



**Factores Asociados a Las Glosas en la E.S.E. Suroccidente en el año 2023**

**Estudiantes**

Margarita Luz Angela Arango Dorado

Luis Eduardo Henao Montenegro

Carolina Muñoz Tintinago

**Universidad EAN**

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Especialización en Auditoría y Garantía de la Calidad en Salud con énfasis en

Epidemiología - Convenio Universidad del Cauca

Popayán, Colombia

2024

## Tabla de contenido

Resumen .....	5
Problema de investigación.....	6
Antecedentes del problema .....	6
Descripción del problema.....	8
Pregunta de investigación .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos .....	10
Conveniencia de la investigación .....	10
Justificación .....	11
Marco de referencia .....	12
Marco teórico .....	12
Marco normativo.....	13
Marco conceptual .....	14
Marco institucional.....	24

Diseño metodológico .....	28
Primer nivel .....	28
Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	28
Población y muestra.....	28
Hipótesis.....	28
Variables.....	29
Segundo Nivel.....	34
Selección de métodos o instrumentos para recolección de información. ....	34
Técnica de análisis de datos.....	35
Cronograma de actividades.....	37
Presupuesto.....	38
Conclusiones.....	39
Recomendaciones.....	40
Bibliografía.....	41
Anexos.....	50

### **Lista de Tablas**

Tabla 1 Codificación Concepto General.....	16
Tabla 2 Codificación Concepto Específico.....	19
Tabla 3 Definición de Variables.....	30

### **Lista de Figuras**

Figura 1 Organigrama E.S.E. Suroccidente.....	27
---	----

## Resumen

Las glosas en salud son una problemática de gran magnitud que afecta las entidades en salud en distintos aspectos desde la liquidez financiera, los procesos administrativos y la calidad de la prestación de los servicios. Es fundamental que las entidades conozcan las principales causas generadoras de glosas en los diferentes contratos que llevan a cabo, con el fin de implementar estrategias eficientes para la disminución de glosas de los servicios prestados y así garantizar un mejor proceso en el área de cartera reflejado en la buena gestión financiera. La E.S.E.

Suroccidente es una entidad que presta servicios de salud de baja complejidad en los municipios de la zona sur del Departamento del Cauca en seis (6) sucursales, contribuyendo al bienestar y calidad de vida de la población de este territorio. El presente estudio busca identificar los principales factores asociados a las glosas en la E.S.E. Suroccidente durante el año 2023, con el fin de generar estrategias que contribuyan a mejorar la rentabilidad, al disminuir el porcentaje de glosas y evitar que se genere déficit económico que a largo plazo conlleva a un riesgo financiero para la institución.

## **Problema de Investigación**

### **Antecedentes del Problema**

Tras la liquidación de la Dirección Departamental de Salud del Cauca, incluidas sus Unidades y Hospitales dependientes, prestadoras de servicios de salud, se reorganizó la red pública de prestadores de servicios de salud en el primer nivel de atención a través de las Empresas Sociales del Estado del nivel departamental.

La Empresa Social del Estado Suroccidente, creada mediante Decreto Número 0265 del 09 de abril de 2007, está ubicada en la zona sur del Departamento del Cauca, la cual está conformada actualmente por las anteriores Unidades y hospitales de Nivel I de los municipios de Argelia, Balboa, Bolívar, Florencia, Mercaderes y Sucre. Se tiene comunicación sistemática en línea con todos los puntos de atención y algunos centros de salud mediante la contratación de un canal dedicado y el software de R-fast lo cual permite conocer en tiempo real el estado de cada uno de los movimientos por la venta de servicios, se tomó como sede administrativa la localidad del Bordo, como punto equidistante entre las unidades orgánico funcionales de la E.S.E., aunque no se prestan servicios de salud en el Municipio del Bordo.

El modelo de atención en salud de la E.S.E. Suroccidente, se ha basado en el cumplimiento de la atención primaria en salud (APS), enfocada a las actividades de Promoción y Prevención y la conformación de equipos extramurales por punto de atención integrados por médico general, odontólogo, higienista oral, profesional de enfermería y auxiliar de enfermería, así mismo se cuenta en los centros de salud con personal auxiliar de enfermería permanente que acompaña constantemente a las comunidades rurales y a la vez se dan cumplimiento a las actividades de los planes de intervenciones colectivas en cada uno de los municipios.

El Objeto de la Empresa Social del Estado Suroccidente E.S.E. es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Departamento y como parte integral del sistema de seguridad social en salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelantará acciones de promoción de la salud y prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

El objetivo principal del proceso de facturación es recopilar y organizar la información que genera la atención prestada a un paciente y reproducir un documento equivalente a la factura para cobrarle correctamente a un paciente o a una entidad, con que se tiene una relación contractual o como producto de un evento atendido (accidente de tránsito, evento catastrófico).

El proceso de facturación de la E.S.E. Suroccidente, ha tenido serias falencias que no permiten lograr el objetivo del mismo, es así, que no se cuenta con un proceso de admisiones claro, diferenciado de la tarea de facturación de servicios propiamente dicha, no se cuenta con un proceso de pre auditoría a las cuentas. Los puntos de atención no disponen de medios informáticos que permitan realizar la tarea de forma más eficiente y adecuada. No existe un proceso de actualización y capacitación continua al personal involucrado en el proceso. El software utilizado no está en línea con las demás áreas de la división administrativa y financiera, lo que genera reproceso e información tardía para la toma de decisiones. No existe personal suficiente, ni la estructura orgánica y jerárquica que produzcan un proceso conforme a las necesidades financieras de la entidad y que además le permitan ser una empresa competitiva.

En el proceso de admisiones, se tienen complicaciones con la adecuada verificación de derechos, debido a factores como, fallas en la contratación e inoportunidad en la entrega de la información, bases de datos desactualizadas, suplantación, falta de acceso vía web a las bases de datos disponibles, lo que desemboca en una facturación de mala calidad y sujeta a glosas,

devoluciones o no reconocimiento de los servicios prestados. De igual manera en la facturación de servicios se tienen como falencias la falta de compromiso del personal asistencial, desacierto en la elaboración de soportes necesarios para la elaboración de la cuenta de cobro y registro incompleto de las actividades y/o procedimientos realizados al usuario, además de no contar con el personal suficiente y necesario para la revisión, generación de RIPS y posterior radicación de cuentas.

Para las vigencias futuras, se espera tener un proceso de facturación eficiente, oportuno y con altos índices de calidad en la información suministrada, que lleven a la E.S.E. a lograr indicadores adecuados en la prestación del servicio, el flujo de recursos y la satisfacción de los usuarios.

### **Descripción del Problema**

Las glosas ocasionan retrasos parciales o totales para el pago de los servicios de salud prestados y generan alteraciones en el balance económico de las instituciones prestadoras de salud. (Chavarría, 2018). “La realización de objeciones a la facturación, por parte de las entidades responsables del pago por los servicios prestados en la E.S.E., puede llegar a afectar de manera directa el flujo de recursos, el desarrollo habitual de los procesos misionales de la institución y la rentabilidad de la misma, impactando finalmente en la calidad de la atención que se brinda a los usuarios” (Cadavid, Londoño, Marín y Peña, 2016, p.4).

En la E.S.E. Suroccidente, de la facturación de los diferentes servicios, un promedio es glosado por diferentes causas, esto representa una pérdida económica para la E.S.E., que se considera como un problema importante en términos de utilidad del negocio, que genera un impacto significativo para la organización.



Es necesario realizar un análisis objetivo de las causas de glosas, para establecer estrategias que contribuyan a la facturación eficaz, y de esta manera lograr la reducción del porcentaje de glosas.

Con este anteproyecto, se pretende realizar un análisis retrospectivo del año 2023, para determinar cuáles fueron las causas principales de las glosas, de acuerdo a los conceptos establecidos en la normatividad vigente en Colombia, Resolución 3047 de 2008 Anexo Técnico N°6 y con base en esto, se propondrá un plan de mejora de intervención de las principales causas generadoras de glosas, con el fin de optimizar la rentabilidad de la E.S.E. Suroccidente.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los factores asociados a las glosas en la E.S.E. Suroccidente en el año 2023?

