

**DISEÑO, ELABORACIÓN Y LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO  
DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS DEL SOAT Y ECAT - FOSYGA EN EL AREA  
FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN**



**ANEXO D**  
**ENTREVISTAS RESUELTAS**

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Carolina Muñoz.

**Cargo:** Facturadora Urgencias.

**Teléfono:** 8234500. - Urgencias

**e-mail:** carmunoz@gmail.com.

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos

Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Carolina Muñoz.

**Cargo:** Facturadora Urgencias.

**Teléfono:** 8234500. - Urgencias

**e-mail:** carmunoz@gmail.com.

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos

Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? falta que den explicación de muchas cosas.

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? que tengan en cuenta todos los procedimientos.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

facturar cuentas; las actividades varían un poco si son cuentas de accidentes en donde los ~~car~~ vehículos involucrados tienen seguro o no y pues también varía si son cuentas ECAT, o sea por atentado terrorista o evento catastrófico.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

todos los facturadores nos quejamos por que a veces perdemos tiempo o nos demoramos mucho en entregar facturas por que se demoran o no hacen bien los soportes.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

ninguna, antes creo que deberiamos ser mas factuadores.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

No se entregan facturas y el HUSV. No podria cobrar a las ERP'S.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

- Pacientes o acudientes  
- Facturadores  
- Centro de Producción  
- Estadística

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

• Los pacientes que se niegan a cumplir con los requisitos.

• Los facturadores que ingresan al paciente que no exigen todos los documentos y dejan ese problema para el que da el egreso.

• Y los centros de Producción que se demoran, no elaboran o no entregan a tiempo los reportes.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

- Desconocimiento del procedimiento *por que soy nueva.*
- Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo
- Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes
- Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos
- Problemas en el sistema de facturación
- Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

*facturas spotadas.*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: *Andres Campo.*

Cargo: *Auxiliar Admitivo- facturador Urgencias.*

Teléfono: *8234508 -*

e-mail: *Andro7D@hotmail.com.*

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? cometi muchos errores por que no me explicaron muchas cosas.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? que sea más completo que abarque todo.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- facturar cuentas y soportarlas.  
- Solucionar Glosas.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

es innecesario voltiar tanto por soportes que estan sistematizados ~~en los~~ por que si nos dan los permisos en el sistema solo tendríamos que imprimirlos.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

ninguna.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

no se entregan las facturas

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Los pacientes, los compañeros de facturación,  
el H.D.S.J y su centros de Producción

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

Los pacientes no entienden por que tanto documento y se quejaron mucho.

y. poco los centros de producción que no hacen a tiempo los soportes.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? *el incumplimiento de los centros de Producción para la entrega de los soportes.*

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

*facturas soportadas.*

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

*Mejorar la eficiencia en la elaboración de los soportes en los centros de Producción.*

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA  
LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Tatiana Restrepo Piñeres.  
**Cargo:** Facturador. Auxiliar Admitivo.  
**Teléfono:** 3176619810 **e-mail:** tresrepo-22@hotmail.com.

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI  NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos  Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? En todas las instituciones el proceso  
es diferente, y siempre hay algo nuevo que  
aprender.

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

---

---

---

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

Realizar facturas (SOAT) (ECAT)  
soportarlas (los. doc que requiere una cuenta (SOAT))  
Hacerle seguimiento a los doc que esten vigentes  
Realizar el Formulario unico de antecedentes de  
trnsito y ECAT como lo dice la norma, con  
un finlmo de errores,

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

todas las actividades son necesarias para  
que la cuenta este completa. (SOAT) (ECAT)

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

- Revisar desde el ingreso del paciente si el SOAT esta vigente o vencido no se reporta el momento de llegar al servicio de urgencias. - seria muy brevis para evitar Glasis...

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

las cuentas de SOAT y ECAT se dejarian de enviar completas y soportadas debidamente.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

la institución y la empresa que tiene a cargo toda la facturación del Hospital universitario papayán.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

los proveedores de los soportes.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

- Desconocimiento del procedimiento
- Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo
- Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes
- Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos
- Problemas en el sistema de facturación
- Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

facturas soportadas que cumplen con todos los requisitos legales

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Mejorar el proceso de entrenamiento.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? no se conocieron todas las actividades que se debían realizar en el momento de mi ingreso, porque posteriormente con la práctica y las preguntas que me surgían aprendí a realizar mi trabajo

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? no colocar a los facturadores a entrenar los aspirantes si no es seguro que entren por que nos hace perder mucho tiempo.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

Ingresar al paciente al sistema.  
solicitar documentos.  
Admisionar a los pacientes.  
Autorizar Procedimientos  
Elaborar Prefacturas y facturas.  
Egresar Pacientes.  
solicitar soportes de Procedimientos  
auditar cuentas.

corregir cuentas auditadas por el Auditor.  
solicitar H.C.

