

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS**

### **S.A.S.**

### **2023**

## INDICE

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                                                           | 5  |
| 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA .....                                                                | 6  |
| 2.1. Misión.....                                                                               | 6  |
| 2.2. Visión .....                                                                              | 6  |
| 2.3. Estructura Organizacional.....                                                            | 6  |
| 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....                                                                 | 7  |
| 3.1. Facturación.....                                                                          | 7  |
| 3.2. Cumplimiento de Metas de Facturación y Radicación.....                                    | 7  |
| 4. GESTIÓN DE CARTERA.....                                                                     | 8  |
| 4.1. GESTIÓN DE GLOSA.....                                                                     | 8  |
| 4.2. Costos y Gastos .....                                                                     | 9  |
| 4.3. Presupuesto .....                                                                         | 9  |
| 4.4. Tesorería.....                                                                            | 10 |
| 5. GESTION DE AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION .....                                            | 10 |
| 6. GESTION DE TECNOLOGÍAS BIOMEDICAS.....                                                      | 11 |
| 6.1. Mantenimientos Preventivos de Equipos Biomédicos (2023).....                              | 13 |
| 6.2. Calibración de Equipos.....                                                               | 15 |
| 6.3. Mantenimientos Correctivos de Equipos Biomédicos .....                                    | 16 |
| 7. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OTRAS TECNOLOGIAS.....                                         | 16 |
| 7.1. Fumigación y Lavado de Tanques .....                                                      | 16 |
| 7.2. Mantenimiento Correctivo Infraestructura .....                                            | 17 |
| 7.3. Mantenimiento Preventivo de Equipos de Oficina .....                                      | 18 |
| 7.4. Intervención de Procesos, adecuaciones estructurales realizadas en el periodo de 2023. 18 |    |
| 8. GESTION AMBIENTAL .....                                                                     | 19 |
| 9. GESTION JURIDICA.....                                                                       | 20 |
| 9.1. Trámites Jurídicos .....                                                                  | 20 |
| 9.2. Contratación .....                                                                        | 20 |
| 9.3. Contratación De Proveedores.....                                                          | 21 |
| 10. GESTION TALENTO HUMANO.....                                                                | 23 |
| 10.1. Selección de Personal .....                                                              | 23 |
| 10.2. Vinculación y Nivel Jerárquico.....                                                      | 23 |
| 10.3. Afiliaciones.....                                                                        | 25 |

|        |                                                                     |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 10.4.  | Dotaciones .....                                                    | 26 |
| 10.5.  | Capacitaciones y Desarrollo de Personal .....                       | 26 |
| 10.6.  | Inducción y Reinducción .....                                       | 26 |
| 10.7.  | Bienestar e Incentivos .....                                        | 26 |
| 10.8.  | Pago de Seguridad Social .....                                      | 27 |
| 10.9.  | Incremento Salarial .....                                           | 27 |
| 10.10. | Liquidaciones .....                                                 | 27 |
| 10.11. | Evaluación de Desempeño .....                                       | 27 |
| 10.12. | Permisos Remunerados .....                                          | 28 |
| 10.13. | Ausentismo .....                                                    | 28 |
| 10.14. | Causas de Ausentismo .....                                          | 28 |
| 11.    | GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....                    | 28 |
| 11.1.  | Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – Copasst ..... | 28 |
| 11.2.  | Comité de Convivencia Laboral .....                                 | 29 |
| 11.3.  | Brigadas de Emergencia .....                                        | 29 |
| 11.4.  | Tasa de Accidentabilidad y Ausentismo .....                         | 30 |
| 11.5.  | Matriz De Riesgo .....                                              | 30 |
| 11.6.  | Enfermedades Laborales .....                                        | 31 |
| 11.7.  | Programa de Estilo de Vida Saludable .....                          | 31 |
| 11.8.  | Elementos de Protección Laboral .....                               | 32 |
| 12.    | GESTIÓN DE LA CALIDAD .....                                         | 33 |
| 12.1.  | PAMEC 2023 .....                                                    | 33 |
| 12.2.  | Seguridad del Paciente .....                                        | 33 |
| 12.3.  | Indicadores de Gestión – Normados .....                             | 34 |
| 12.4.  | Procesos y Procedimientos .....                                     | 35 |
| 12.5.  | Auditorias Recibidas por Parte de Entes de Control .....            | 36 |
| 13.    | SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) .....           | 38 |
| 13.1.  | Numero de PQRS 2023 .....                                           | 38 |
| 13.2.  | Medición Global de la Satisfacción de los Usuarios .....            | 39 |
| 14.    | GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACEUTICO .....                             | 39 |
| 14.1.  | Entrega Oportuna de Medicamentos .....                              | 39 |
| 14.2.  | Reacción Adversa al Medicamento .....                               | 40 |
| 15.    | GESTIÓN DE PROCESOS ASISTENCIALES .....                             | 41 |

|         |                                                                                      |    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 15.1.   | Gestión Asistencial, Programa de VIH (B24X) 2023.....                                | 41 |
| 15.1.1. | Caracterización de la población por municipio de residencia. ....                    | 41 |
| 15.1.2. | Porcentaje de Ingreso .....                                                          | 42 |
| 15.1.3. | Gestión de Tratamiento Actual (TAR) .....                                            | 42 |
| 15.1.4. | Seguimiento de efectividad de TAR. ....                                              | 43 |
| 15.1.5. | Consolidado de reportes cuenta de alto costo: B24X .....                             | 43 |
| 15.1.6. | Reportes a SIVIGILA.....                                                             | 44 |
| 15.2.   | Gestión Asistencial, Programa de Artritis Reumatoide 2023. ....                      | 44 |
| 15.2.1. | Caracterización de la población por municipio de residencia. ....                    | 44 |
| 15.2.2. | Porcentaje de Ingresos .....                                                         | 45 |
| 15.2.3. | Estado de la actividad de la enfermedad-DAS 28 realizado en el periodo de 2023. .... | 46 |
| 15.2.4. | Inicio de tratamiento según GPC AR.....                                              | 46 |
| 15.2.5. | Consolidado de reportes cuenta de alto costo.....                                    | 47 |
| 15.3.   | Gestión asistencial, Programa de EPOC 2023.....                                      | 47 |
| 15.3.1. | Caracterización de la población por municipio de residencia. ....                    | 48 |
| 15.3.2. | Población de Usuarios .....                                                          | 49 |
| 15.3.3. | Clasificación de GOLD de la cohorte EPOC 2023.....                                   | 49 |
| 15.3.4. | Población atendida .....                                                             | 50 |
| 16.     | NEGOCIO EN MARCHA Y PERSPECTIVA AÑO 2024 .....                                       | 50 |
| 17.     | OTROS .....                                                                          | 51 |



## 1. INTRODUCCIÓN

SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., presenta informe de Gestión en el cual consolidamos los principales resultados durante el año 2023, y las acciones implementadas para el desarrollo de las diferentes Áreas estratégicas: Financiera, Administrativa, Asistencial, Talento Humano, Jurídica, Calidad, Sistema Integral de Atención a Usuarios y Servicios Generales.

El informe de gestión detalla el alcance y los avances de las estrategias de SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., durante la vigencia del año 2023 y los retos presentados para 2024. La información relacionada es consecuente con las buenas prácticas corporativas implementadas y la normatividad aplicables en la prestación de los servicios de salud, teniendo como fundamento una gestión responsable y con altos estándares de calidad, seguridad y enfoque social, directamente proporcional al logro de nuestros objetivos, misión y visión.

