

## **Estrategia de fortalecimiento en el desempeño del área de facturación de la empresa social del estado Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta**

**Yolanda Suárez Rodríguez**  
Código estudiantil: 2021120522480

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:  
**Magíster en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud**

**Tutor:**  
Leonardo Fabio Garzón Leguizamón

### **RESUMEN**

El trabajo investigativo que se encuentra en este documento fue desarrollado en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, el cual permitió, realizar un diagnóstico sobre la situación actual del procedimiento de facturación, a partir de la revisión de los procedimientos de instituciones similares y estudios a nivel nacional, frente a los errores más relevantes y las principales causas de glosas, basados en el análisis del primer trimestre del periodo gravable 2021,2022 y 2023, en pro de fortalecer al área de gestión financiera. **Objetivo general:** Diseñar una estrategia que fortalezca el desempeño en el área de facturación a través del procedimiento de facturación GF-PR-003 de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, que promueva la eficacia, eficiencia y efectividad institucional. **Metodología:** estudio cuantitativo de tipo cuantitativo, diseño de campo no experimental, con nivel descriptivo y un enfoque deductivo, desarrollado en el procedimiento de facturación de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, dónde se aplicó el instrumento de evaluación del conocimiento y bases sobre el procedimiento de facturación en salud, tomando como base una población total de 85 colaboradores, este personal está asignado con los cargos de auxiliar de facturación, revisor de cuentas, analista de devoluciones, técnico administrativo y profesional de apoyo, los cuales desempeñan labores con cargo de tipo administrativo concerniente al procedimiento de facturación GF-PR-003. con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, teniendo como base una

muestra de 46 colaboradores, para conocer la perspectiva de estos frente a los errores más relevantes y las principales causas de glosas. Así mismo, la revisión de procedimientos de instituciones similares y estudios a nivel nacional, que permita identificar la situación actual del procedimiento de facturación en otras entidades y estudios a nivel nacional, frente a los errores más relevantes y las principales causas de glosas en el procedimiento de facturación del Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta. **Resultados:** Analizados, los informes correspondientes al equipo primario de mejoramiento – EPM, durante el primer trimestre de las vigencias 2021, 2022 y 2023, se evidencia que las principales causas de glosa, son responsabilidad del área de facturación teniendo en cuenta que, corresponden según codificación estandarizada en el anexo técnico 6 de la Resolución 3047 de 2008, como autorizaciones, soportes y facturación, sin pasar por alto las glosas que corresponden a tarifas, cobertura y pertinencia, por lo tanto, desde el punto de vista teórico, resulta necesario la implementación de mecanismos de seguimiento, monitorio y control para la gestión de glosas, esto teniendo en cuenta el alto impacto que genera en la sostenibilidad financiera y la prestación de los servicios de salud para la organización, por ello, se propone el diseño de una estrategia que incluya el personal del área de facturación, los procedimientos, y demás áreas que sean transversales con el procedimiento de facturación, logrando la mejora en las actividades internas que conforman el procedimiento de facturación GF-PR-003, minimizando la ocurrencia de glosas y devoluciones, que permitan un equilibrio en la prestación de los servicios de salud. **Conclusiones:** teniendo en cuenta que, el Hospital es una Entidad pública, cuyos ingresos son principalmente del estado, no se evidencia un interés significativo por parte de sus directivos, con respecto a la optimización de los procesos administrativos, en particular del área de facturación, siendo esta la columna vertebral de toda organización, por medio del cual se reconocen sus derechos de pago. De no ser por sus diversos ingresos, este mal manejo que se le da al área de facturación, afecta gravemente su situación financiera, por lo que se sugiere, como mejora al procedimiento de facturación, como primera instancia el fortalecimiento de competencias, Reorganizar Cronograma de capacitaciones y entrenamiento, este debe realizarse de forma presencial con personal idóneo, conocedor del tema y manejo de normatividad en salud, Realizar acompañamiento personalizado, seguimiento y retroalimentación de los temas y actividades del procedimiento, Revisión y ajuste de perfiles de cargo asignado al área de facturación, Medición y análisis de las cargas laborales, Identificación de factores que generan la rotación de personal, Revisión y ajuste del procedimiento de facturación, Estandarización del procedimiento de facturación, Seguimiento, monitoreo y evaluación periódica al cumplimiento del procedimiento de facturación y Presentación de informes periódicos de los resultados del proceso

para la toma de decisiones oportunas, logrando de esta manera el flujo de recursos y siendo una institución con menor probabilidad de riesgo financiero.