## Objetivos

### Objetivo General

Identificar los factores asociados a las glosas en la E.S.E. Suroccidente, mediante el análisis de informes de auditoría de glosas ocurridas durante el año 2023 con el fin de plantear estrategias que contribuyan a mejorar la rentabilidad y disminuir el porcentaje de glosas.

### Objetivos Específicos

- Describir el procedimiento administrativo de radicación de cuentas y el manejo de las diferentes glosas que realiza Auditoría de la E.S.E. Suroccidente.
- Identificar las posibles causas de glosas en la E.S.E. Suroccidente, mediante una revisión del marco de referencia y de los informes de auditoría durante el período 2023.
- Proponer un instrumento para la evaluación de las facturas glosadas mediante la aplicación de una lista de chequeo, que permita identificar las principales causas generadoras de glosas en la E.S.E. Suroccidente.

### Conveniencia de la Investigación

Es conveniente el desarrollo de esta investigación, porque se realiza para identificar las principales causas generadoras de glosas en la E.S.E. Suroccidente, con el fin de intervenir estas causales para disminuir así el déficit económico que a lo largo del tiempo que se genera y el riesgo financiero que se pueda presentar para la institución.

Identificar y conocer las causas que generan glosas en una E.S.E. es de gran utilidad, ya que permite mejorar los procesos de facturación y el cobro de la prestación de los servicios, garantizando el adecuado flujo de recursos y mejorando así los procesos de auditoría de cuentas médicas al establecer estrategias que permitan identificar de forma oportuna las posibles causas de glosas y de esta manera intervenir y optimizar los procesos administrativos fortaleciendo el

papel del auditor al potenciar los recursos de la E.S.E., permitiendo aumentar la eficacia del proceso de facturación que se podrá evidenciar en la rotación de cartera, la disminución de glosas y el aumento de ingreso de recursos por medio de una adecuada facturación a fin de que la E.S.E. pueda prestar mejores servicios a su población y así lograr ser reconocida por su adecuado manejo de recursos.

### **Justificación**

La E.S.E. Suroccidente es una institución pública que presta servicios de salud a la población de los distintos regímenes de salud de los municipios de Argelia, Balboa, Bolívar, Florencia, Mercaderes y Sucre; aborda principalmente las necesidades de salud específicas de la comunidad, centrada en mejorar las condiciones de vida con el fin de brindar servicios de salud de baja complejidad, promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población de este territorio.

Como entidad pública descentralizada, su responsabilidad es la gestión y administración de los recursos públicos en salud, por lo tanto, debe ejecutarla de la manera más eficiente a fin de lograr la mayor productividad de los recursos que obtiene de la prestación de servicios de salud, mediante un proceso de facturación efectivo que permita garantizar que los servicios prestados sean adecuadamente reconocidos por las distintas entidades responsables de pago y así disminuir la ocurrencia de glosas de estos servicios.

Teniendo en cuenta la importancia de una adecuada gestión y administración de los recursos de salud,, es necesario como entidad conocer las principales causas de glosas responsables de la pérdida de ingresos en la E.S.E y de esta manera poder evaluar los distintos factores generadores de glosas en los procesos desde su origen, ya sea en el área de facturación o en la atención médica, a fin de intervenirlos de manera oportuna.

En la E.S.E. Suroccidente, actualmente existe poca información sobre las principales

causas generadoras de glosas, por ello es necesario realizar esta investigación encaminada a identificar, analizar y proponer un plan de mejora sobre los principales factores asociados a las glosas; mediante el análisis retrospectivo de informes de auditoría de glosas ocurridas durante el año 2023 con el fin de contribuir a la comprensión de la problemática, plantear recomendaciones que contribuyan a mejorar la rentabilidad y disminuir el porcentaje de glosas, lo cual permite optimizar los recursos financieros, ampliar la oferta de servicios, mejorar los procesos administrativos, prestar servicios de salud con calidad que conlleven a mayor satisfacción del usuario y al posicionamiento de la E.S.E. por su efectiva gestión administrativa.

## **Marco de Referencia**

### **Marco Teórico**

La problemática de las glosas en Colombia, ha llevado a que diferentes autores, vean la necesidad de estudiarla y documentarla, por el impacto financiero que estas generan en las empresas.

Cadavid et al. (2016) concluyeron que existen serias falencias en el proceso de facturación de la E.S.E. San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia, las cuales son evidenciadas al realizar la revisión de los diferentes tipos de glosas que se presentaron durante el año 2014, donde gran parte de las mismas, habrían podido ser evitadas con un adecuado desarrollo de las funciones del personal encargado del área. (p.59)

En otro estudio se concluye que: “las principales causas de glosas que se presentan en la IPS son: La autorización principal no existe o no corresponde código 821, usuario o servicio correspondiente a otro plan código 116, factura no corresponde con requisitos legales código 849, recargos no pactados códigos 229, consulta, interconsulta código 302, procedimiento o actividad código 223” y detallan respectivamente “los valores que originan detrimento patrimonial para la IPS”. (Morales et al., 2020, p.59)

En otro estudio realizado en Montería- Córdoba, Colombia, los autores reportan un porcentaje de glosas de 18% en los cuatro primeros meses del 2021. Siendo las consultas, interconsultas, las situaciones más representativas con un 81%, en un segundo lugar, las ayudas diagnósticas con el 8%, en tercer lugar, las órdenes o autorización de servicios vencidos con el 6% y, por último, los traslados con el 5%, entre las principales causas de las glosas. (Cordero y otros, 2021)

“En las actuaciones diarias de los profesionales durante la atención de los usuarios del sistema de salud, se cometen errores administrativos y jurídicos que impactan en la recuperación de los dineros de las instituciones prestadoras de servicios, cuando se cobra por la prestación de dicho servicio a las entidades de salud” concluido en (Quintana et al.,2016, p.34)

### **Marco Normativo**

#### ***Ley Número 100 de 1993 (diciembre 23)***

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Artículo 1. El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro. Artículo 2. Principios. El servicio público esencial de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.

#### ***Resolución 416 de 2009***

Que mediante Resolución 3047 de 2008 el Ministerio de la Protección Social reglamentó el Decreto 4747 de 2007, en lo relacionado con la adopción de los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre los prestadores de

servicios de salud y las entidades responsables del pago de servicios de salud.

Que se hace necesario realizar algunos ajustes a la Resolución 3047 de 2008, en temas relacionados con el Manual único de glosas, devoluciones y respuestas, así como complementar algunos de sus contenidos.

#### ***Decreto Número 441 de 2022***

Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud.

#### ***Resolución Número 510 de 2022***

Por la cual se adoptan los campos de datos adicionales para la generación de la factura electrónica de venta en el sector salud y se establecen disposiciones en cuanto al procedimiento para su generación y radicación.

#### ***Resolución Número 2284 de 2023***

Por la cual se establecen los soportes de cobro de la factura de venta en salud, el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas y se dictan otras disposiciones.

### **Marco Conceptual**

#### ***Anexo Técnico No 6. Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas - Resolución 3047 de 2008 Modificada por la Resolución 416 de 2009***

El Objetivo del Manual único de glosas, devoluciones y respuestas es estandarizar la denominación, codificación y aplicación de cada uno de los posibles motivos de glosas y devoluciones, así como de las respuestas que los prestadores de servicios de salud den a las mismas, de manera que se agilicen los procesos de auditoría y respuesta a las glosas.

### **Definiciones**

***Glosa.*** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura

por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.