## 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

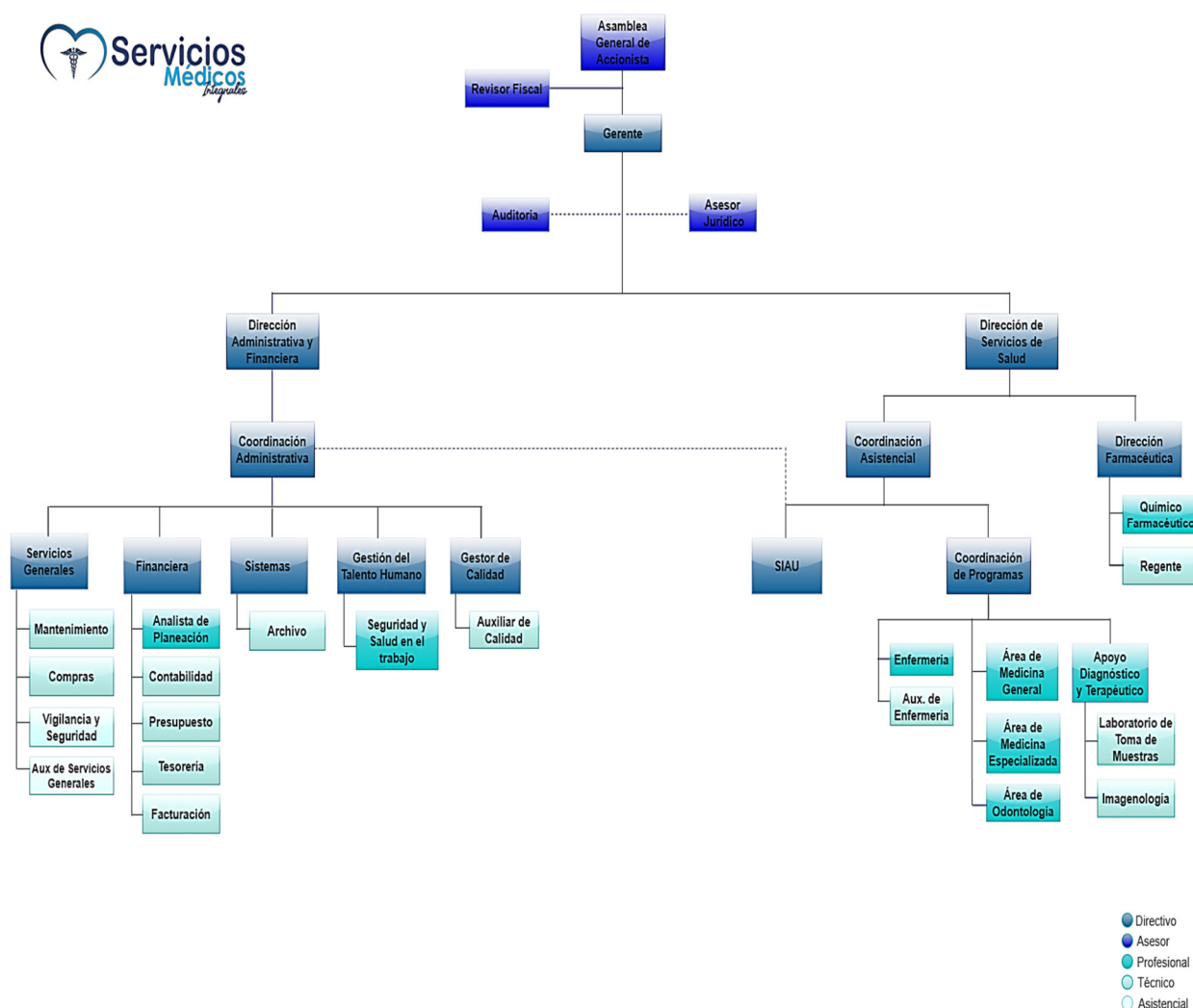
### 2.1. Misión

Promover y mejorar la salud y la calidad de vida de los afiliados y sus familias a través de una adecuada prestación de servicios en el Departamento de Sucre, mediante buenas prácticas de gestión que redunden en la satisfacción de las partes interesadas.

### 2.2. Visión

Ser reconocida como una IPS centrada en los usuarios y sus familias, por nuestro excelente servicio, por la capacidad resolutoria y de innovación y el compromiso de los profesionales

### 2.3. Estructura Organizacional



### 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 3.1. Facturación

La facturación a cierre financiero del año 2023, aumento en un 39% comparado con el año inmediatamente anterior, representando en \$ 3.045.684.635 producto de la prestación de servicios de salud, observando una variación positiva, la que se detalla a continuación:

| FACTURACIÓN<br>GENERADA | Facturación 2022    | Facturación 2023    | Diferencia       | variación |
|-------------------------|---------------------|---------------------|------------------|-----------|
|                         | \$ 4.785.010.894,00 | \$ 7.830.695.529,00 | \$ 3.045.684.635 | 39%       |

A cierre de la vigencia 2023, se radico el 100% de la facturación generada y se establecieron estrategias de mejoramiento en calidad del dato y sistematización de los mismos a fin de mejorar la oportuna facturación y radicación mensual, logrando un cumplimiento del 100% como se muestra a continuación.

| FACTURACIÓN<br>2023 | Total<br>Facturación<br>Generada | Facturación<br>Radicada | Facturación<br>Sin<br>Radicada | %<br>Radicado | % Sin<br>Radicar |
|---------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|
|                     | \$ 7.830.695.529                 | \$ 7.830.695.529        | 0,00                           | 100%          | 0%               |

#### 3.2. Cumplimiento de Metas de Facturación y Radicación.

Basado en la contratación gestionada con entidades promotoras de servicios de salud en Colombia (EPS), la meta de facturación se proyectó a \$ 8.466.935.078.

| FACTURACION OPERACIONAL                  |                              |                       |
|------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| METAS 2023<br>FACTURACION<br>OPERACIONAL | Facturación Generada<br>2023 | Cumplimiento de Metas |
| \$ 8.466.935.078                         | \$ 7.830.695.529             | 92%                   |
| RADICACION OPERACIONAL                   |                              |                       |
| METAS 2023 RADICACION                    | Facturación Radicada         | Cumplimiento de Metas |
| \$ 7.830.695.529                         | \$ 7.830.695.529             | 100%                  |

Es preciso resaltar que este alto porcentaje de cumplimiento en facturación y radicación se fundamentó en una buena gestión en los procesos administrativos y asistenciales que permitieron los resultados obtenidos.

#### 4. GESTIÓN DE CARTERA

Los resultados obtenidos en la gestión de recaudo durante la vigencia 2023, se cimentaron en la gestión realizada por las áreas de Facturación y Cartera, determinando los valores radicados, glosados, y la efectividad en los cobros para así contar con un adecuado recaudo y un eficiente flujo de recursos para la IPS SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES.

La confrontación de cartera frente al comportamiento presentado durante la vigencia 2023, se analizará teniendo en cuenta los resultados de la facturación generada y radicada y su evolución en el recaudo, para lo cual se parte en observar la facturación que se radicó, en este periodo.

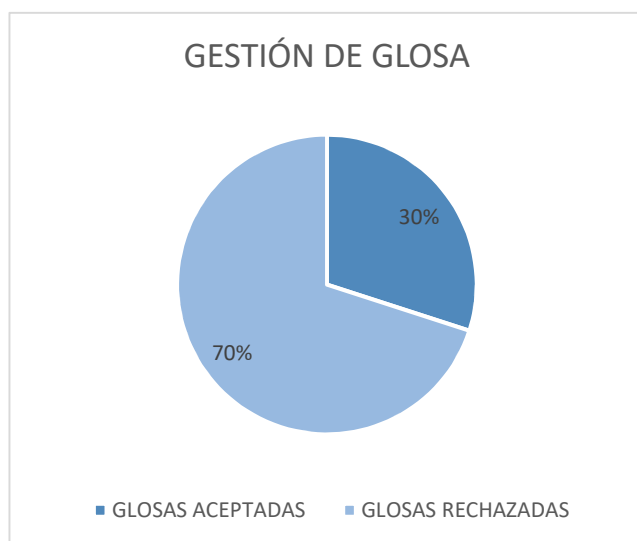
El resultado de la cartera estuvo marcado por dos variables: El tipo de contratación y los pagos anticipados que se lograron gestionar.

Con base a lo anterior los ingresos de los recursos por prestación de servicios de la IPS, se registró un incremento en lo recaudado representado en un 2% más de lo facturado, tal como se describe a continuación:

| FACTURACION OPERACIONAL RADICADA | RECAUDADO        | % RECAUDADO |
|----------------------------------|------------------|-------------|
| \$ 7.830.695.529                 | \$ 7.965.231.392 | 102%        |

##### 4.1. GESTIÓN DE GLOSA

Durante el periodo 2023 se realizan un total de 47 facturas entre los programas de ARO, AR, B24X y EPOC, de las cuales 20 facturas fueron sujeto de glosa con un porcentaje del 42.5% sobre la radicación generada, y una valorización de \$301.344.580.



Como se observa en la gráfica el 30% representado en 6 de las 20 facturas glosadas, fueron aceptadas por la IPS, con un valor deducible de \$2.176.815, el 70% restante de las glosas no fueron aceptadas por el institución, dado que no eran procedentes según la gestión evidenciada ante los auditores por las área asistencial y de facturación con una recuperación de \$299.167.765 a favor de la IPS.