Realizar seguimiento a los pacientes.  
Soportar cuentas.

radicar cuentas

Verificar vigencia de SOAT-L

verificar que los soportes estén correctos.

Solicitar correcciones en los soportes,

Sellar los soportes.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

la solicitud permanente y repetida de los soportes a los centros de Producción

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

Poder tener acceso a los soportes que estan sistematizados para evitar perdida de tiempo.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

Se pierde el valor de lo que se gasta en los cuentas de los pacientes por que no se entregan las facturas a mi cargo.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

- centros de Producción
- pacientes - familiares - acudientes.
- facturadores Urgencias.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

- los pacientes y sus familiares se niegan a cumplir con los requisitos y me siento en muchos casos, sin posibilidad de exigirlos.
- Los centros de Producción no elaboran en muchos casos los soportes a tiempo y correctamente.
- los facturadores de urgencias que reciben a los pacientes no solicitan toda la información y documentación necesaria.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Facturas correctas y completamente soportadas

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Se debe entrenar y contratar personal adecuado pues la contratación de personas que no saben o no se capacitan bien termina por afectar (no) a todos.

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: Viviana Muñoz.

Cargo: Auxiliar Administrativo - Facturación Urgencias.

Teléfono: 823 45 08

e-mail: \_\_\_\_\_

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos

Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le precio:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? Una vez inicié a trabajar me di cuenta que me había faltado aprender muchas cosas importantes.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? tratar de dar a conocer todos los procedimientos especialmente los de SOAT y ECAT que son mas largos y complicados.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

Factorar Cuentas SOAT-ECAT.

- Recepcion de documentos

- Ingresar y Admicionar el Paciente.

- Confirmar Polizos.

- Autorizar Procedimientos

- Digital y cargar Procedimientos a la cuenta.

- Diligenciar formularios.

- Dar de alta a los Pacientes.

Auditar cuentas.

Radical cuentas a los Auditores.

Corregir las Prefacturas

elaborar prefacturas y facturas

soportar las cuentas,

Radical y entregar las facturas completas.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

no me parece que después de que una cuenta pase por el Auditor me sea devuelta por errores en los procedimientos facturados.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

Poder tener el acceso a los soportes sistematizados.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

No se entregarían las facturas con los procedimientos practicados a los pacientes. y el hospital perdería dinero

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Compañeros de facturación

Centros de Producción.

Área de Estadística.

Paciente o su accidente.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

- Los Pacientes por que no siempre se prestan para facilitar la documentación exigida.

- Compañeros por que en sus turnos no exigen los documentos y en ocasiones dejan todo ese trabajo a los que continuamos el turno.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento *al inicio.*

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? *Deficiencia en la entrega de soportes por parte de los centros de Producción*

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

*Facturas bien elaboradas y soportadas que permitan al HUSJ. reperir el costo de los procedimientos y servicios prestados al paciente.*

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

*Definitivamente mejorar ~~to~~ el proceso de entrenamiento para conocer mejor las actividades y evitar errores*

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: Sandra Quijano.

Cargo: Auxiliar Administrativo - facturador Urgencias.

Teléfono: 8234508

e-mail: \_\_\_\_\_

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? Me enseñaron y practiqué muchas cosas pero me faltaron varias, por lo que al principio por ignorarlas cometí muchos errores.

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

- SI  NO

¿Cuáles? Tratar de destinar una persona que no se atrase en su trabajo para capacitar al aspirante a facturador.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

- SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- \* Facturar y depositar las cuentas SOAT-ECAT
- solicitar información.
- solicitar documentación.
- Admisionar al paciente.
- Autorizar servicios - Procedimientos.
- Verificar servicios.
- Ingresar - Cargar servicios
- Elaborar Prefacturas.

Auditar Cuentas - Radicar Cuentas al auditor.  
Corregir facturas  
Elaborar facturas  
Soportar facturas.  
Radicar y Entregar facturas.