***Devolución.*** Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.

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

***Respuesta a Glosas y Devoluciones.*** Se interpreta en todos los casos como la respuesta que el prestador de servicios de salud da a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

***Elementos de la Codificación.*** La codificación está integrada por tres dígitos. El primer dígito indica los conceptos generales. Los dos segundos indican los conceptos específicos que se pueden dar dentro de cada concepto general. La codificación del Concepto general, según el Anexo Técnico No. 6 de la Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009, corresponde a los motivos de glosa y se relacionan en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Codificación Concepto General*

Código	Concepto general	Aplicación
1	Facturación	Cuando hay diferencias al comparar el tipo y cantidad de los servicios prestados con los servicios facturados, o cuando los conceptos pagados por el usuario no se descuentan en la factura (copagos, cuotas moderadoras, periodos de carencia u otros), o cuando se presenten los errores administrativos generados en los procesos de facturación definidos en el presente manual.
2	Tarifas	Se consideran glosas por tarifas, todas aquellas que se generan por existir diferencias al comparar los valores facturados con los pactados.
3	Soportes	Se consideran glosas por soportes, todas aquellas que se generan por ausencia, enmendaduras o soportes incompletos o ilegibles
4	Autorización	Aplican glosas por autorización cuando los servicios facturados por el prestador de servicios de salud, no fueron autorizados o difieren de los incluidos en la autorización de la entidad responsable del pago o cuando se cobren servicios con documentos o firmas adulteradas. Se consideran autorizadas aquellas solicitudes de autorización remitidas a las direcciones departamentales y distritales de salud por no haberse establecido comunicación con la entidad responsable del pago, o cuando no se obtiene respuesta en los términos establecidos en la presente resolución.
5	Cobertura	Todas aquellas que se generan por cobro de servicios que no están incluidos en el respectivo plan, hacen parte integral de un servicio y se cobran de manera adicional o deben estar a



---

cargo de otra entidad por no haber agotado o superado los topes.

---

6            Pertinencia            Todas aquellas que se generan por no existir coherencia entre la historia clínica y las ayudas diagnósticas solicitadas o el tratamiento ordenado, a la luz de las guías de atención, o de la sana crítica de la auditoría médica. De ser pertinentes, por ser ilegibles los diagnósticos realizados, por estar incompletos o por falta de detalles más extensos en la nota médica o paramédica relacionada con la atención prestada.

---

8            Devoluciones            Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de competencia para el pago, falta de autorización principal, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado, profesional que ordena no adscrito en el caso de servicios ambulatorios de carácter electivo, falta de soportes para el recobro por CTC, tutela, ATEP y servicio ya cancelado. No aplica en aquellos casos en los cuales la factura incluye la atención de más de un paciente o servicios y sólo en una parte de ellos se configura la causal.

---

9            Respuesta a glosa o devoluciones            Las respuestas a glosas y devoluciones se deben interpretar en todos los casos como la respuesta que el prestador de servicios de salud da a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

---

**Codificación del Concepto Específico.** Los dos dígitos siguientes al dígito del concepto general, corresponden a los conceptos específicos relacionados con el concepto general, tales como la estancia, consulta, interconsulta, derechos de sala, materiales, medicamentos, procedimientos y ayudas diagnósticas, entre otros. Cada concepto específico puede estar en un concepto general o en varios. Según el Anexo Técnico No. 6. Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas - Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009, cada uno de los conceptos específicos tiene una codificación de dos dígitos, como se puede observar en la tabla 2.

**Glosa o Devolución Injustificada.** Aplica cuando el prestador de servicios de salud, informa a la entidad responsable del pago, que la glosa o devolución es injustificada al 100%.

**No Subsanada (Glosa o Devolución Totalmente Aceptada).** Aplica cuando el prestador de servicios de salud informa a la entidad responsable del pago, que la glosa o devolución ha sido aceptada al 100%.

**Subsanada Parcial (Glosa o Devolución Parcialmente Aceptada).** Aplica cuando el prestador de servicios de salud informa a la entidad responsable del pago, que la glosa o devolución ha sido aceptada parcialmente.

**Subsanada (Glosa o Devolución no Aceptada).** Aplica cuando el prestador de servicios de salud informa a la entidad responsable del pago, que la glosa o devolución siendo justificada ha podido ser subsanada totalmente.

**Tabla 2***Codificación Concepto Específico*

Código	Concepto Específico
01	Estancia
02	Consultas, interconsultas y visitas médicas
03	Honorarios médicos en procedimientos
04	Honorarios otros profesionales asistenciales
05	Derechos de sala
06	Materiales
07	Medicamentos
08	Ayudas diagnósticas
09	Atención integral (caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico)
10	Servicio o insumo incluido en caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico.
11	Servicio o insumo incluido en estancia o derechos de sala
12	Factura excede topes autorizados
13	Facturar por separado por tipo de recobro (Comité Técnico Científico, (CTC),

---

	accidente de trabajo o enfermedad profesional (ATEP), tutelas)
14	Error en suma de conceptos facturados
15	Datos insuficientes del usuario
16	Usuario o servicio corresponde a otro plan o responsable
17	Usuario retirado o moroso
18	Valor en letras diferentes a valor en números
19	Error en descuento pactado
20	Recibo de pago compartido.
21	Autorización principal no existe o no corresponde al prestador de servicios de salud
22	Prescripción dentro de los términos legales o pactados entre las partes
23	Procedimiento o actividad
24	Falta firma del prestador de servicios de salud
25	Examen o actividad pertenece a detección temprana y protección específica
26	Usuario o servicio corresponde a capitación
27	Servicio o procedimiento incluido en otro
28	Orden cancelada al prestador de servicios de salud

---

---

29	Recargos no pactados
30	Autorización de servicios adicionales
31	Bonos o vouchers sin firma del paciente, con enmendaduras o tachones
32	Detalle de cargos
33	Copia de historia clínica completa
34	Resumen de egreso o epicrisis, hoja de atención de urgencias u odontograma.
35	Formato Accidente de trabajo y enfermedad profesional ATEP
36	Copia de factura o detalle de cargos de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT
37	Orden o fórmula médica
38	Hoja de traslado en ambulancia
39	Comprobante de recibido del usuario
40	Registro de anestesia
41	Descripción quirúrgica
42	Lista de precios
43	Orden o autorización de servicios vencida
44	Profesional que ordena no adscrito

---

---

45	Servicio no pactado
46	Cobertura sin agotar en la póliza del seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT o del FOSYGA
47	Faltan soportes de justificación para recobros (Comité Técnico Científico,(CTC), accidente de trabajo o enfermedad profesional (ATEP), tutelas) (CTC), accidente de trabajo o enfermedad profesional (ATEP), tutelas)
48	Informe atención inicial de urgencias
49	Factura no cumple requisitos legales
50	Factura ya cancelada
51	Recobro en contrato de capitación por servicios prestados por otro prestador.
52	Disminución en el número de personas incluidas en la capitación.
53	Urgencia no pertinente
54	Incumplimiento en las metas de cobertura, resolutiveidad y oportunidad pactadas en el contrato por capitación

---

### **Respuesta de Glosa o Devolución**

---

96	Glosa o devolución injustificada
97	No subsanada (Glosa o devolución totalmente aceptada)
98	Subsanada parcial (Glosa o devolución parcialmente aceptada)
99	Subsanada (Glosa no aceptada)

---

### ***Pre - Auditoría***

Es el proceso que realiza la IPS, donde se verifica que la factura tenga los soportes requeridos, dependiendo de la Entidad a facturar y la normatividad vigente. Olarte (2018) describe que se realiza “la pre auditoría de la cuenta verificando: factura completa, datos básicos, soportes, topes, actividades facturadas; notas de evolución, órdenes médicas, hoja de aplicación de medicamentos, ayudas diagnósticas, hemoderivados, y oxígeno, si aplica”.

### ***Decreto Número 441 de 2022***

Del Capítulo 4, relativo a la Contratación, se tienen en cuenta las siguientes Definiciones:

**Entidades Responsables de Pago - ERP.** Son las encargadas de la planeación y gestión de la contratación y el pago a los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, en aras de satisfacer las necesidades de la población a su cargo en materia de salud. Se consideran como tales, las entidades promotoras de salud, las entidades adaptadas, las administradoras de riesgos laborales en su actividad en salud y las entidades territoriales cuando celebren acuerdos de voluntades para las intervenciones individuales o colectivas.

**Prestadores de Servicios de Salud - PSS.** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud, los profesionales independientes de salud y el transporte especial de pacientes, que estén inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS y cuenten con servicios habilitados. Esto no incluye a las entidades con objeto social diferente, teniendo en cuenta que sus servicios no se financian con cargo a los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.