#### 4.2. Costos y Gastos

A cierre contable del año 2023 los costos totalizan \$ 5.362.973.494 representando un 68% de los ingresos totales (operacionales – no operacionales) con lo que se obtuvo una optimización por las medidas de reducción tomadas entre ellas: La mejora de procesos internos y las negociaciones con los terceros y proveedores

| INGRESOS                 |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| INGRESOS OPERACIONALES   | \$ 7.830.695.529        |
| INGRESO NO OPERACIONALES | \$ 966.004              |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>    | <b>\$ 7.831.661.533</b> |

Los costos fueron \$ 5.362.973.494 que equivalen al 68% mientras que los gastos totalizan \$ 2.219.951.971 que representan un 28% de los ingresos.

|       |                  |
|-------|------------------|
| COSTO | \$ 5.362.973.494 |
| GASTO | \$ 2.219.951.971 |

Se representa a continuación el detalle del peso porcentual de cada costo y gasto asociado a la prestación del servicio frente a la totalización de estos.

|                                                   |                         |             |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-------------|
| COSTO UNIDAD FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA        | \$ 547.178.699          | 7,22%       |
| COSTO OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD | \$ 4.815.794.795        | 63,51%      |
| GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION            | \$ 1.884.469.265        | 24,85%      |
| GASTOS FINANCIEROS                                | \$ 37.764.481           | 0,50%       |
| GASTO POR IMPUESTO                                | \$ 297.718.225          | 3,93%       |
| <b>TOTAL COSTO Y GASTOS</b>                       | <b>\$ 7.582.925.465</b> | <b>100%</b> |

#### 4.3. Presupuesto

El presupuesto institucional manifestó un cumplimiento del 92 % que superó las expectativas de lo que se había proyectado en los ingresos operacionales ejecutados para el año 2023.

|                                |                  |
|--------------------------------|------------------|
| INGRESO TOTAL EJECUTADO        | \$ 7.831.661.533 |
| INGRESOS TOTAL PRESUPUESTADO   | \$ 8.466.935.078 |
| <b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b> | <b>92%</b>       |

#### 4.4. Tesorería.

Las cuentas por pagar a corte 31 de diciembre 2023, cerraron con un valor de \$ 874.890.784, con un porcentaje de participación de Aliados Estratégicos del 28.46 del total de las cuentas por pagar equivalente a \$ 249.034.977. La provisión de impuesto es la más representativa con una participación del 33.86% sobre el total.

| PROVEEDORES                                  | \$ 249.034.977        | 28,46%      |
|----------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Costos y gastos por pagar                    | \$ 48.973.210         | 5,60%       |
| Retención en la Fuente                       | \$ 7.193.608          | 0,82%       |
| Autor retenciones                            | \$ 319.000            | 0,04%       |
| Impuesto De Industria Y Comercio             | \$ 1.222.961          | 0,14%       |
| Vigencia Fiscal Corriente                    | \$ 296.274.000        | 33,86%      |
| Beneficios A Los Empleados                   | \$ 74.927.561         | 8,56%       |
| Otros Pasivos -Anticipos Y Avances Recibidos | \$ 196.945.467        | 22,51%      |
| <b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR</b>               | <b>\$ 874.890.784</b> | <b>100%</b> |

A su vez, los pagos en el año 2023 ascienden a \$ 7.581.015.916, de los cuales 70.74% son representados en los costo de servicios de salud con un total de \$ 5.362.973.494.

| CONCEPTO DE EJECUCION                 | EJECUCION               | %           |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------|
| Compras De Propiedad, Planta Y Equipo | \$ 295.808.676          | 3,90%       |
| Costo De Servicios De Salud           | \$ 5.362.973.494        | 70,74%      |
| Gastos De Administración              | \$ 1.884.469.265        | 24,86%      |
| Gastos Financieros                    | \$ 37.764.481           | 0,50%       |
| <b>TOTAL EJECUCION</b>                | <b>\$ 7.581.015.916</b> | <b>100%</b> |

## 5. GESTION DE AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION

Posterior al cambio de sistema durante el año anterior el Software SISMA INTEGRAL, ha tenido algunas modificaciones en este periodo de tiempo 2023, en busca de optimizar el uso de la herramienta, reduciendo los posibles errores en digitación que repercuten en la generación de RIPS.

Se actualizaron los códigos cups de los distintos servicios contratados, en base a la normatividad vigente y los inscritos en las minutas contractuales de la IPS.

Se modifica la historia clínica del programa de Artritis Reumatoide, en contexto de la actualización del instructivo de reporte de la cuenta de alto costo.

Desafortunadamente durante el 2023 tuvimos un ataque al cibernético por medio de un *rasomwere*, por lo que se optimizan las medidas de seguridad de la información, formateado servidor, se limitar el acceso al mismo y reforzar el antivirus activando la protección contra alteraciones externas.

Se desarrollan plantillas de historial médico para:

|                                     |                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PLANTILLA JUNTA MEDICA</b>       | Para formulación de las tecnologías NOPBS y diligenciamiento de la formula MIPRES.                                                                                                                                      |
| <b>PLANTILLA NOTAS ACLARATORIAS</b> | Se utiliza para dejar registro de las novedades que se les presentan a los usuarios ya sea un Disentimiento del programa o medicamento.                                                                                 |
| <b>PLANTILLA NOTA FALLECIDO</b>     | Registrar los Fallecimientos de los usuarios informando el diagnóstico y la fecha de deceso.                                                                                                                            |
| <b>PLANTILLAS EDUCACION</b>         | Utilizadas como soporte de los servicios de educación individual en salud, por equipo interdisciplinario, educación grupal en salud, por equipo interdisciplinario y educación individual en salud, por fisioterapeuta. |
| <b>PLANTILLAS PROCEDIMIENTOS</b>    | Para el registro de oximetrías y test de marcha.                                                                                                                                                                        |

## 6. GESTION DE TECNOLOGÍAS BIOMEDICAS

La tecnología biomédica incluye los dispositivos, programas, equipos, y otros elementos que junto con la aplicación de los procedimientos médicos facilitan el diagnóstico oportuno y el tratamiento adecuado de los pacientes.

La gestión de la tecnología biomédica a lo largo de los años se ha determinado, que es esencial en los procesos de diagnóstico, seguimiento y valoración para la prestación de los servicios, el establecimiento de políticas y regulaciones sobre dispositivos médicos y tecnología biomédica, incluyen la formulación de los lineamientos para la gestión del equipamiento a lo largo de su ciclo de vida, con el fin de planificar las adquisiciones tecnológicas según la necesidad del servicio dentro de la organización.

En cumplimiento de la resolución 3100 del 25 de noviembre de 2019, durante el 2023 se evalúa dotación para los distintos procedimientos, evidenciando faltantes subsanados con los compras de los siguientes equipos:

| GESTION DE TECNOLOGIAS BIOMEDICAS |                               |          |                                           |                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Ítem                              | Equipo                        | Cantidad | Descripción                               | Finalidad De La Compra                                            |
| 1                                 | Tensiómetro                   | 2        | Tensiómetro adulto japonés (M.ALPK2)      | Se realizó compra de tensiómetros para dotación de consultorios.  |
| 2                                 | Balanza mecánica 160kg        | 3        | Balanza mecánica 160kg. (Dt612 M.KENWELL) | Se realizó compra de balanza para dotación de consultorios.       |
| 3                                 | Cinta métrica redonda colores | 7        | Cinta métrica redonda. (DATASAVE)         | Se realizó compra de cinta métrica para dotación de consultorios. |

|    |                                       |   |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                              |
|----|---------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Camilla Divan fijo para examen        | 1 | Camilla Divan fijo estándar para examen en pintura electrostática. (PH)                                                                                                                                                   | Se realizó compra de camilla ginecológica para toma de muestras.                             |
| 5  | Equipo de órganos de los sentidos     | 7 | Equipo de órganos de los sentidos (lenz)                                                                                                                                                                                  | Se realizó compra de equipo de órganos de los sentidos para dotación de consultorios.        |
| 6  | Escala de 2 pasos acabado en pinturas | 1 | Escala de 2 pasos acabado en pinturas electrostática (pH)                                                                                                                                                                 | se realizó compra de escala de 2 pasos para consultorio # 1                                  |
| 7  | Fonendo 2 servicios                   | 2 | Fonendo 2 servicios (m.alpk2 japonés)                                                                                                                                                                                     | Se realizó compra de fonendos para consultorio #1 y #7.                                      |
| 8  | Martillo de reflejo                   | 7 | Martillo de reflejo buck color azul cerúleo.                                                                                                                                                                              | Se realizó compra de martillo de reflejo para dotación de consultorios                       |
| 9  | Mesa auxiliar                         | 1 | Mesa de curaciones tipo estándar acabado 55*45*80 (pH)                                                                                                                                                                    | se realizó la compra de mesa auxiliar para consultorio #2                                    |
| 10 | Tallimetro en acrílico                | 1 | Tallimetro en acrílico long 2 mets                                                                                                                                                                                        | se realizó compra de tallimetro en acrílico para consultorio # 1                             |
| 11 | Cilindro de oxígeno con carro         | 1 | Cilindro de oxígeno con carro                                                                                                                                                                                             | se realiza compra de cilindro de oxígeno para programa de EPOC, ubicado en el consultorio #1 |
| 12 | Termo higrómetro digital              | 2 | Termo higrómetro digital multiusos                                                                                                                                                                                        | Se realiza compra de termo higrómetro para toma de muestras y odontología.                   |
| 13 | Termómetro de punzón                  | 1 | Termómetro de punzón                                                                                                                                                                                                      | Se realiza compra de termómetro de punzón para toma de muestras                              |
| 14 | Nevera plástica de muestra biológica  | 4 | Nevera plástica de muestra biológica con termos instalado 10lt.M ESTRA.                                                                                                                                                   | Se realiza compra de nevera plástica de muestra biológica para toma de muestras y farmacia   |
| 15 | Turbina Plástica                      | 1 | Turbina Plástica Reusable con malla y Pestaña. Ref. 910002. Marca MIR ITALIA. Uso continuado para utilizar en sensor de flujo, en Espirometría, por interrupción de Infrarrojos, compatible con espirómetros SPIROBANK G, | Se realiza compra de turbina para espirómetro.                                               |

|  |  |  |                                                                                |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | SPIROLAB II,<br>SPIROLAB III. No<br>esterilizable en frio, no<br>autoclavable. |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|