\* Solucionar Glosas:  
Verificar motivo de Glosa.  
Verificar Soportes  
Sellar Soportes  
Completar Soportes.  
Radicar y Entregar los Soportes Glosados.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

Todas son necesarias.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

no hay que adicionar más por que estamos saturados.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

no se entregan las facturas para solicitar el pago a las ERP's.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Facturadores.  
Centros de Producción  
Pacientes.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

Centros de Producción: no elaboran  
correctamente o a tiempo los soportes.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? no entrega de soportes de los procedimientos por parte de los centros

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Facturas completas.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Ayudar para que no tengamos una carga laboral tan pesada para que no tengamos que permanecer más tiempo del que los turnos nos exige.

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA  
LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: *Natalia Ruiz.*

Cargo: *Auxiliar administrativo.- facturador Urgencias.*

Teléfono: *8230845.*

e-mail: *naty.ruiz016@hotmail.com.*

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? Cometi muchos errores por que me faltó conocer mucho más sobre las diferentes actividades y obligaciones que el trabajo involucraba.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? deben de hacerlo más completo y exigente en el caso de las cuentas SOAT-ECAI que es donde uno más se equivoca.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

facturar y soportar facturas: abarca desde la recepción del paciente hasta la entrega de la factura completa y soportada en la oficina de radicación de cuentas

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

Considero innecesario tener que solicitar a algunos centros de Producción. los soportes que estan en el sistema, si puedo facilmente imprimir sin desplazarme.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

Deberian de hacer que el facturador que ingresa al paciente y no solicita todos los requisitos deba elaborar esa cuenta asi no autorice el egreso.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

No le pagan al HUSJ las cuentas que me correspondan elaborar.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

los centros de producción, mis compañeros de facturación y los pacientes.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

regularmente hay mucha dificultad para que los pacientes entreguen la documentación completa.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

- Desconocimiento del procedimiento, en el inicio de mi proceso
- Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo,
- Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes, al inicio no los exigía insistentemente y no me los facilitaban.
- Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos
- Problemas en el sistema de facturación
- Otros. ¿Cuáles? con los centros de Producción.

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Facturas soportadas.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Mejorar las condiciones laborales relacionadas a la cantidad de trabajo y el salario

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: Sandra Lorena Piamba.

Cargo: Auxiliar Administrativo - facturador. Vigencias.

Teléfono: 315 3215790.

e-mail: slorosp@hotmail.com.

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le precio:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? falto más explicaciones de algunos procedimientos.

---

---

---

---

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? que el facturador encargado del entrenamiento se le reduzca el volumen de trabajo por que se pierde tiempo y se repite trabajo obligando a que uno tenga que quedarse más tiempo en el HUSJ.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- Factorar y Reportar Cuentos SOAT-ECAT.
- Solicitar documentos
- Confirmar seguro (si lo posee).
- Reportar el paciente a la EPS a la que este afiliado
- Solicitar H.C. al ser. de Estadística.
- Admisiónar Paciente.
- Autorizar Procedimientos

- Monitoriar costos de la estancia por si hay que cerrar la cuenta por cubrimiento de tope.
- Diligenciar Formas.
- Autorizar y egresar del sistema. los pacientes dados de alta.
- Elaborar Prefacturas
- Auditar prefacturas o radicarlas al auditor de cuentas.
- corregir prefacturas.
- Firmar y hacer firmar del auditor las facturas corregidas.
- ~~Radicar y entregar~~
- Soportar todos los procedimientos y servicios facturados.
- Cumplir con todos los requisitos legales de la factura.
- Radicar y entregar facturas a la ofic. de Radicacion de cuentas.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

es innecesario tener que perder tanto tiempo pidiendo algunos soportes a los centros de producción.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

Ninguna - ya tenemos muchas actividades y el tiempo no alcanza.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

No se entregan las facturas y el HUSJ perderia dinero.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Pacientes  
facturadores  
centros de Producción

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

como ya mencione a veces hay dificultad con la entrega adecuada y oportuna de los soportes en algunos Centros de Producción.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? *Por falta de entrega oportuna de los soportes.*

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

*Facturas completas y soportadas.*

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

*Mejorar en la selección del personal, para que ingrese gente que por lo menos tenga idea de lo que va a hacer.*

*Mejorar el ~~sistema~~ programa de capacitación para evitar perdida de tiempo y represamiento de facturas por este concepto.*

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES**

**FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: Dilso Piamba López

Cargo: Auxiliar administrativo en Facturación (SOAT-ECAT).