**Auditoría de Cuentas Médicas.** La auditoría de las cuentas médicas se realizará con base en los soportes definidos en el artículo 2.5.3.4.4.1. del presente Decreto, con sujeción a los estándares establecidos en el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, conforme a los términos señalados en el trámite de

glosas establecido en el artículo 57 de la Ley 1438 de 2011, y de acuerdo con la información reportada y validada en el Registro Individual de Prestaciones de Salud. Artículo 2.5.3.4.4.6 La denominación y codificación de las causas de devolución y glosa de las facturas, se realizará conforme al Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, el cual es de obligatoria adopción en los acuerdos de voluntades sujetos a lo establecido en el artículo 57 de la Ley 1438 de 2011, así como en aquellos en los que se haya pactado su aplicación.

## **Marco Institucional**

### ***Reseña Histórica***

Tras la liquidación de la Dirección Departamental de Salud del Cauca, incluidas sus Unidades y Hospitales dependientes, prestadoras de servicios de salud, se reorganizó la red pública de prestadores de servicios de salud en el primer nivel de atención, a través de las Empresas Sociales del Estado del nivel departamental.

La Empresa Social del Estado Suroccidente, creada mediante Decreto Número 0265 del 09 de abril de 2007, está ubicada en la zona sur del Departamento del Cauca, la cual está conformada actualmente por las anteriores Unidades y hospitales de Nivel I de los municipios de Argelia, Balboa, Bolívar, Florencia, Mercaderes y Sucre. Se tiene comunicación sistemática en línea con todos los puntos de atención y algunos centros de salud mediante la contratación de un canal dedicado y el software de R-fast lo cual permite conocer en tiempo real el estado de cada uno de los movimientos por la venta de servicios, se tomó como sede administrativa la localidad del Bordo, como punto equidistante entre las unidades orgánico funcionales de la E.S.E., aunque no se prestan servicios de salud en el Municipio de Patía.

El modelo de atención en salud de la E.S.E. Suroccidente, se ha basado en el cumplimiento de la atención primaria en salud (APS), enfocada a las actividades de Promoción y



Prevención y la conformación de equipos extramurales por punto de atención integrados por médico general, odontólogo, higienista oral, profesional de enfermería y auxiliar de enfermería, así mismo se cuenta en los centros de salud con personal auxiliar de enfermería permanente que acompaña constantemente a las comunidades rurales y a la vez se dan cumplimiento a las actividades de los planes de intervenciones colectivas en cada uno de los municipios. (E.S.E Suroccidente, 2024.)

### ***En la actualidad***

La E.S.E. Suroccidente cuenta con 12 puntos de atención, de los cuales 6 son Hospitales de primer nivel de complejidad, 5 Centros de salud, 1 Puesto de salud. Debido a las características demográficas de los 6 municipios que conforman la E.S.E. Suroccidente, se analizaron las necesidades de la población para brindar la mayor cobertura en salud.

El punto de atención Bolívar consta de un hospital de primer nivel y 4 centros de salud: Los Milagros, San Juan, Lerma y San Lorenzo; en estos centros se brinda la atención de un médico y un auxiliar de enfermería permanente.

El punto de atención de Argelia cuenta con un hospital nivel I y un centro de salud ubicado en el Plateado el cual se encuentra en proyecto para su construcción para mejorar el confort de los usuarios y cambio de tipo de un A, a un B para brindar más servicios a esta población para ello se espera contando con apoyo departamental y nacional.

El punto de atención de Sucre para brindar un mejor confort a la población que requiera el servicio de urgencias se amplió.

Se continúa realizando un gran esfuerzo para mantener la conectividad con centros de salud para mejorar el dato de una forma más oportuna. La anterior información es suministrada por el Plan de Desarrollo 2020- 2023 “Juntos te cuidamos mejor”. (E.S.E Suroccidente, 2024).

En esta vigencia, la E.S.E estuvo gerenciada por el Doctor Alexander Sánchez.

***Información de la Sede Principal y de los Diferentes Puntos de Atención E.S.E. Suroccidente***

Dirección: carrera 1ra #5-27 Barrio Limonar Bordo, Cauca (Oficina principal).

Horario de atención: 7:00 am a 12:00pm 1:00 pm a 4:00 pm Teléfono Conmutador: 3155314670.

Correo institucional: [ventanillaunica@esesuroccidente-cauca.gov.co](mailto:ventanillaunica@esesuroccidente-cauca.gov.co)

Correo de notificaciones judiciales: [esesuroccidente.procjudiciales@gmail.com](mailto:esesuroccidente.procjudiciales@gmail.com)

**Punto de Atención Argelia.** Dirección: Salida al Plateado-Argelia.

Horario de atención: Martes -Viernes de 7 am -12 m y de 2-5 pm. Sábado y Lunes 7am-2 pm.

Email: [esesuroccidente.argelia@gmail.com](mailto:esesuroccidente.argelia@gmail.com)

Teléfonos: 3153603383 – 3207580952.

**Punto de Atención Balboa.** Dirección: Balboa.

Horario de atención: Lunes -Viernes de 7 am-12 m y de 1:30-4:30 pm. Sábado 7 am-2 pm.

Email: [esesuroccidente.balboa@gmail.com](mailto:esesuroccidente.balboa@gmail.com)

Teléfonos: Citas médicas 3012314149 horario 10-12 y 2-4 pm.

**Punto de Atención Mercaderes.** Dirección: Mercaderes.

Horario de atención: 7 am -12 m y de 2-5 pm de Lunes a Viernes. Sábado de 7am-2 pm.

Email: [Coordinacionmercaderes2021@gmail.com](mailto:Coordinacionmercaderes2021@gmail.com)

Teléfonos: Urgencias (24/7): 3013735457 Citas: 3186389973 3157104042.

**Punto de Atención Bolívar.** Dirección: Bolivar.

Horario de atención: Martes -Viernes de 7am-1pm y 2-4 pm. Lunes-Sábado: 7am-1 pm.

Email: [esesuroccidente.bolivar2@gmail.com](mailto:esesuroccidente.bolivar2@gmail.com)

Teléfonos: SIAU: 3192835764-3217965010. Urgencias (24/7): 3017897090.

**Punto de Atención Sucre.** Dirección: Sucre.

Horario de atención: Lunes y Sábado de 7 am-1 pm. Martes a Viernes: 7 am- 12:30 y 2-4:30 pm.

Email: esesuroccidente.admsucre@gmail.com

Teléfonos: Urgencias (24/7): 3148923146. Citas: 3106260244.