**Palabras clave:** Facturación, glosas, estrategia, mejora, procedimientos.

## ABSTRACT

The research work presented in this document was carried out in the city of Cúcuta, Norte de Santander, which allowed to carry out a diagnosis of the current situation of the invoicing procedure, based on the review of the procedures of similar institutions and studies at the national level, against the most relevant errors and the main causes of glosses, based on the analysis of the first quarter of the taxable period 2021, 2022 and 2023, in order to strengthen the area of financial management. General Objective: To design a strategy that strengthens performance in the area of billing through the billing procedure GF-PR-003 of the State Social Company Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, which promotes institutional effectiveness, efficiency and effectiveness. Methodology: a quantitative study of a quantitative type, non-experimental field design, with a descriptive level and a deductive approach, developed in the billing procedure of the Social Company of the State University Hospital Erasmo Meoz de Cúcuta, where the tool for assessing knowledge and bases on the billing procedure in health was applied, based on a total population of 85 collaborators. This staff is assigned to the positions of billing assistant, accountant, refund analyst, administrative technician and support professional, who perform with a confidence level of 95%, a margin of error of 5% and a simple random probabilistic sampling, based on a sample of 46 employees, in order to know the perspective of these employees in the face of the most relevant errors and the main causes of glosses. Likewise, the review of procedures of similar institutions and studies at the national level, which allows to identify the current situation of the billing procedure in other institutions and studies at the national level, against the most relevant errors and the main causes of glosses in the billing procedure of the University Hospital Erasmo Meoz de Cúcuta. Results: Analyzed, the reports corresponding to the primary improvement team – EPM, during the first quarter of the validity periods 2021, 2022 and 2023, it is evident that the main causes of glosses are the responsibility of the billing area, taking into account that, according to standardized coding in technical annex 6 of Resolution 3047 of 2008, they correspond to authorizations, supports and invoicing, without overlooking the glosses corresponding to rates, coverage and relevance, therefore, from the theoretical point of view, it is necessary to implement of monitoring, monitoring and control for the management of glosses, this taking into account the high impact it

generates on the financial sustainability and the provision of health services for the organization, therefore, it is proposed to design a strategy that includes the staff of the billing area, procedures, and other areas that are transversal with the billing procedure, achieving improvement in the internal activities that conform the billing procedure GF-PR-003, minimizing the occurrence of glosses and returns, allowing a balance in the provision of health services. Conclusions: considering that the Hospital is a public entity, whose revenues are mainly from the state, there is no significant interest on the part of its managers, with respect to the optimization of administrative processes, particularly in the area of invoicing, being this the backbone of any organization, through which their payment rights are recognized. If not for their various income, this mismanagement of the billing area seriously affects their financial situation. Therefore, it is suggested that, as an improvement to the billing procedure, the strengthening of competencies as a first instance, Reorganize the schedule of training and training, this should be carried out in person with suitable staff, knowledgeable of the subject and management of health regulations, Carry out personalized accompaniment, follow-up and feedback on the issues and activities of the procedure, Review and adjustment of job profiles assigned to the area. Invoicing, Measurement and analysis of workloads, Identification of factors that generate staff turnover, Review and adjustment of the invoicing process, Standardization of the invoicing process, Follow-up, monitoring and periodic evaluation of the compliance of the invoicing process and Submission of periodic reports of the results of the process for timely decision making, thus achieving the flow of resources and being an institution with less probability of financial risk.

**Keywords:** billing, glosses, strategy, improvement, procedures.

## REFERENCIAS

1. Álvaro Jesus Rodríguez Mendoza. Propuesta de mejoramiento a la gestión de cartera de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz, trabajo presentado para pasantías.
2. Anexo Técnico No. 6 Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas Unificación, Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009. Ministerio de Protección Social. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Anexo%20tecnico%20No.%20%206%20Res%203047-08%20y%20416-09.pdf>
3. Aspilla Coronado G. La crisis de los hospitales públicos en Colombia. Política. 2018 [cited 2019 Aug 9]. <https://www.voltairenet.org/article121511.html>

4. Castaño, V. Pérez, C. (2020). Causales de glosas en los servicios de salud colombianos. Trabajo para optar al título de especialista en auditoría en salud. Universidad Santiago de Cali. Obtenido de: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5071>
5. Castillo Ortíz A, Franco Cárdenas EJ, Giraldo Castaño EV. La importancia de los procesos de facturación en el equilibrio financiero de una E.S.E <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1092>
6. Céspedes, Otálora S. & Vivas Álvarez B.P. (2018) Mejoramiento del proceso de facturación de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur de Bogotá a partir de la metodología Six Sigma. Tesis de grado Universidad de los Andes.
7. Decreto 1876 de 1994. Por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado. Presidente de la República de Colombia.
8. Durango, L. Meza, M. Sarmiento, M. (2021). Propuesta de intervención para reducir de manera progresiva el incremento de las glosas en el sector salud. Propuesta de intervención presentada para optar el título de Especialista de Gerencia en Salud. Universidad de Córdoba. Obtenido de: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/4373>
9. Martínez, L. Salcedo, O. (2016). Facturación & auditoría de cuentas en salud (5a. ed.). Eco Ediciones. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/70459?page=1>
10. Mora Ortega MC, Ferrer LG. Dificultades Financieras en las Empresas Sociales del Estado de Bogotá <http://hdl.handle.net/10654/11472>
11. Parra Jiménez, M. S., & Cortez Trujillo, J. J. (2019). Glosas y devoluciones de 2016 a 2018: impacto financiero, causas y opciones de intervención en la ESE Bello Salud.
12. Paz, I. (2017). Propuesta para mejorar el recaudo por prestación de servicios mediante la estrategia de disminución de glosas en la E.S. E. Alcides Jiménez Pto Caicedo Putumayo. [Proyecto Aplicado o Tesis, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio Institucional UNAD. Obtenido de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19220>
13. Perdomo Gómez, A. M.- Ordoñez Ruiz, V. A.- Rodríguez Álvarez, M. A. - Zea Galindo, A. M. - Quiñones, S. A. (2019). Estrategias para mitigar pérdidas financieras en el Hospital Santa Lucía E.S.E de I nivel del municipio de Roncesvalles presentadas en el año 2019, relacionadas con el programa de detección temprana y protección específica. Proyecto de investigación para

optar al título de especialista en administración en salud. Universidad Católica de Manizales. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3505>

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