Teléfono: 321 780 0082

e-mail: dipi284@hotmail.com

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos

Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le precio:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? No me brindaron Capacitaciones el Conocimien  
to lo fui adquiriendo, leyendo, Consultando por  
fuentes Externas del H. U.S.J.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

- Capacitar  
- exigir  
- Socializar  
-

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO



8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

- Centralizar todo lo Soat tanto Urgencia Ambulatorio Hospitalizado y con una Auditora Externa para este Proceso y agilizar de esta forma el Cobro a la aseguradora.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

- Se Reprasa el proceso.  
- Se distorsiona la Información  
- No se Cumplian con los objetivos de Cobro oportuno.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

- Pacientes
- Asegurados
- Facturadores del Área de Urgencias y Hospital
- Centros de Producción

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

- Pacientes: Exigirle Información clara y veraz.
- Asegurados: Facilitar Información sobre la autenticidad de las pólizas
- Facturadores: Exigir documentación legible, diligenciar correctamente los formularios
- Centro de Producción: proveer los servicios a tiempo

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? *deficiencia con el Software no divide tiempos ni cobra cronológicamente los servicios*

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

- Prefacturas
  - Facturas
  - Respuestas
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

- Que los Centros de Producción entreguen la Información Oportuna y Completa.
- Que el Software sea completo y rápido
- Buena Capacitación a los factores de Urgencias.
- Dar Implemento de Trabajo de Calidad
- Centralizar Soat para retroalimentar el proceso.

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Orlando Bohoquez.  
**Cargo:** Auxiliar Administrativo - Facturación Cirugia Plastica.  
**Teléfono:** 8234508 - Ext 125.      **e-mail:** \_\_\_\_\_

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el **proceso de facturación**, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? Facilitan la información, los equipos para  
conocer los procedimientos, y realizar  
práctica, pero no se logra conocer todos los  
procedimientos por lo que la práctica resulta  
insuficiente.

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

tratar de que el entrenamiento cubra todos  
los procedimientos y en su totalidad, especial-  
mente los de SOAT-ECAT que siempre resultan  
más engorrosos.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

Factorar y Auditar cuentas SOAT-ECAT.  
Resolver Glosas SOAT-ECAT.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

No me parece que después de que el Auditor de cuentas revise la factura, el factorador deba volver a revisar.



10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

\* factoradores : SOAT-ECAI, consulta externa, urgencias y hospitalización

\* Centros de Producción.

\*

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

\* Algunos de los factoradores no solicitan la información completa y no diligencian correctamente los formularios, no solicitan documentos completos.

\* Los centros de Producción no expiden los soportes correctamente o a tiempo en algunas circunstancias.

Para evitarlo es necesario que los factoradores conozcan y se comprometan con el proceso y para los centros de Producción es importante que las directivas tomen medidas.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos.

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

El resultado es la presentación de una  
factura correctamente elaborada y  
soportada

Solución de Glosas.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Pedir la mayor información posible  
junto con documentación para tener  
unas buenas entradas de datos e hacer  
seguimiento durante la estancia en el  
HUSJ.

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Fernan . Maya

**Cargo:** Auxiliar Administrativo - Radicación.

**Teléfono:** 823 4508 - ext. 159. **e-mail:**

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI

NO

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre **el proceso de facturación**, previo a su ingreso a la institución.

Cursos

Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? NO hubo capacitaciones

---

---

---

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

ENSEÑAR TEORÍA SOBRE LEY 100 -

---

Y LA AUDITORÍA MÉDICA - DE CONFIDENCIAS O.  
DE SABERLE TEMER SOBRE AUDITORÍA Y HACER LEY 100

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

Revisión y DVV ingreso a la facturación  
Recepción

Clasificar x unidades.

Organizar numéricamente las facturas

Radical en el sistema / facturación  
x unidades

Actualizar durante el mes la radicalización  
de cuentas en el sistema.