**Punto de Atención Florencia.** Dirección: Florencia.

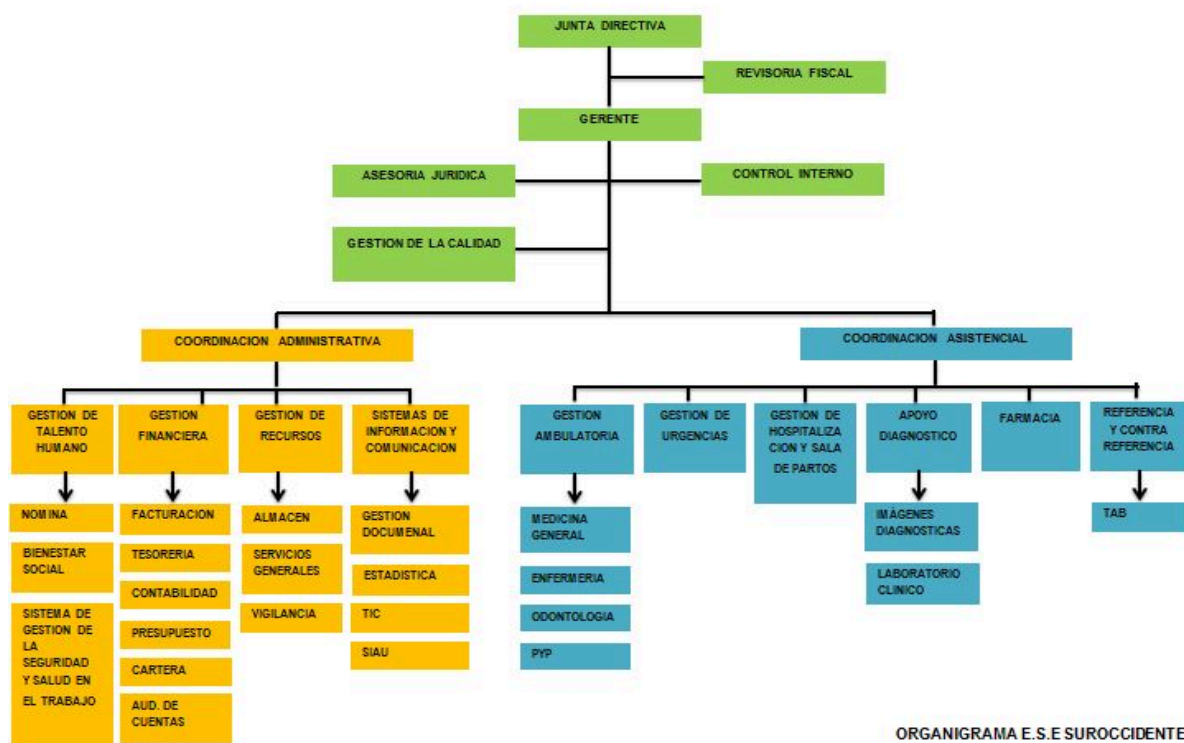
Horario de atención: Lunes-Viernes 7 am -12 pm / 2 - 5 pm y Sábado: 7 am - 1 pm

Email: florencia.esesuroccidente@gmail.com

Teléfonos: Urgencias 3152302911 Consulta Externa: 3135910006.

### Figura 1

*Organigrama E.S.E. Suroccidente*



(E.S.E Suroccidente, n. d.)

*Nota.* El anterior organigrama tiene una estructura vertical, esta información fué obtenida del Plan de Desarrollo 2020-2023 “Juntos Te Cuidamos Mejor” de la E.S.E. Suroccidente.

## Diseño Metodológico

### Primer Nivel

#### *Enfoque, Alcance y Diseño de la Investigación*

El presente estudio se realizará con un enfoque **Cuantitativo**, porque permite analizar con datos numéricos y estadísticos las variables que se van a medir.

El estudio es **Observacional**, porque no se involucrará la manipulación de las variables. Las variables se van a describir.

El estudio es **Retrospectivo**, porque el evento de las glosas sucedió en el pasado (en el año 2023). Esto implica que se revisará la información en los reportes de Auditoría que la E.S.E. realizó en el año 2023.

#### *Población y Muestra*

**Población.** Para la realización del presente estudio, se tendrán en cuenta las facturas relacionadas con glosas, durante el año 2023 de la E.S.E. Suroccidente, aportadas por las distintas EAPB a la oficina de facturación de la E.S.E.

**Muestra.** Se seleccionará mediante un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple.

Del total de las facturas relacionadas con glosas del año 2023, se tomará una muestra al azar de 100. En las cuales se revisará la causa real de las glosas, se determinará si coinciden con el informe de auditoría y en qué momento del proceso ocurrieron, con el fin de definir si el factor principal asociado fué fallas en los soportes, la facturación, las tarifas o la pertinencia.

#### *Hipótesis*

**Hipótesis 1.** El principal factor asociado a las glosas en la E.S.E. Suroccidente en el período 2023, son fallas en los Soportes de las cuentas médicas.

**Hipótesis O.** El principal factor asociado a las glosas en la E.S.E. Suroccidente en el período 2023, no son fallas en los Soportes de las cuentas médicas.

### ***Variables***

Las variables pueden definirse como aquellos atributos, características o medida que puede ser observada o cuantificada en un estudio, hace referencia a la información que se reúnen o los datos que se obtienen con el objeto de responder a la pregunta de investigación.

(Yohannessen & Fuentes, 2019). Las variables a definir en el presente estudio son:

**Variable Dependiente.** Son las Glosas.

**Variables Independientes.** Son: Facturación, Tarifas, Soportes, Pertinencia.

Las variables elegidas para el estudio, están definidas en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Definición de Variables*

Variable	Tipo variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Escala medición
<b>Glosas</b>	<b>Dependiente</b>	Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.	Inconformidad identificada por las EAPB durante el proceso de revisión de los servicios médicos prestados.  Esta variable es medible, porque se puede establecer en porcentaje y en números.	Tipo glosa	Nominal

---

<b>Factura ción</b>	Independiente	<p>Cuando hay diferencias al comparar el tipo y volumen de los servicios prestados con el tipo y volumen de los servicios facturados, o cuando los conceptos pagados por el usuario no se descuentan en la factura (copagos, cuotas moderadoras, periodos de carencia u otros). También se aplica en los contratos por capitación para el caso de descuentos por concepto de recobros por servicios prestados por otro prestador o cuando se disminuye el número de personas cubiertas por la cápita, o cuando se descuenta por incumplimiento de las metas de</p>	<p>Inconformidad en el proceso de generación, codificación, documentación y presentación de facturas a las EAPB.</p> <p>Esta variable es medible, porque se puede establecer en porcentaje y en números.</p>	Tipo de documento	Nominal
-------------------------	---------------	--	--	-------------------	---------

---

---

			cobertura, resolutiveidad y oportunidad pactadas en el contrato por capitación.		
<b>Tarifas</b>	Independiente	Todas aquellas que se generan por existir diferencias al comparar los valores facturados, con los valores pactados.	No conformidad asociada al monto económico, relacionado a servicios de salud facturados por el proveedor de servicios de salud (E.S.E). Esta variable es medible, porque se puede establecer en porcentaje y en números.	Valor o costo	Numérica

---



<b>Soportes</b>	Independiente	Todas aquellas glosas que se generan por ausencia, enmendaduras o soportes incompletos o ilegibles.	Documentación que respalda la ejecución de los servicios médicos realizados o prestados. Esta variable es medible, porque se puede establecer en porcentaje y en números.	Tipo de documento	Nominal
<b>Pertinencia</b>	Independiente	Todas aquellas glosas que se generan por no existir coherencia entre la historia clínica y las ayudas diagnósticas solicitadas o el tratamiento ordenado, a la luz de las guías de atención, o de la sana crítica de la auditoría médica.	Grado en el que procedimientos tratamientos y servicios médicos realizados, están adecuadamente justificados y son apropiados para las necesidades de salud del paciente. Esta variable es medible, porque se puede establecer en porcentaje y en números.	-Pertinente  - No pertinente	Nominal

## Segundo Nivel

### *Selección de Métodos o Instrumentos para Recolección de Información*

Inicialmente se envió un oficio al Gerente de la E.S.E. Suroccidente, donde se solicita formalmente los informes de auditoría de las glosas del año 2023 de la E.S.E., el Dr Alexander Sanchez Gerente de la empresa, otorgó autorización para compartir la información solicitada.

Posteriormente la información será recolectada mediante revisión documental de los informes de auditoría de la E.S.E. Suroccidente del año 2023 sobre las facturas glosadas remitidas por las distintas EAPB en este periodo y sus respectivos soportes, se realizará tabulación de la información recopilada por medio del uso programa Excel, tabulando las variables definidas para la realización de este estudio.

Como instrumento para la recolección de la información, se diseñó una lista de chequeo de las facturas glosadas (Anexo A), donde se tienen en cuenta las variables escogidas, asociadas al Código General por el cual fueron objetadas las facturas, lo cual permitirá identificar y categorizar las causas de las glosas de manera sistemática facilitando su análisis.

La lista de chequeo se aplicará a cada una de las facturas glosadas, que hagan parte de la muestra seleccionada. Consta de: Datos de la Factura: número de la factura, valor total de la factura, fecha de generación de la factura, nombre de la EPS/EAPB/Aseguradora, contrato, valor total glosado, fecha de la glosa. Incluye cuatro (4) Códigos Generales: Facturación, Tarifas, Soportes y Pertinencia. Cada uno de estos códigos generales, consta de diez (10) ítems que corresponden a Códigos Específicos, tomados de la tabla 3 Código de Glosa del Anexo Técnico No. 6 Manual Único de glosas, Devoluciones y Respuestas - Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009.