### 6.1. Mantenimientos Preventivos de Equipos Biomédicos (2023)

El mantenimiento preventivo es un procedimiento periódico que se realiza con el fin de minimizar el riesgo de inconvenientes o fallas futuras en la operación, Logrando disminuir la probabilidad de riesgo, evento adverso o fallas mayores que generen, incidentes en la atención, costos elevados e inesperados, es por ello que a través de la entidad contratada para el mantenimiento de biomédicos A.H.R, se estableció de manera trimestral los mantenimientos preventivos de acuerdo a las especificaciones de las casas comerciales; de conformidad con lo establecido en la Resolución 3100 del 25 de noviembre de 2019.

| CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S |                       |                        |             |             |               |                        |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------|---------------------------|
| Equipo                                                                        | Tipo de Mantenimiento | Fecha De Mantenimiento |             |             | Observaciones | Cantidad Mes de Agosto | Cantidad Mes de Diciembre |
| Amalgamador                                                                   | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Autoclave                                                                     | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Balanza                                                                       | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Bascula De Piso                                                               | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Bascula                                                                       | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Bascula                                                                       | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Bascula                                                                       | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Bascula                                                                       | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Cavitron                                                                      | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Cilindro de Oxigeno Con Carro                                                 | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Equipo de Órganos                                                             | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Equipo de Órganos                                                             | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |
| Equipo de Órganos                                                             | Preventivo            | 25/02 /2023            | 16/08 /2023 | 26/12 /2023 | Buen Estado   | 1                      | 1                         |

[illegible]

|                             |            |            |            |            |             |           |           |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-----------|-----------|
| Pulsímetro                  | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Tensiómetro                 | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Termo higrómetro            | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Termo higrómetro            | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Termo higrómetro            | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| Unidad Odontológica         | Preventivo | 25/02/2023 | 16/08/2023 | 26/12/2023 | Buen Estado | 1         | 1         |
| <b>TOTAL MANTENIMIENTOS</b> |            |            |            |            |             | <b>49</b> | <b>49</b> |

En seguimiento indicador de cumplimiento de los mantenimientos preventivos de los equipos biomédicos anualmente en el cronograma realizado con fundamento en las especificaciones del fabricante, el cual se mantiene en el 100% cumplimiento, con un promedio del 99%, acorde con lo establecido en el cronograma de actividades.

Nota: cabe mencionar que durante el año se realizan 4 mantenimientos, de manera trimestral, tres de los cuatro antes mencionados se realizaron en el año 2023, a partir de febrero de 2023 hasta diciembre del mismo año, y el próximo corresponde realizarlo en el mes de marzo del año 2024, con base a lo estipulado en el cronograma de mantenimiento.

## 6.2. Calibración de Equipos

La Resolución 3100 del 25 de noviembre de 2019 y normatividad vigente para el manejo de equipos con finalidades medicas se establece la obligatoriedad en la calibración de equipos procurando que el prestador cuente con las condiciones técnicas de calidad y soporte técnico.

| PROCESO DE METROLOGIA DE QUIPOS BIOMEDICOS SEDE 1 Y 2 |             |                       |            |          |
|-------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------|----------|
| Ítem                                                  | Descripción | Tipo De Procedimiento | Fecha      | Cantidad |
| 1                                                     | Balanza     | Calibración           | 21/09/2023 | 6        |
| 2                                                     | Tensiómetro | Calibración           | 21/09/2023 | 5        |

|    |                      |             |            |   |
|----|----------------------|-------------|------------|---|
| 3  | Pesa Bebe            | Calibración | 21/09/2023 | 1 |
| 4  | Termómetro de Punzón | Calibración | 08/08/2023 | 1 |
| 5  | Termo higrómetro     | Calibración | 27/07/2023 | 1 |
| 6  | Termo higrómetro     | Calibración | 27/07/2023 | 1 |
| 7  | Termo higrómetro     | Calibración | 25/08/2023 | 1 |
| 8  | Termo higrómetro     | Calibración | 25/08/2023 | 1 |
| 9  | Termómetro de Punzón | Calibración | 02/11/2023 | 1 |
| 10 | Pulsímetro           | Calibración | 21/09/2023 | 6 |

### 6.3. Mantenimientos Correctivos de Equipos Biomédicos

| MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS EQUIPOS BIOMEDICOS |                       |                        |                                                                                                                  |          |
|-----------------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Detalle                                       | Tipo De Mantenimiento | Fecha De Mantenimiento | Observaciones                                                                                                    | Cantidad |
| Compresor                                     | Correctivo            | 04/12/2023             | Se realiza revisión general del equipo, estado de conexiones y tuberías, prueba de agua, limpieza de presostato. | 1        |
| Espirómetro                                   | Correctivo            | 23/11/2023             | Se realiza cambio de turbina por fractura y salida de aire, con el fin                                           | 1        |
| TOTAL DE EQUIPOS                              |                       |                        |                                                                                                                  | 2        |

## 7. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OTRAS TECNOLOGIAS

### 7.1. Fumigación y Lavado de Tanques

La limpieza y desinfección de tanques es importante para prevenir la formación de sedimentos y la acumulación de microorganismos, también es fundamental para garantizar la seguridad del agua potable.

El proceso de fumigación nos permite prevenir enfermedades al establecer unas mejores condiciones sanitarias en el lugar, es por ello que se encuentra contemplado en el cronograma de mantenimiento de la infraestructura, como parte fundamental para garantizar la limpieza y desinfección de áreas y la no presencia de plagas, insectos voladores, rastreros y roedores, con un porcentaje de cumplimiento para el 2023 del 100%.

### CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE FUMIGACION Y LAVADO DE TANQUES

| Ítem | Descripción                                                                   | Fechas     |            |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 1    | Fumigación general contra insectos voladores, rastreros y control de roedores | 10/06/2023 | 12/11/2023 |
| 2    | Lavado y desinfección de tanques de                                           | 10/06/2023 | 12/11/2023 |

### 7.2. Mantenimiento Correctivo Infraestructura

La IPS SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S, cuenta con un plan de mantenimiento anual para la planta física, con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes de las distintas áreas contando con las condiciones mínimas para la prestación de los servicios de salud con el menor riesgo estructural posible.

#### MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

| Detalle                           | Tipo De Mantenimiento | Fecha De Mantenimiento | Observaciones                                                                                | Cantidad |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Impresora de farmacia</b>      | correctivo            | 11/11/2023             | Se realiza cambio de bandeja fusora por sacar las copias manchadas.                          | 1        |
| <b>Tandes</b>                     | correctivo            | 22/12/2023             | Se realiza mantenimiento correctivo a sillas de usuarios, puesto que una sufrió partidura.   | 1        |
| <b>Tanque Unidad odontológica</b> | correctivo            | 13/09/2023             | Se realiza cambio de tanque de unidad odontológica, por filtración de agua.                  | 1        |
| <b>Espirómetro</b>                | correctivo            | 03/11/2023             | Se realizó cambio de turbina por quiebre de la original, equipo no funcionaba correctamente. | 1        |

### 7.3. Mantenimiento Preventivo de Equipos de Oficina

| CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO |                       |                        |            |            |                                     |          |
|----------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------|------------|-------------------------------------|----------|
| Equipo                                 | Tipo De Mantenimiento | Fecha De Mantenimiento |            |            | Observaciones                       | Cantidad |
| <b>Aires Acondicionados</b>            | Preventivo            | 28/03/2023             | 20/05/2023 | 28/09/2023 | Buen Estado                         | 18       |
| <b>Planta Eléctrica</b>                | Preventivo            | 24/06/2023             |            |            | Buen Estado (Mantenimiento o Anual) | 1        |
| <b>Ventilador</b>                      | Preventivo            | 17/06/2023             | 16/12/2023 |            | Buen Estado                         | 4        |
| <b>Impresoras</b>                      | Preventivo            | 11/11/2023             | 05/10/2023 |            | Buen Estado                         | 5        |
| <b>Dispensador De Agua</b>             | Preventivo            | 24/08/2023             | 30/11/2023 |            | Buen Estado                         | 2        |

Se cumple durante el año con el cronograma establecido, buscando prever daños irreparables en estos equipos.