Realizar RIPS

y proceder a la entrega a la entidad

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

Todas son necesarias de acuerdo al  
proceso y se sigue

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

faltan algunos permisos en el sistema  
y agilizarían mi trabajo - como por  
ejemplo verificar los diagnósticos cuando ha  
ya falta en la facturación -

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

Genero un problema financiero, porque  
la entidad depende del recurso factu-  
rado, porque es un servicio y tiene  
un valor en pesos, y el Hospital vive  
del costo de esos servicios.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Los factureros - y estar a la vez  
se nutren del servicio clínico y el  
médico presta en el hospital - el cual  
es la razón de ser de la existencia de este  
centro hospitalario

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

(1) supervisión constante en los centros  
de producción -  
supervisar lo facturado con lo entregado  
y solucionar problemas logísticos que se  
suceden en el desarrollo de las actividades.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Son satisfactorios - porque el recaudo  
referente a SOAT. Es más agil - y de las  
Aseguradoras existen orgánica mente - Recuer  
so! - para obtener el recaudo pronto.  
Sobre ECAT. Es más lento el recaudo de  
los recursos factueros x q obedece a  
menyo más gubernamental. Lo cual  
hace difícil el cobro de recurso x poli  
ticas de pago.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

que se tengan las fechas con mas  
oportunidad - para evitar - atrasos en  
la entrega - y poder tener una vez  
por supervisor sobre los valores a  
entregar.

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Maricela Piamba López  
**Cargo:** Auxiliar administrativo - Factoradora Consulta Externa.  
**Teléfono:** 8234508 Ext. 234      **e-mail:** \_\_\_\_\_

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre **el proceso de facturación**, previo a su ingreso a la institución.

Cursos            Experiencia en otras instituciones     

Otra            ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el IIUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? Cuando dimos inicio a trabajar en cuentas del  
Sist no se habia hecho ninguna cuenta por lo tanto  
estaba repudiado lo de dos años en cofas.

4. ¿Considera usted que se debe realizarse modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles?

Cooperador con antecorrida o un grupo de personas  
en el proceso de DGB en centro de computo y  
hago selecciones y al seleccionada mandarlo a  
entregar al servicio por se requiere.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- Atención de público
- facturar (cuentas ambulatorias)
- hacer Reels
- facturar eventos de sod.
- foliar las cuentas

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

Ninguna



10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

Coordinador del área  
Subgerente Adm.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? *Desconcentración, letargo ilegal  
(Anulación de cuentas).*

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

En los CTAs de SCD de Hosp.  
lo que venía a ser de sea claro por Alvaro  
Archivos, la Ayuda Dt. sea a operarios  
los medicamentos e ingresos se cargan  
a tiempo y igual las devoluciones de  
los mismos.

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSE - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: *Kristel Dominguez.*

Cargo: *Auxiliar Administrativo - Facturador C. Ext.*

Teléfono: *8230810*

e-mail: *KRISTAD05@hotmail.com*

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? cuando me capacite nadie me  
explico lo de las cuentas SOAT-ECAT.  
por que me capacitaron en Gineco  
y allí no se hacen esas cuentas.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? modificaciones que abarquen  
todas las cosas que debemos  
realizar

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- Atender al publico y explicarle  
el procedimiento que debe seguir  
para que sea atendido
- Facturar servicios ambulatorios
- Refacturar cuentas de Hospitaliza-  
ción. que hallan estado defectuosas.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

Todas son necesarias, pero en ocasiones requiero apoyo en refacturación por que no me alcanza el tiempo!

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

no se debe adicionar ninguno por que ya estamos saturadas por el volumen de trabajo.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

El HUSI perderia dinero y no se le podria prestar a tiempo los servicios a los pacientes.

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

- Pacientes  
- facturador - SOAT - ECAT.  
- coordinador facturación.  
- Centros de producción: consulta externa, laboratorio, RX.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

- Los centros de Producción muchas veces no expiden los soportes a tiempo, correctos o a veces no los elaboran.  
- Los pacientes pierden los papeles y se molestan cuando se les exigen.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI



NO



Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo - centros de Producción.

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles?

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Facturas soportadas.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Mas apoyo al servicio cuando hay muchos pacientes.

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

**AUDITORIA DEL SERVICIO SOAT Y ECAT  
HOSPITAL SAN JOSÉ - AAACPTCONSULTORES  
FORMATO DE ENTREVISTA**

**LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
DEL SOAT Y FOSYGA EN EL AREA FACTURACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO  
SAN JOSÉ DE POPAYÁN**

**DATOS DEL ENTREVISTADO**

Nombre: *Ulba Muñoz*

Cargo: *Auxiliar Administrativo - Factorador Consulta Externa*

Teléfono: *8239508 ext 125*

e-mail: *Melmunoz@hospusilcau*

Como estudiante de opción de grado (pasantía) de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca es mi deseo aplicar la encuesta que se presenta a continuación, para determinar los aspectos administrativos que dificultan el desarrollo del proceso de facturación de cuentas SOAT y ECAT, con el fin de analizarlos y buscar alternativas de solución.