La lista de chequeo cuenta con cuarenta (40) ítems; a cada ítem se le asignó un valor de

2,5 puntos, para un total de 100 puntos. Se establecieron Niveles: Bajo, Medio, Alto; con sus respectivos Intervalos así: Nivel Bajo de glosa: [ 2,5 a 35) puntos; Nivel Medio de glosa: [35 a 67,5) puntos; Nivel Alto de glosa: [ 67,5 a 100] puntos. El puntaje mínimo es 2,5 y el puntaje máximo es 100.

En cada factura, se relacionará el puntaje, porcentaje y el valor glosado correspondiente a cada código específico involucrado. Al final de cada lista, se totalizará el puntaje, porcentaje y el valor glosado.

Se tendrán en cuenta los ítems que más se repiten, así se determinará el mayor porcentaje a cuál concepto específico y general corresponde; del mismo modo, se establecerá cuál concepto involucrado se relaciona con el mayor valor de dinero glosado. Así se podrá identificar cuáles son las glosas que más costos generan para la empresa y cuál es el principal factor asociado a estas glosas.

### ***Técnicas de Análisis de Datos***

El análisis de datos se realizará mediante la técnica de análisis descriptivo, para lo cual se utilizarán medidas de tendencia central, se efectuará en el siguiente orden:

- Una vez recolectada y tabulada la información obtenida con la lista de chequeo, esta se organizará en una base de datos en la herramienta Excel.
- Para cada una de las causas identificadas con la lista de chequeo, se calculará la frecuencia con la que ocurre en la base de datos.
- Al obtener la frecuencia de cada causa, se calculará el porcentaje de cada una de ellas en relación con el total de las glosas. De esta manera, se organizará la información en tablas y gráficos de barras o circulares que permitan visualizar la distribución por categorías de causas y la proporción de ellas, lo cual posibilitará realizar una comparación.

- Luego se procederá a comparar las frecuencias, los porcentajes y las medidas de tendencia central de las diferentes causas, identificando la que presenta mayor y menor frecuencia y clasificándolas por categorías.
- Con la información organizada por categorías, se pueden identificar las causas más relevantes y significativas de glosas en la E.S.E.

## Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	FECHA INI	Nº DÍAS	FECHA FIN	SEM ANA																												
				ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO			
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>GUIA 1</b>																																
Elección tema investigación	29-1-24	11	8-2-24																													
Campo investigación	9-2-24	7	15-2-24																													
Título	11-2-24	7	17-2-24																													
Planteamiento problema	11-2-24	7	17-2-24																													
Pregunta investigación	11-2-24	7	17-2-24																													
Objetivos Gen y Esp	11-2-24	7	17-2-24																													
Bibliografía y referencias	11-2-24	7	17-2-24																													
Entrega 1° Informe (A)	18-2-24	1	18-2-24																													
Página portada	19-2-24	1	19-2-24																													
Resumen	19-2-24	12	1-3-24																													
Justificación	19-2-24	12	1-3-24																													
Marcos Referencia	19-2-24	12	1-3-24																													
Entrega 1° Informe (B)	2-3-24	1	2-3-24																													
<b>GUIA 2</b>																																
Digitar avance en Template	3-3-24	7	9-3-24																													
Diseño Metodológico	3-3-24	42	13-4-24																													
Definición variables	3-3-24	42	13-4-24																													
Población y muestra	3-3-24	42	13-4-24																													
Selección métodos o instrumentos para recolección datos	3-3-24	42	13-4-24																													
Técnica análisis de datos	3-3-24	42	13-4-24																													
Bibliografía y Referencias	3-3-24	42	13-4-24																													
Primera asesoría	5-4-24	1	5-4-24																													
Visita a la ESE	9-4-24	1	9-4-24																													
Entrega Segundo Informe Avance	14-4-24	1	14-4-24																													
<b>GUIA 3</b>																																
Técnica análisis de datos	15-4-24	28	12-5-24																													
Ajuste Instrumento	15-4-24	21	5-5-24																													
Segunda Asesoría	6-5-24	1	6-5-24																													
Bibliografía y Referencias	15-4-24	28	12-5-24																													
Visita a la ESE	8-5-24	1	8-5-24																													
Cronograma	9-5-24	3	11-5-24																													
Presupuesto	9-5-24	3	11-5-24																													
Tabla contenido. Lista tablas, gráficas	9-5-24	3	11-5-24																													
Conclusiones	9-5-24	3	11-5-24																													
Recomendaciones	9-5-24	3	11-5-24																													
Ajustes documento, revisión APA	12-5-24	7	18-5-24																													
Entrega Informe Técnico Completo	20-5-24	1	20-5-24																													
<b>PREPARACION SUSTENTACION</b>																																
Diseño diapositivas	10-5-24	5	14-5-24																													
Diseño Poster	10-5-24	5	14-5-24																													
Preparación presentación	15-5-24	9	23-5-24																													
Sustentación Anteproyecto	24-5-24	2	25-5-24																													
<b>APLICACIÓN</b>																																
Aplicación instrumento	4-6-24	7	10-6-24																													
Recolección información	11-6-24	7	17-6-24																													
Análisis y Resultados	18-6-24	12	29-6-24																													

## Presupuesto

Recursos físicos y/o materiales	Unidad	Valor	Total
Transporte	Pago de transporte	\$200.000	\$200.000
Papelería	Varios	\$100.000	\$100.000
Internet	6 meses	\$50.000	\$300.000
Tiempo de horas laborales por 3 Profesionales	160 horas x 3 personas	\$18.750	\$9.000.000
Refrigerios/ Alimentación	60 refrigerios	\$10.000	\$600.000
<b>Total</b>			<b>\$10.200.000</b>

Fuente: elaboración propia.

## **Conclusiones**

Este anteproyecto enmarca la importancia de abordar las causas de las glosas en nivel I de atención en salud, basados en la consulta de estudios previos en el área, en los cuales se ha establecido que las glosas representan un problema significativo para la eficiencia operativa del sector salud, destacando la importancia de identificar estos factores a fin de desarrollar estrategias efectivas para su prevención y gestión.

La identificación precisa de las causas de glosas y la implementación de un instrumento de evaluación estructurado, contribuirá a mejorar significativamente los procesos tanto de facturación como de gestión de glosas en la E.S.E.

## **Recomendaciones**

Se indica a la E.S.E., realizar de forma periódica un plan detallado de monitoreo y evaluación de las causas de glosas, que permitan identificar la tendencia y variabilidad de los posibles factores que generan impacto financiero en sus procesos.

Se sugiere la implementación de este anteproyecto, el cual facilitará la identificación de las causas asociadas a glosas, favoreciendo así su intervención y gestión, lo cual se verá reflejado en optimización de los procesos, la buena administración de los recursos, adecuado flujo de caja, la reducción significativa de las glosas y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Se aconseja a la institución, la revisión y ajuste del procedimiento administrativo de radicación de cuentas y auditoría, con el fin de mejorar los procesos de facturación y de cuentas médicas, para ello será necesaria la inversión de recurso humano, tecnológico y financiero.