### 7.4. Intervención de Procesos, adecuaciones estructurales realizadas en el periodo de 2023.

En la gestión de infraestructura, se reubica el cuarto limpio y de almacenamiento de elementos de aseo, se modifican las fachadas con el fin de cumplir con las condiciones de estado de paredes contenida en el estándar de infraestructura de la resolución 3100.



## FACHADAS



## 8. GESTION AMBIENTAL

Con el fin de efectuar la caracterización cualitativa y cuantitativa de los residuos generados en las diferentes áreas de la institución, conforme a lo dispuesto en el decreto 351 de 2014 y al Manual de procedimientos para la gestión integral de los residuos hospitalarios en Colombia, La institución ha planificado las rutas internas para la gestión integral de residuos mediante la divulgación y ubicación de los mapas de ruta (anexo A) y demás señalizaciones en zonas visibles de la empresa de tal forma que el personal tenga conocimiento del flujo interno que deberán llevar los residuos hasta el almacenamiento central.

Para la recolección, tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos generados se contrató una empresa especializada y autorizada por la autoridad ambiental competente, para la correcta gestión externa de dichos residuos. En cuanto a los residuos No peligrosos generados en la institución se gestionan a través de la empresa de aseo municipal (INTERASEO S.A.S E.S.P).

Para fortalecer la gestión interna del generador, el personal de la institución fue capacitado en los temas que se relacionan con la gestión integral de residuos, procedimientos de gestión ambiental, plan de contingencia y legislación ambiental, con el fin de adoptar una cultura ambiental y facilitar el manejo de los residuos.

Se realizó cambio de canecas, correspondiente al nuevo código de colores, como lo establece la Resolución 2184 de 2019.

## 9. GESTION JURIDICA

La oficina de asesoría jurídica externa de SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., es una Dependencia perteneciente a la Gerencia General, encargada de la coordinación de todas las acciones Jurídicas, la emisión de conceptos, elaboración y trámite de contratos y manejo de la normatividad.

### 9.1. Trámites Jurídicos

A Diciembre de 2023, no se presentaron requerimientos de Autoridades Judiciales contra SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., por lo que no se tiene procesos judiciales pendientes en ninguna área posible.

Se Coadyuvo tutela presentada por una de nuestras colaboradoras vinculada por contrato de trabajo por el no reconocimiento de la Licencia de Maternidad por parte de la EPS a la cual se encuentra afiliada, el fallo emitido fue a favor de SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES y la Trabajadora.

### 9.2. Contratación

En el año 2023, se realiza la gestión de las minutas contractuales en virtud de los tipos de contratos que se manejan en SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., Quedando la contratación distribuida de la siguiente manera:

| CANTIDAD DE CONTRATOS ELABORADOS |    |
|----------------------------------|----|
| Contrato Laboral                 | 16 |
| Prorrogas Contrato Laboral       | 30 |
| Contrato OPS                     | 26 |
| Prorrogas Contrato OPS           | 49 |
| Ordenes                          | 9  |
| Adiciones                        | 1  |
| Contrato Obra Labor              | 1  |

| CONTRATOS POR ESPECIALISTAS |           |          |     |      |
|-----------------------------|-----------|----------|-----|------|
| PROFESIONES                 | PROGRAMAS |          |     |      |
|                             | ARO       | ARTRITIS | VIH | EPOC |
| Ginecología                 | 6         |          |     |      |
| Perinatología               | 1         |          |     |      |
| Nutrición                   | 2         | 1        | 1   |      |
| Psicología                  | 2         | 1        | 1   | 1    |
| Trabajo Social              | 1         | 1        | 1   |      |
| Medicina Interna            | 1         |          | 1   | 1    |
| Medicina General/Experto    |           | 1        | 3   | 1    |
| Enfermería                  |           | 1        | 1   | 1    |

|                         |   |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|
| Reumatología            |   | 2 |   |   |
| Fisioterapeuta          |   | 1 |   |   |
| Químico                 |   | 1 | 1 |   |
| Infectología            | 1 |   | 1 |   |
| Infectología Pediátrica |   |   | 1 |   |
| Odontología             |   |   | 1 |   |
| Psiquiatría             |   |   | 2 |   |
| Terapeuta Respiratoria  |   |   |   | 1 |
| Neumología              |   |   |   | 1 |

**Nota:** Todo el personal de especialistas de los programas relacionados es vinculado por contrato de prestación de servicios profesionales. Asimismo, a corte del mes de junio de 2023 se dio por terminado el contrato del programa de Alto Riesgo Obstétrico (ARO), se podría decir que no existe relación contractual con accionistas y administradores.

### 9.3. Contratación De Proveedores

En el año 2023 se celebraron contratos de prestación con seis (6) proveedores de servicios como se muestra en tabla siguiente. En atención a la naturaleza de los servicios prestados y por disposición normativa.

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO                                                                                   | FECHA TERMINACION |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1        | Metrología para equipos biomédicos                                                                         | 21/07/2024        |
|          | Mantenimiento de equipos biomédicos                                                                        | 21/07/2024        |
| 2        | Lavado de tanques                                                                                          | 01/06/2024        |
|          | Fumigación de plagas y vectores                                                                            | 01/06/2024        |
| 3        | Transporte, recolección e incineración de residuos                                                         | 01/05/2024        |
| 4        | Ampolla para indicador biológico para autoclave                                                            | 10/05/2024        |
|          | Lectura de indicador biológico para autoclave                                                              | 10/05/2024        |
| 5        | Prestación de servicios de transporte asistencial básico (TAB) y transporte asistencial medicalizado (TAM) | 05/04/2024        |
| 6        | Ejecutar y prestar los servicios de vigilancia y seguridad privada.                                        | 31/07/2024        |

Durante la vigencia del año 2023, se realizaron cuatro (4) Contratos de Prestación de Servicios Asistenciales y de Apoyo a la Gestión.

Nota: Para la realización de la minuta contractual, se realiza un análisis de los siguientes requisitos y documentación:

**Contrato Prestación de Servicios de Asistenciales y de apoyo.**

**Requisitos:**

1. Portafolio de Servicios.
2. Propuesta de Tarifas.
3. Certificado Cámara de Comercio.
4. Rut con fecha de impresión actualizada.
5. Referencias Comerciales.
6. Certificado de Antecedentes Persona Jurídica (Procuraduría – Contraloría).
7. Documentación que acredite y/o Autorice para prestar el servicio ofertado.
8. Fotocopia Cedula de Ciudadanía Representante Legal.

Por otro lado, se celebraron Alianzas Estratégicas mediante contratos de ASOCIACION DE RIESGO NO COMPARTIDO bajo la modalidad de OUTSOURCING para la operación, administración y funcionamiento de los servicios de radiología e imágenes diagnósticas, monitoreo electrocardiográfico, ultrasonidos y lectura de toma de muestras, de conformidad con lo establecido en las Circulares Externas emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud ( No. 067 de 2010 y s.s.) y la Ley 1438 de 2011 Modificada por el Decreto 2106 de 2019, señalan que los prestadores de servicios de salud (PSS) podrán realizar asociaciones o alianzas estratégicas para cumplir su finalidad y poder ofertar en conjunto los servicios de salud, siempre que no se configure la doble habilitación de un mismo servicio o la sub contratación o intermediación de servicios de salud prohibidas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

| ENTIDAD                                                       | OBJETO CONTRACTUAL                                                                  | FECHA TERMINACION        |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| IPS Cardiocentro Pediátrico de Sucre S.A.S                    | Radiología e imágenes diagnosticas (ultrasonidos)                                   | 31/05/2023<br>PRORROGADO |
| Unidad De Diagnostico Ginecológico y Prenatal Ser Mujer S.A.S | Realización de ultrasonidos e imagen diagnostica                                    | 31/05/2023               |
| Laboratorio Clínica de Varices S.A.S                          | Análisis y lecturas de toma de muestras                                             | 31/05/2023<br>PRORROGADO |
| IPS Divina Misericordia Medicina Especializada S.A.S          | Monitoreo electrocardiográfico continuo (holter) y monitoreo ambulatorio de presión | 31/05/2023               |
| Liga Colombiana Contra el Cáncer – Sede Sincelejo – Sucre.    | Estudio de coloración básica de citologías                                          | 31/12/2023<br>PRORROGADO |
| Laboratorio Clínico Dra. Arelys Arleth Álvarez López          | Aplicación y lectura de PPD (pruebas de tuberculina)                                | 31/12/2023<br>PRORROGADO |

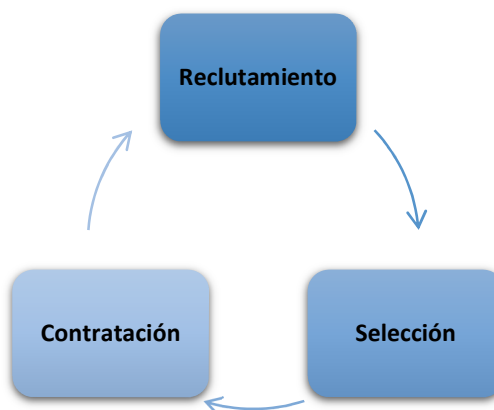
## 10. GESTION TALENTO HUMANO

La Oficina de Gestión Talento Humano de SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., se encarga de la administración y desarrollo del personal o talento humano vinculado a la IPS, de acuerdo a las normas vigentes relacionadas con las etapas de vinculación, permanencia, desarrollo de competencias, retiro del personal, y en el marco del clima organizacional adecuado, que contribuya al logro de las metas de la IPS en el desarrollo de las siguientes funciones:

Garantizar la elaboración, ejecución, seguimiento y control de los programas de Gestión Humana que permitan atender eficazmente el capital humano de SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S.

