgos.

Mediante la Resolución 512 del 21 de julio/16 se adopta la política de administración del riesgo y aprueba los mapas de riesgos por procesos, la matriz de riesgo institucional y la matriz de riesgos de corrupción, observando que el Área cuenta con un mapa de riesgos en donde identifican cuatro riesgos correspondientes a: Pérdida definitiva de cartera, - Que en el sistema de información se encuentren los datos desactualizados, -La no disponibilidad de la entidad externa para poder programar una mesa de trabajo en el tiempo requerido y - Pérdida de documentación para cobro de los servicios prestados; sin identificar riesgos de corrupción.

Así mismo, se observa que no hay un informe de seguimiento y evaluación permanente a los riesgos asociados al Área, incumpliendo la Resolución antes mencionada.

Los controles establecidos no han sido efectivos, lo que genera haya materialización de los riesgos y por tanto no se logre el alcance del objetivo institucional de “Asegurar eficiencia y la sostenibilidad financiera”, específicamente el 3.2 “Optimizar los ingresos”, por cuanto:

- La circularización, que no está generando valor agregado, ni resultados satisfactorios, efectividad en programación de mesas de trabajo y en el recaudo.

- Los cruces del área con otras como Facturación y Tesorería, no están siendo registradas en detalle en el sistema de información, solamente se hace un registro en forma global como notas contables, basado en el acta de conciliación.

- Las consignaciones realizadas a las cuentas bancarias no son identificadas con la agilidad requerida, por tanto, se continúan aumentando las partidas conciliatorias sin dar solución definitiva, reflejando mayores valores en saldos de la cartera.

- Las mesas de trabajo no se están realizando de acuerdo a los cronogramas afectando la correcta gestión de cartera.

4. Archivo Documental

Las facturas son documentos soporte de los registros contables y título valor cuando ha sido recepcionada por las entidades deudoras; en el archivo y custodia que realiza el Área se evidencio la perdida de documentación, lo cual reduce la posibilidad de realizarse cobros persuasivos y/o coactivos y por tanto la pérdida de ingresos, sin que se observe que se realicen acciones correctivas, incumpliendo el artículo 4º de la Ley 594/02 por el cual se dicta la Ley General de Archivos y el artículo 1º, del Acuerdo 038/02 sobre la responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos, como en los siguientes casos:

Entidad	Factura	Valor \$
Seguros Del Estado	FH150000017958	2.577.353
Seguros Del Estado (1)	FH170000053685	102.500
La previsora	FH160000003933	15.095.205
Total		17.775.058

(1) En la segunda mesa de trabajo se presentó el soporte físico correspondiente a la factura FH170000053685 de Seguros del Estado por valor de \$102.500 debidamente radicada. En relación con las otras facturas no allegaron los documentos con sello de radicado ante la entidad.

5. Inventario

Se está dando cumplimiento al oficio 27720 DIGE del 15 de septiembre/11, por cuanto los inventarios se encuentran debidamente subrogados, sin embargo, durante la verificación física se presentaron las siguientes observaciones:

El Área de Activos Fijos no ha realizado la actualización de los inventarios del Área de Cartera por cuanto no se han ingresado cinco computadores ThinkCentre que fueron entregados el pasado 10 de noviembre/17 y en el listado de inventario continúan los equipos de cómputo que ya fueron entregados al Área de Informática en el formato de traspaso de bienes AB-ACFI-PR-01-FT-05 V1 diligenciado el 10 de noviembre/17.

Las licencias V169617 y V169618 se encuentran clasificadas como activos fijos de acuerdo a la verificación realizada a los bienes asignados, pero de acuerdo

con las normas contables éstas se deben registrar como activos intangibles.

Mueble archivador aluminio puerta corrediza: El activo se encuentra en mal estado específicamente en puertas, generando riesgo de pérdida y deterioro de la información física almacenada, así como posible accidente laboral.

Las lámparas del área presentan fallas generando iluminación inadecuada y riesgos en la salud del personal del área como fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza y estrés.

Fomento a la Cultura de Control Interno.

Con el objetivo de dar cumplimiento al rol enfoque hacia la prevención se realizó charla de sensibilización el 27 de junio/18 al personal que integra el Área de Cartera.

Conclusiones

De acuerdo con la Guía de Auditoría para Entidades Públicas emitida por el Departamento Administrativo de Función Pública, presenta una calificación del 58%, es decir que está ubicada en el rango de 0 a 59%, por lo que el Área cumple parcialmente con la implementación del Sistema de Control Interno, esto debido a que no se da cumplimiento a las actividades programadas en el plan de acción operativo, los indicadores para medir la gestión del área no se encuentran identificados con las fichas correspondientes, la gestión de cobro persuasivo no es adecuada por cuanto no se ejecutan todas las acciones programadas, no se realiza el seguimiento y evaluación de los riesgos.

Recomendaciones

Elaborar plan de mejoramiento de acuerdo a las oportunidades de mejora mencionadas en la presente evaluación, indicando las acciones correctivas, el tiempo de ejecución y los responsables, donde se incluyan entre otros los siguientes aspectos:

1. Replantear las actividades del plan operativo del periodo en curso, alineándolo con los objetivos institucionales, con fichas de indicadores que generen información clara, veraz y sirva de base para la toma de decisiones, con metas medibles que permitan una evaluación periódica.
2. Verificar las obligaciones, la documentación que la soporta, el estado y la edad de la factura para dar trámite a la Oficina Asesora Jurídica para el cobro coactivo.
3. Gestionar con el Área de Activos Fijos la actualización de los inventarios, información que debe quedar registrada en el Sistema de Información.

4. Establecer responsables por las presuntas perdidas de los documentos pertinentes al ciclo del área que no permite ver la trazabilidad del proceso de recaudo, así como cumplir con la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 038 de 2002 normas del Archivo General de la Nación.

5. Dar cumplimiento a la resolución 512/16 en cuanto al seguimiento y monitoreo a los riesgos operativos identificados y establecer los riesgos de corrupción.

Atentamente,



Gladys Consuelo Céspedes Martínez
Jefe de Oficina del Sector Defensa
Oficina Control Interno



Elaboró: Angela cortes
contratista (auditor)