## Bibliografía

- Aljure, Y.A. (2013). Auditoría de cuentas médicas en una IPS pública de Nivel I de atención en el Departamento de Antioquia. (Trabajo de grado) Recuperado de [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1154/Documento\\_de\\_Tesis.pdf;jsessionid=2045A8FAC8AEF2B04C2B760C1DE0B54C?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1154/Documento_de_Tesis.pdf;jsessionid=2045A8FAC8AEF2B04C2B760C1DE0B54C?sequence=2)
- Álvarez, A. D.C., Beltrán, S.V. y Polo, D.D. (2021). El Auditor Concurrente frente al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud en Colombia, 2015-2020. Revisión integradora. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/5eca3abc-00c4-4563-a8fa-147c20bdf235/content>
- Amézquita, L. M. y Cuevas, A. (2016). Modelo de sistematización del proceso de auditoría concurrente en Unidades de Cuidado Intensivo de Adultos en Hospital de alta complejidad. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/472501219/concurrente>
- Araque, N. Z. (2019). Implementación de un " Programa Glosa Cero" para la Auditoría y la Facturación del proceso de Atención en salud de pacientes víctimas de accidente de tránsito en una IPS de alta complejidad. (Tesis de Maestría). Recuperado de [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2063/2019\\_Tesis\\_Nilgen\\_Zamara\\_Araque\\_Sarmiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2063/2019_Tesis_Nilgen_Zamara_Araque_Sarmiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cadavid E. C., & Morelo M. V. (2021). Análisis de las principales causas de glosas en la ESE Hospital San Antonio de Tarazá año 2020. (Trabajo de grado). Recuperado de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21693/6/CadavidEdison\\_2021\\_AnalisisGlosasTaraza](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21693/6/CadavidEdison_2021_AnalisisGlosasTaraza)

Cadavid, V., Londoño, S.I., Marín D.Y. y Peña S.P. (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 en el año 2014. (Trabajo de grado) Recuperado de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/609/An%C3%A1lisis%20de%20las%20causas%20de%20glosas%20en%20la%20especialidad%20de%20ortopedia%20en%20la%20ESE%20Hospital%20San%20Juan%20de%20Dios%20del%20Municipio%20de%20Santa%20Fe%20de%20Antioquia%20en%20el%20a%C3%B1o%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Calderón, J.P. y Coronado, Y. (2020). Estrategias para la prevención y solución de glosas en la E.S.E Hospital Municipal Nuestra Señora de Guadalupe. (Trabajo de grado). Recuperado de [https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3492/1/Estrategias\\_preveni%C3%B3n\\_soluci%C3%B3n\\_glosas\\_hospital\\_municipal\\_Nuestra\\_Se%C3%B1ora\\_Guadalupe.pdf](https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3492/1/Estrategias_preveni%C3%B3n_soluci%C3%B3n_glosas_hospital_municipal_Nuestra_Se%C3%B1ora_Guadalupe.pdf)

Camargo, J. y Vargas, C. (2021). Gestión de la Auditoría de Cuentas Médicas en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Colombia. (Trabajo de grado) Recuperado de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21595/8/CamargoJorge\\_VargasCarlos\\_2021\\_Cuentasm%C3%A9dicasFacturaci%C3%B3nGlosas.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21595/8/CamargoJorge_VargasCarlos_2021_Cuentasm%C3%A9dicasFacturaci%C3%B3nGlosas.pdf)

Castro, D.A. (30 diciembre de 2022). “Generación excesiva de glosas en facturación, por prestación de servicios de salud en la IPS X.Y.Z.” Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. (Artículo). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/49400/2023.daivercastro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Congreso de la República de Colombia. Ley Número 100 de 1993. (Diciembre 23). Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- Corrales, M., Corrales, M.M., Gómez, I.C., e Hincapié, L.F. (2013). Auditoría al Proceso de Facturación del Servicio de Hospitalización, del Hospital Manuel Uribe Ángel de Envigado, Antioquia. (Trabajo de grado). Recuperado de [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1083/Auditoria\\_Facturacion\\_servicio\\_HMUA.pdf;jsessionid=DB8D0BF0A069B0E88D668A0909D50630?sequence=2](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1083/Auditoria_Facturacion_servicio_HMUA.pdf;jsessionid=DB8D0BF0A069B0E88D668A0909D50630?sequence=2)
- Cordero, J.E., Gómez, M. y Torres, A.I. (2021). Auditoría de cuentas médicas enfocada al área de facturación de la IPS Osteohealth S.A.S de la ciudad de Montería, Córdoba. Recuperado de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4297/Cordero%20G%C3%B3mez%20Jorge%20Enrique%20G%C3%B3mez%20Gonz%C3%A1lez%20Maurilia%20Torres%20Bedoya%20Alexandra%20In%C3%A9s.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cortés, J.J. y Parra, M.S. (2019). Glosas y devoluciones: impacto financiero, causas y opciones de intervención en la E.S.E. Bello Salud. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://es.scribd.com/document/482152419/8162052-2019>
- Chavarría, T. (2018). Desarrollo e implementación de una herramienta para la validación de cuentas médicas y gestión de glosas en el sector salud en Colombia. Medicina U.P.B., vol. 37, núm. 2, pp. 131-141, 2018 Universidad Pontificia Bolivariana.
- Chinome, J.P., García, K.L., Hernández, C. y Martínez, A. Y. (2017). Análisis de causas de glosas en la ESE Hospital San Vicente de Arauca, durante el período de enero a

diciembre de 2016 y planteamiento de recomendaciones para su mejoramiento. (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/0526afb7-eb04-416e-abd4-c055b8328b7b>

De la Ossa, K., Espinosa O.D. y Martínez, Y. (2022). Gestión de glosas y su impacto financiero en una institución prestadora de servicios de salud en el municipio de Puerto Libertador. (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/ef6e2445-d52c-48cf-bb6d-02bf38c597f8/content>

E.S.E Suroccidente.(2018). Plan de Desarrollo Institucional 2018-2020. Recuperado de

<http://www.esesuroccidente-cauca.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-institucional-20182020>

E.S.E Suroccidente. (2024). Seguimiento Plan de Desarrollo 2023. Recuperado de

<http://www.esesuroccidente-cauca.gov.co/politicas-y-lineamientos/seguimiento-plan-de-desarrollo-2023>

Franco, D., García, D.Y., Quiñones, B. H. y Valera, M.P. (2023). Caracterización, análisis y plan de mejoramiento para la disminución de las glosas en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe en Aguachica, Cesar. (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repositorio.fucsalud.edu.co/server/api/core/bitstreams/66b91e1d-7106-40fa-9a35-c16a08ccb6f3/content>

Gallardo, S. y Marroquín, O.E. (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.

(Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5113/TRABAJO%20%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gérez, E.C., Hernández, J. y Torres, M.F. (2018). Causal de glosa en la facturación por la prestación de servicios de salud en la IPS Odontológica Santa María S.A.S. en el primer semestre de 2017. Recuperado de

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/720/Causal%20de%20glosa%20en%20la%20facturaci%3%b3n%20por%20la%20prestaci%3%b3n%20de%20servicios%20de%20salud%20en%20la%20IPS%20odontol%3%b3gica%20Santa%20Mar%3%b3ada%20S.A.S%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerra, M. J. (2022). Evaluación del proceso de facturación y radicación de cuentas médicas en Otorrinolaringólogos Asociados de Córdoba. (Trabajo de grado). Recuperado de

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/51f4f33d-8855-44cd-a98b-223adfl158588/content>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación.

McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/ISBN:978-1-4562-2396-0>

Hernández, A.L., Sánchez, Y. y Urrea, I.A. (2021). Estrategias para la disminución de las glosas en una IPS de mediana complejidad en Santander de Quilichao Cauca durante el I

trimestre del año 2021. (Trabajo de grado) Recuperado de

[https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3401/1/Estrategias\\_disminucion\\_glosas\\_IPS\\_mediana\\_complejidad\\_Santander\\_Quilichao\\_Cauca\\_durante\\_%20I\\_Trimestre\\_A%203%20de\\_2021.pdf](https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3401/1/Estrategias_disminucion_glosas_IPS_mediana_complejidad_Santander_Quilichao_Cauca_durante_%20I_Trimestre_A%203%20de_2021.pdf)

- Jaramillo, A.P. y Plata, L.J. (2019). Análisis de glosas en una E.S.E. de Primer Nivel de Santander, entre el periodo de julio de 2017 a junio de 2018 y formulación de plan de mejoramiento. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/8718c6e9-5f72-4b55-a4f1-ff10af60626f/content>
- Martínez, J. (2021). Diseño de un plan de acción estratégico, como mejora al proceso de facturación de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica-Cesar. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/35363?show=full>
- Martínez, L.E. (2020). Auditoría de cuentas médicas como eje fundamental para el proceso de facturación en salud. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/222c5e74-afb7-452d-9927-f730d3d94a8e/content>
- Martínez, O., Marum, W., Serna, A.J. y Valbuena, M. (2008). Diseño de un modelo de auditoría al proceso de facturación del servicio de Urgencias de la E.S.E. Hospital Local La Candelaria Rioviejo, Bolívar. (Trabajo de grado). Recuperado de [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12138/2008\\_Tesis\\_Wldy\\_Marum\\_Reyes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12138/2008_Tesis_Wldy_Marum_Reyes.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, A.I. (2020). Una metodología de mejoramiento continuo como herramienta para reducir el porcentaje de la glosa en la IPS XYZ. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35699?show=full>
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 3047 de 2008. Anexo Técnico No 6. Manual único de glosas, devoluciones y respuestas. Recuperado de

<https://minsalud.gov.co>salud>Documents>.