### 10.1. Selección de Personal

La selección de personal se realiza de acuerdo a lo establecido en el M-TH-01 Manual de Talento Humano, fundamentado en la administración de Talento Humano, basado en competencias laborales, para lo cual se deben identificar los requisitos del cargo de acuerdo con el proceso o área donde se requiera.



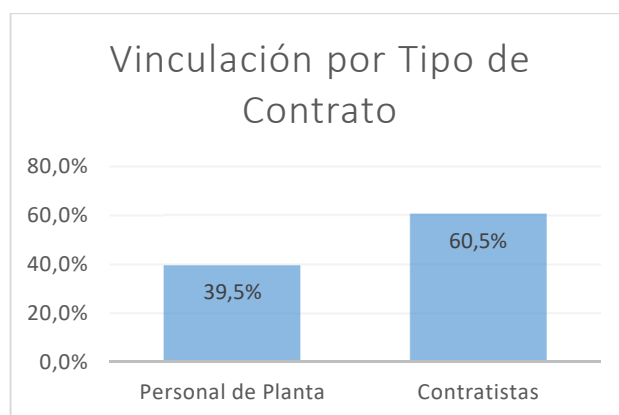
**Grafica 1.** Proceso de Selección de Personal

### 10.2. Vinculación y Nivel Jerárquico

El personal vinculado a SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S. entre contratistas y/o empleados en el año 2023, en total fue de setenta y cinco (75) personas. En el transcurso del año, por motivos de terminación de contrato se desvincularon (24) veinticuatro (3 de planta y 21 contratistas), y por terminación de contrato mediante mutuo acuerdo se desvincularon (8) ocho (4 de planta y 4 contratistas).

Cabe mencionar, que para la planta de personal de la IPS, contamos con tres personas en el cargo de vigilante, quienes se encuentran como personal externo. Ya que están a cargo de la entidad de vigilancia FENIX.

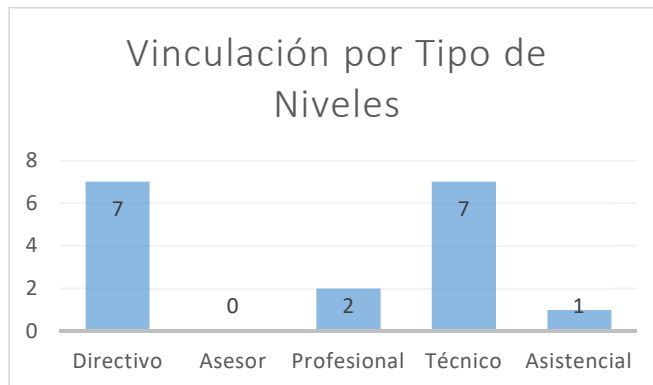
Por lo que, a cierre del año 2023 el personal vinculado quedo distribuido de la siguiente manera:



**Grafica 2.** Vinculación por Tipo de Contrato

En la gráfica se observa que el mayor porcentaje del personal que labora en la IPS se encuentra vinculado como contratistas, para la prestación de servicios con el 60,5% del total de los trabajadores dentro de los cuales cerca del 80% corresponde al personal médico de atención asistencial y el 39,5% restante se encuentra vinculado por contrato laboral.

Por otro lado, la planta de personal se clasifica mediante los siguientes niveles:

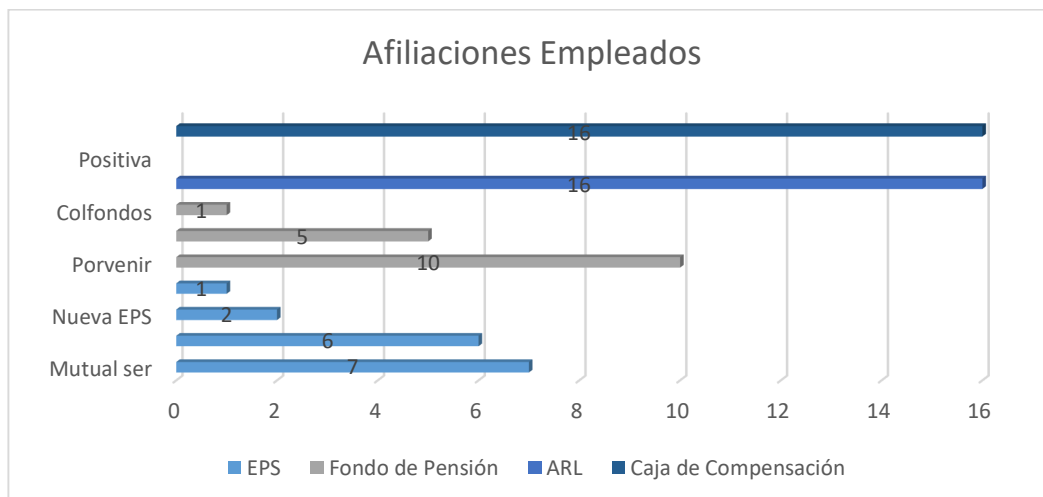


**Grafica 3.** Vinculación por tipo de niveles

Es decir que, de las diecisiete (17) personas que se encuentran por contrato laboral; siete (7) están en el nivel directivo, dos (2) en el nivel profesional, siete (7) en el nivel técnico y uno (1) en el nivel asistencial.

### 10.3. Afiliaciones

En el transcurso del año, la IPS se afilió a una (1) EPS (Coosalud) y realizó la respectiva afiliación de los dieciséis (16) empleados que pasaron a contrato laboral en ese tiempo a las diferentes entidades donde se encontraban afiliados, la cual quedo distribuida de la siguiente manera:



**Grafica 4.** Afiliaciones de empleados

#### **10.4. Dotaciones**

Se realizó entrega de dos dotaciones al personal administrativo y asistencial que labora en la IPS, la cual se clasificó en dotación obligatoria y voluntaria, debido al tipo de contratación en que se encontraba el personal.

La cantidad de dotación entregada fue: cinco (5) de manera voluntaria, donde cuatro eran del área administrativa y uno del área asistencial, así como dieciocho (18) de manera obligatoria, donde once eran del área administrativa y siete del área asistencial.

Cabe mencionar que, al personal que hace parte de los asesores, médicos y/o especialistas, no se le realizó entrega de dotación.

#### **10.5. Capacitaciones y Desarrollo de Personal**

La IPS cuenta con un Programa de Capacitaciones Integrales, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados y/u ofertados, así como para garantizar la puesta en marcha de competencias y capacidades específicas de los cargos.

Los programas de capacitación y formación, incluyen a todo el personal, indistintamente del tipo de vinculación, en seguimiento a la ejecución del cronograma de capacitaciones durante la vigencia del año 2023 se efectuó el 44% del total de las capacitaciones programas.

#### **10.6. Inducción y Reinducción**

Según lo establecido en el M-TH-01 Manual de Talento Humano, el proceso de inducción se realiza al personal nuevo que ingresa a la IPS y al personal que pasa de contrato por OPS a contrato laboral. Con respecto al proceso de Re- Inducción este se debe realizar semestralmente teniendo en cuenta la fecha de ingreso.

Por lo que, en el transcurso del año 2023, desde el área de Talento Humano de Servicios Médicos Integrales IPS S.A.S., se realizaron quince (15) Inducciones por cambio de contratación y cuatro (4) Re-Inducciones.

#### **10.7. Bienestar e Incentivos**

La oficina de Talento Humano considera importante llevar a cabo diferentes actividades relacionadas el bienestar social de los trabajadores, el cual incluye educación, incentivos, recreación e integración de los empleados.

Para el año 2023 se realizaron las siguientes actividades:

- Día de la mujer
- Día del Hombre

- Día de la madre
- Día del padre
- Día Amor y Amistad
- Día Internacional de la Artritis Reumatoide
- Día Internacional de la EPOC
- Día Internacional del VIH
- Cena navideña
- Bonos navideños
- Entrega de detalles por Cumpleaños

#### **10.8. Pago de Seguridad Social**

Servicios Médicos Integrales IPS S.A.S. se encuentra a paz y salvo a 31 de diciembre de 2023, con los aportes a la seguridad social (salud, pensión, riesgos laborales y Caja de compensación familiar). Así como, de las prestaciones sociales que comprenden la prima de servicio, cesantías, intereses sobre las cesantías y dotación.