Su respuesta será valiosa y permitirá mejorar el proceso ya mencionado. Gracias por su sinceridad y colaboración.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Tenía usted algún conocimiento previo sobre el proceso de facturación al iniciar sus actividades laborales en el HUSJ?

SI            NO     

Si su respuesta anterior fue afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta tres (3)

2. De las siguientes opciones, escoja la forma por medio de la cual adquirió los conocimientos sobre el proceso de facturación, previo a su ingreso a la institución.

Cursos       Experiencia en otras instituciones

Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

3. El proceso de entrenamiento y capacitación que le ofreció el HUSJ, le pareció:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

¿Por qué? la capacitación en ese entonces se basaba más en el  
ensayo-error y el trabajo se acumulaba por que como  
no sabíamos teníamos que corregir mucho.

4. ¿Considera usted que se debe realizársele modificaciones al proceso de entrenamiento para el cargo de facturador?

SI  NO

¿Cuáles? A pesar de que las cosas han cambiado de cuando  
yo inicié, el entrenamiento de un nuevo facturador,  
nos quita mucho tiempo y hace que el trabajo se represe.

5. ¿Conoce usted la descripción de su trabajo y cada una de las funciones y actividades que debe cumplir?

SI  NO

6. Realice un listado de los procedimientos que debe realizar en su puesto de trabajo y las actividades que comprenden cada uno de estos procedimientos en secuencia cronológica (si es necesario use una hoja adicional)

- Facturación de Servicios de Consulta externa.
- Revisar documentación
- Verificar autorización de ordenes.
- Imprimir factura o Prefactura (según sea Aseguradora  
" o FOSYGA)
- Verificar Prestación del Servicio.
- Soportar facturas.
- Radicar y entregar factura.

7. ¿Que procedimientos o actividades de las que actualmente realiza considera usted innecesarias?

me parece que no deberiamos tener tanto problema con la consecucion de algunos soportes y estar tanto tiempo pidiendo los soportes es perdida de tiempo por que podriamos continuar con nuestro trabajo.

8. ¿Que actividades que no realice en su puesto de trabajo, considera usted deberían adicionarse?

ninguna.

9. ¿Qué sucedería si deja usted de cumplir con sus actividades?

Se pierde el dinero por concepto de los servicios de consulta externa prestados

10. ¿Quiénes proveen a usted las entradas o requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus labores?

- Pacientes, auxiliares de enfermería encargados de cada servicio, facturador SOAT-ECAT.

11. ¿Cuáles de los proveedores de las entradas que usted requiere fallan constantemente y qué medidas cree usted deben tomarse para evitarlo?

Usualmente los pacientes no cuidan el Paquete SOAT-ECAT, y lo presentan incompleto lo que al exigirselo completo presentan molestias.

Los auxiliares en ocasiones olvidan entregar algunos soportes o por ejemplo en Rx no los elaboran o se demoran y eso hace que perdamos tiempo y se represe el trabajo.

12. ¿Ha cometido errores en el cumplimiento de las funciones y actividades a su cargo?

SI  NO

Si su respuesta es afirmativa conteste la siguiente pregunta.

13. De las siguientes opciones, seleccione cual o cuales han sido las principales causas de los errores cometidos en el proceso de facturación a su cargo.

Desconocimiento del procedimiento

Deficiencias en las entradas o requerimientos por parte de compañeros de trabajo

Deficiencias en las entradas o requerimientos, exigidos por usted a los pacientes

Negación por parte de los pacientes en el cumplimiento de los requisitos

Problemas en el sistema de facturación

Otros. ¿Cuáles? con los encargados de entregar los soportes.

14. ¿Cuales son los resultados de los procedimientos de facturación SOAT y ECAT?

Facturas del servicio de consulta externa correctamente elaboradas y soportadas.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar su trabajo?

Mejorar el diseño del entrenamiento del personal por que la mayoría de veces no saben nada de como facturar y perdemos mucho tiempo y lo que es peor como no se quedan trabajando todo es perdido.

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!