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución Número 416 de 2009. Por medio de la cual se realizan unas modificaciones a la Resolución 3047 de 2008 y se dictan otras disposiciones. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200416%20DE%202009.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200416%20DE%202009.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto Número 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 441 de 2022 Nivel Nacional. Relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de servicios de salud y los proveedores de tecnologías en salud. Recuperado de:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1>.

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución Número 510 de 2022. Por la cual se adoptan los campos de datos adicionales para la generación de la factura electrónica de venta en el sector salud y se establecen disposiciones en cuanto al procedimiento para su generación y radicación. Recuperado de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20510%20de%202022.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20510%20de%202022.pdf)

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2284 de 2023. Soportes de cobro de la factura de venta en salud, Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas.

Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1>


- Morales M.A., Papamija, M. y Gómez, V. (2021). Causas de glosas en una entidad de Segundo nivel de complejidad en el municipio de Pereira Risaralda, durante el II semestre del año 2020. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4702?show=full>
- Olarte, V.A. (2018). Auditoría al Proceso de Facturación del Servicio de Hospitalización del Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, Cundinamarca. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/277719ec-56b8-48a2-8c8c-1a5994a1205f/content>
- Quintana, R., Salgado, L. y Torres, D. (2016). Gestión de glosas para prestadores de servicios de salud. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/970/Gestion%20de%20Glosas%20para%20prestadores%20de%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, D. B. (2017). Cuentas médicas y conciliaciones. [versión PDF Document]. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1249/Cuentas%20Medicas%20y%20Conciliaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valverde, V. (2017). Plan de mejoramiento para la disminución de las glosas a la facturación del Hospital Luis Ablanque de la Plata del Distrito de Buenaventura. (Trabajo de grado). Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/5c7bedf4-64be-4b74-a1b4-1db1a749c516/content>



Yohannessen, K. & Fuentes, M. (2019). Cómo leer y generar publicaciones científicas. Rol y definición de las variables en una investigación: El protagonismo que se merecen. *Neumología Pediátrica*, 14(3), 122-125. Recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.51451/np.v14i4.108>

## Anexo A

### Instrumento para Recolección de la Información

 <b>LIS TA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN DE FACTURAS GLOSADAS</b>			
DATOS DE LA FACTURA			
Número Factura:	Valor Total Factura:	Fecha Generación factura:	
EPS/EAPB/Aseguradora:	Valor Total Glosado:	Contrato:	Fecha glosa:
ASPECTO CHEQUEABLE	CONCEPTO ESPECIFICO	CONCEPTO INVOLUCRADO	VALOR GLOSADO
<b>1. FACTURACIÓN (10 ítems. Cada ítem equivale a 2,5 puntos)</b>			
Diferencias al comparar el tipo y cantidad de los servicios prestados, con los servicios facturados. Los conceptos pagados por el usuario, no se descuentan en la factura (copagos, cuotas moderadoras). Errores administrativos generados en los procesos de facturación.	01 Estancia		
	02 Consultas, interconsultas y visitas médicas.		
	03 Honorarios médicos en procedimientos. 04 Honorarios otros profesionales asistenciales.		
	05 Derechos de sala		
	06 Materiales		
	07 Medicamentos		
	08 Ayudas diagnósticas		
	09 Atención integral (conjunto, paquete)		
	11 Servicio o insumo incluido en estancia o derechos de sala		
	23 Procedimiento o actividad		
	27 Servicio o procedimiento incluido en otro		
	<b>Subtotal:</b>		\$
<b>2. TARIFAS (10 ítems. Cada ítem equivale a 2,5 puntos)</b>			
Diferencias al comparar los valores facturados, con los pactados.	01 Estancia		
	02 Consultas, interconsultas y visitas médicas.		
	03 Honorarios médicos en procedimientos. 04 Honorarios otros profesionales asistenciales.		
	05 Derechos de sala		
	06 Materiales		
	07 Medicamentos		
	08 Ayudas diagnósticas		
	09 Atención integral (conjunto, paquete)		
	23 Procedimiento o actividad		
	29 Recargos no pactados		
		<b>Subtotal:</b>	

ASPECTO CHEQUEABLE	CONCEPTO ESPECIFICO	CONCEPTO INVOLUCRADO	VALOR GLOSADO
<b>3. SOPORTES (10 ítems. Cada ítem equivale a 2,5 puntos)</b>			
Ausencia, enmendaduras o soportes incompletos o ilegibles.	02 Consultas, interconsultas y visitas médicas		
	07 Medicamentos		
	08 Ayudas diagnósticas		
	32 Detalle de cargos. 36 Copia de factura o detalle de cargos del SOAT		
	33 Copia de historia clínica completa		
	35 Formato accidente de trabajo y enfermedad profesional ATEP		
	37 Orden o fórmula médica		
	38 Hoja de traslado en ambulancia		
	39 Comprobante de recibido del usuario		
	42 Lista de precios		
	<b>Subtotal:</b>		\$
<b>4. PERTINENCIA (10 ítems. Cada ítem equivale a 2,5 puntos)</b>			
No existe coherencia entre la historia clínica y las ayudas diagnósticas solicitadas o el tratamiento ordenado. Diagnósticos realizados ilegibles, incompletos o falta de detalles más extensos en Nota médica o paramédica.	01 Estancia		
	02 Consultas, interconsultas y visitas médicas.		
	03 Honorarios médicos en procedimientos asistenciales		
	05 Derechos de sala		
	06 Materiales		
	07 Medicamentos		
	08 Ayudas diagnósticas		
	23 Procedimiento o actividad		
	53 Urgencia no pertinente		
		<b>Subtotal:</b>	
<b>TOTAL</b>			\$

### *Escala de valoración*

Nivel	Intervalo
<b>Bajo</b>	[2,5 -35)
<b>Medio</b>	[35 - 67,5)
<b>Alto</b>	[67,5 - 100]

Fuente: elaboración propia.

## Anexo B

### Autorización de la E.S.E. para la Realización del Anteproyecto



El Bordo Cauca, 09 de abril 2024

Estudiante

**LUIS EDUARDO HENAO MONTENEGRO**

Especialización de Auditoría y Garantía de la Calidad, con énfasis en Epidemiología.

**Universidad EAN.**

Cordial saludo.

Por medio de la presente, se da respuesta a la solicitud de autorización para realizar Anteproyecto de investigación sobre el tema "Factores asociados a las Glosas en la ESE Suroccidente en el año 2023".

Se autoriza, para este anteproyecto con fines académicos, la mención de la razón social de la ESE Suroccidente, uso de información sobre el plan de desarrollo vigencia 2020-2023 "Juntos te cuidamos mejor" y los informes de auditoría sobre las glosas de la ESE en 2023; datos que estarán bajo los principios de Beneficencia, no maleficencia, justicia, seguridad, ética.

Se recomienda la debida reserva y confidencialidad de la información de carácter institucional y la privacidad de la información de los usuarios.



**JOHNNY ALEXANDER DAVILA IMBACHI**  
Gerente ESE SUROCCIDENTE.

Carrera 8 N 5-27 Barrio El Limonar Teléfono 315 531 4670

Nit N° 900145767-8

[esesuroccidente@gmail.com](mailto:esesuroccidente@gmail.com)

[www.esesuroccidente-cauca.gov.co](http://www.esesuroccidente-cauca.gov.co)

El Bordo-Cauca