**Total Pagado seguridad social periodo 2023**

**\$ 75.657.200.00**

#### **10.9. Incremento Salarial**

A corte del año 2023, Servicios Médicos Integrales IPS S.A.S no procede a realizar incremento salarial.

#### **10.10. Liquidaciones**

En el periodo del año 2023 se generaron siete (7) liquidaciones de Contratos Individuales de Trabajo a Termin Fijo Inferior a un año y un (1) acta de terminación de contrato por OPS.

#### **10.11. Evaluación de Desempeño**

Servicios Médicos Integrales IPS S.A.S., estipula que la ejecución de dicha evaluación se realiza semestralmente, por lo cual, en el transcurso del año 2023 se realizaron dieciocho (18) evaluaciones.

#### 10.12. Permisos Remunerados

En el año 2023 no se concedieron permisos remunerados, sin embargo, se otorgaron dos (2) licencias de maternidad, una en el mes de Julio y otra en el mes de Noviembre. La cual es remunerada con el salario que devengue la empleada al momento de iniciar su licencia.

#### 10.13. Ausentismo

En el transcurso del 2023 se presentó ausentismo laboral de tipo justificado (*es cuando el empleado avisa a la empresa que no asistirá al trabajo y da las razones*), en un 40% con respecto al número de días de trabajo (360) programados en el año.

#### 10.14. Causas de Ausentismo

Las causas por las cuales se presentó ausentismo en el año 2023 fueron de tipo individual, ya que eran por motivos personales y/o de salud.

| Motivos personales     | Motivos de salud       |
|------------------------|------------------------|
| Citas medicas          | Covid-19               |
| Compromisos familiares | Virosis                |
| Diligencias            | Enfermedades Generales |
| Otros                  | Procedimientos médicos |
|                        |                        |

**Tabla 1.** Causas de ausentismo

### 11. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

#### 11.1. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – Copasst

Para el año 2023 SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., modificó los miembros representantes del comité de COPASST los cuales fueron elegidos el 23 de agosto de 2022 y debido a cambios presentados en el personal estos fueron modificados bajo un acta administrativa y cuyos miembros elegidos el 02 de mayo del 2023, fueron: jefe de Oficina – Auxiliar Contable, Trabajadora social – Coordinadora de Programas.

El comité paritario de seguridad y salud en el trabajo fue modificado nuevamente el 28 de junio del 2023 en el cual el representante principal del área asistencial fue sustituido de igual manera bajo un acta administrativa y acompañamiento de la jefe de talento humano; quedando el nuevo acta de la siguiente manera: jefe de Oficina – Auxiliar Contable, Regente de Farmacia – Coordinadora de Programas, los miembros de este comité mensualmente se reúne diligenciando un acta donde se adelantan los avances del SGSST.

Algunas de las funciones de los miembros al SGSST, respectivamente son:

- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos y las operaciones realizadas por el personal.
- Participar en la planificación de las auditorías.
- Participar en las capacitaciones que se realicen.

## **11.2. Comité de Convivencia Laboral**

Para el año 2023 en conversación y aprobación de la Jefe de Oficina – Talento Humano por motivos de modificación de los trabajadores se decide hacer un cambio en los representantes elegidos en el año 2022 como lo dispone la Resolución 652 de 2012, teniendo en cuenta esto se efectuó la elección de los nuevos representantes el día 02 de mayo del 2023, y el cual quedó conformado por: jefe de oficina de Sistemas – Jefe de Oficina SIAU, Auxiliar de Enfermería – Coordinadora de programas.

Los cuales se reúnen de forma trimestral.

La constitución de este comité se hace como una medida preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

Para el 28 de Junio 2023 por los tipos de cargos y actividades de algunos de los miembros el comité se reorganizó de la siguiente manera: Jefe de oficina de Sistemas – Jefe de Oficina SIAU, Auxiliar Administrativo y Auxiliar Administrativa.

## **11.3. Brigadas de Emergencia**

De acuerdo al decreto 1073 en el cual se dispone que las empresas deben conformar, capacitar, entrenar y dotar las diferentes brigadas de emergencia acorde al nivel de riesgo; dando cumplimiento a esto se establecen las brigadas en el plan anual de trabajo, se hace la conformación y socialización de las mismas para el mes de junio donde se lleva a cabo capacitación teórica para el mismo mes.

Para el 16 de agosto del 2023 se realiza el simulacro de respuestas a emergencias donde tuvieron participación todos los trabajadores y las respectivas brigadas.

Para fecha del 30 de octubre del 2023 se llevó a cabo nuevamente la capacitación teórica y práctica de manejo de extintores, esto en acompañamiento de la empresa que provee y recarga los extintores.

#### 11.4. Tasa de Accidentabilidad y Ausentismo

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace medición de la tasa de accidentabilidad y ausentismo de forma mensual, por medio de un indicador el cual nos refleja que, en el periodo de 2023 en la organización, solo se presentó un accidente laboral para la fecha del 08 de agosto del 2023, la persona involucrada fue la señora Ever Mary Venecia Medida la cual labora como Auxiliar de Servicios Generales, ocurrido este suceso se hizo el proceso correspondiente y reporte a la ARL.

#### 11.5. Matriz De Riesgo

Se ejecutó en el periodo de 2023, con el objetivo de identificar y valorar la gravedad de los riesgos a los cuales se expone el personal al momento de realizar sus actividades, permitiendo analizar el riesgo al definir cada evento como de impacto alto, medio o bajo en una escala del 1 al 25, bajo la guía técnica colombiana GTC45.

Una vez evaluada la gravedad y la probabilidad de cada riesgo, se otorgó la prioridad correspondiente a cada uno y se preparó para ello en consecuencia; Determinando sus cargos y respectivas funciones, al identificar los riesgos se inicia con los controles de ingeniería los cuales permiten anteceder y prevenir por medio de actividades y acciones la materialización de estos riesgos, estas actividades se programan en el plan anual de trabajo y plan de capacitaciones.

Los tipos de riesgos a los cuales está expuesto el personal se presentan en la tabla siguiente:

| TIPO DE RIESGO | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BIOLOGICOS     | Contacto con Agentes infecciosos y biológicos generados por aire infectado o por contacto en un ambiente contaminado (Salas de atención; baños, zonas de lavado).                                                                                                                                                                                      |
| FISICOS        | Exposición a Deficiencia de luz por detalle de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| QUIMICOS       | Exposición a vapores y líquidos por Manipulación del hipoclorito de sodio para el aseo de baños<br>Mecánico por Materiales proyectados líquidos y sustancias como Polvos orgánicos e inorgánicos                                                                                                                                                       |
| PSICOLOGICOS   | Carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definiciones de roles; atención a empleados, manejo de dinero, contacto con personal de atención al público.<br>Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor) |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).<br>Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).                                                                |
| <b>BIOMECANICOS</b> | Postura (prolongada mantenida, forzada, anti gravitacional).<br>Fijación permanente de la visión por la labor a realizar Movimientos repetitivos en extremidades superiores por el desarrollo de la tarea.<br>Postura Sedente prolongada.                                                                                          |
| <b>PUBLICOS</b>     | Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.)<br>Asonada, terrorismo, secuestro, robos, violencia, accidente de tránsito.<br>Manipulación de elementos cortantes o punzantes Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos) |
| <b>LOCATIVOS</b>    | Superficies de trabajo, escaleras de acceso a segundo piso, condiciones de orden y aseo.<br>Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)                                                                                                          |

**Tabla 2.** Tipo de riesgos a los que se encuentra expuesto el personal

### 11.6. Enfermedades Laborales

De acuerdo a los resultados de los exámenes ocupacionales realizados al personal de planta en el periodo de 2023, se determinó que no se presentaron enfermedades laborales, pero arrojaron que se deben nutrir las capacitaciones en fortalecimiento en programa de estilo de Vida saludable y PVE (Programas de Vigilancia Epidemiológica).

### 11.7. Programa de Estilo de Vida Saludable

Enfocado en la realización de actividades e intervenciones a los trabajadores sobre el cuidado y promoción de los hábitos saludables para la prevención de enfermedades laborales, se llevaron a cabo durante el periodo 2023:

- Socialización del programa de estilos de vida saludable.
- Alimentación saludable.
- Día de la Seguridad y salud en el Trabajo.
- Importancia de las Rutinas.
- Pausas Activas.
- Aminoácidos y proteínas.
- Funciones de las proteínas.
- Semana saludable.
- Riesgo Cardiovascular.

### 11.8. Elementos de Protección Laboral

Con la identificación de riesgos a los que se encuentra expuesto el personal según la realización del oficio, en el periodo de 2023 se estableció la matriz de EPP con el fin de llevar un control en la entrega de dichos elementos, contribuyendo a la selección de dotación, reposición, uso y mantenimiento de los EPP, los cuales se muestran a continuación:

| CLASIFICACIÓN EPP                | ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP) | EJEMPLO DEL MODELO                                                                   | NORMATIVA TÉCNICA                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Protección para los pies</b>  | Polaina                                |    | Decreto 4725 y Resolución 4002 , decreto 1148 2020                                      |
| <b>Protección para la cabeza</b> | Gorros                                 |   | Decreto 1148 2020                                                                       |
| <b>Protección respiratoria</b>   | Tapabocas                              |  | NTC-6449, UNE-EN 14683:2019 ,NTC 1733 Resolución 522, decreto 1148 2020, Resolución 666 |
| <b>Protección de manos</b>       | Guantes                                |  | Decreto 1148 2020                                                                       |
| <b>Protección del cuerpo</b>     | Batas sanitarias                       |  | Ley 09 de 1979, , Decreto 1148 2020                                                     |
| <b>Protección de manos</b>       | Guantes de seguridad (Nitrilo)         |  | NTC - 1726 y Resolución 2400 de 1979, NTC- 2190                                         |

**Tabla 3.** Elementos de protección laboral

## **12. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **12.1. PAMEC 2023**

El Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en salud PAMEC, es la forma a través del cual la institución prestadora de salud implementa el componente de mejoramiento continuo, entendida como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada con respecto a la esperada que reciben los usuarios, para el año 2023 se realiza un cambio de enfoque en este, pasando de procesos prioritarios a enfoque en Seguridad del Paciente, con la finalidad de brindar un mejoramiento en lo relacionado con la atención del usuario y su estancia en las instalaciones de la IPS, como eje focal de la IPS.

Con este cambio de enfoque se observó la necesidad de realizar unas mejoras y modificaciones en los diferentes procesos realizados durante la atención, así mismo se realiza una transición significativa en la IPS en relación con el compromiso y trabajo realizado con el fin de cumplir las metas establecidas por el PAMEC dentro de los procesos priorizados y la participación de todo el equipo de colaboradores y empleados de Servicios Médicos Integrales IPS SAS.

Cabe resaltar que para llegar a este punto se debe tener en cuenta el paso a paso establecido por el PAMEC denominada Ruta Crítica los cuales son:

- Autoevaluación
- Selección de Procesos
- Priorización de Procesos
- Definición de la Calidad Esperada
- Medición Inicial del desempeño de los Procesos
- Plan de Acción para procesos seleccionados
- Ejecución del Plan de Acción
- Evaluación del Mejoramiento
- Aprendizaje Organizacional

Siendo que Servicios Médicos Integrales realizo satisfactoriamente esta ruta, llegando a un aprendizaje organizacional que permita la construcción de un programa de acciones tendientes a propender por la seguridad de los usuarios.

### **12.2. Seguridad del Paciente**

El Programa de Seguridad de Paciente, durante el año 2023 se prioriza teniendo en cuenta la necesidad encontrada con el PAMEC, así mismo se realizan mejoras y se incluye una participación más activa de la figura de Referente de Seguridad del Paciente, el cual busca un activo cumplimiento de la política establecida por la IPS, sin embargo es necesario que

esta figura tenga una visibilidad constante con los usuarios con el fin de tener continuidad en el mejoramiento continuo plasmado con anterioridad.

Así mismo, Servicios Médicos Integrales IPS, estableció una nueva política de Seguridad del Paciente, que opta por estrategias preventivas enfocadas en la gestión de los riesgos identificados producto de la interrelación de aspectos intra y extrínsecos de los usuarios, finalizando con las estrategias de seguimiento y control que permitan evaluar la efectividad de las distintas acciones efectuadas.

### 12.3. Indicadores de Gestión – Normados

En el marco del Sistema de Gestión Integral de Calidad, se realizan diferentes tipos de reportes e indicadores a los diferentes entes de control como son el Ministerio de Salud y/o SuperSalud, y a la EAPB, de obligatorio cumplimiento para la monitorización y cumplimiento de la normatividad y contratación vigente.

Así como se muestra a continuación:

| NORMA                                 | TIPO      | DESCRIPCIÓN                                                   | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                                                                                                | RESULTADO PROMEDIO ANUAL |
|---------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Resolución 256 de 2019                | Reporte   | Oportunidad de espera en citas medicas                        | No Promedio de usuarios atendidos por primera vez/Población Total Promedio                                               | 2.61                     |
|                                       | Reporte   | Tasa de Caída de pacientes en el servicio de consulta externa | No. De Usuarios reportados / Población Total de usuarios * 100%                                                          | 0                        |
|                                       | Reporte   | Satisfacción del usuario                                      | No de usuarios satisfechos con la atención / Población Total de usuario*100%                                             | 95%                      |
| Resolución 2063 de 2017 PPPSS - SPPSS | Reporte   | Política de Participación Social en Salud                     | No de acciones ejecutadas / No de acciones programadas *100%                                                             | 80%                      |
| Circular 012 de 2016 (PAMEC)          | Reporte   | PAMEC                                                         | No de procesos priorizados / No Total de Procesos * 100%                                                                 | 33%                      |
| Resolución 1552 de 2013               | Indicador | Oportunidad de espera en citas medicas                        | No de usuarios atendidos por primera vez / Promedio mensual de usuarios * 100%                                           | 20%                      |
| Resolución 1604 de 2013               | Indicador | Oportunidad de entrega de medicamentos                        | Número de fórmulas médicas entregadas de manera oportuna/ Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo * 100 | 90%                      |
| PQRS                                  | Reporte   | Cantidad de PQRS                                              | No de PQRS reportadas/ Población Total de usuarios * 100%                                                                | 7%                       |

Teniendo en cuenta lo anteriormente presentado se tiene que de los diferentes indicadores presentados a lo largo del año se tiene que:

- Resolución 256 de 2019, donde se miden tres (3) indicadores por esta norma iniciando por la Oportunidad de asignación de citas de primera vez, siendo reportado de manera trimestral se muestra un resultado promedio de 2.61 en días de espera siendo un resultado promedio del año 2023, donde es positivo teniendo en cuenta que los días por norma varían a partir de tres (3) días según la necesidad del usuario, por otro lado se tiene la tasa de caídas del usuario durante la atención, a la fecha de corte de 31 de Diciembre de 2023 no se registraron reportes de incidentes o eventos adversos a causa de caídas del usuario durante la atención por lo cual no se registra resultado anual, se finaliza con la Satisfacción al usuario, donde se puede observar que se encuentra en un 95% de satisfacción siendo un resultado positivo para la institución, dentro de la media nacional.
- Resolución 2063 de 2017, para esta norma se registran dos (2) reportes como son la Programación de la Política de Participación Social en Salud y su evaluación de cumplimiento que es el reporte del Seguimiento de Programación de la Política de Participación Social en Salud, donde se observa un 80% de las actividades programadas a lo largo del año 2023, siendo un porcentaje positivo debido al cumplimiento de la mayoría de las actividades propuestas.
- Circular 012 de 2016 (PAMEC), el Programa de Mejoramiento de la Calidad nos muestra un cumplimiento del 33%, a pesar de ser un porcentaje bajo es positivo debido que solo se priorizaron tres (3) procesos por requerir mayor cantidad de intervenciones de mejora, sobre el total de procesos existentes en la IPS, lo cual quiere decir que la gestión realizada por las diferentes áreas es eficaz y eficiente.
- Resolución 1552 de 2013, el cual es reportado de manera mensual a la EPS Familiar de Colombia donde se reporta la oportunidad de asignación de citas de consultas externa por primera vez durante el periodo establecido donde se observa un cumplimiento del 2.0, siendo un resultado positivo debido que se cumple el tiempo establecido por la norma para la asignación de estas consultas no superando el máximo de tres (3) días otorgado por el servicio.
- Resolución 1604 de 2013, donde se observa un cumplimiento del 90% de las entregas de los medicamentos de manera oportuna a lo largo del año, teniendo en cuenta que la proporción de medicamentos pendientes por mes es baja.
- PQRS, se observa un resultado de 7% siendo un resultado positivo debido que las PQRS encontrada en los diferentes canales como buzón de sugerencias o encuestas de satisfacción es bajo teniendo en cuenta la población total de usuarios y las consultas realizadas durante el año.

#### **12.4. Procesos y Procedimientos**

Los procesos y procedimientos como parte fundamental para la operatividad de la IPS, está desarrollado por áreas de gestión donde se busca detallar las diferentes actividades a

realizar, sin embargo, es necesario resaltar la importancia de su correcta implementación, así como la utilización y manejo de los formatos, manuales, guías y demás documentos relacionados a la funcionalidad de los procedimientos existentes.

Durante el periodo 2023, se crearon y codificaron nuevos documentos en base a las necesidades de las unidades funcionales de la IPS, los cuales se especifican a continuación por áreas:

| AREA                      | PROCESOS |
|---------------------------|----------|
| Gestión Gerencial         | 1        |
| Gestión De Calidad        | 6        |
| Gestión De Talento Humano | 1        |
| Gestión Asistencial       | 10       |
| Servicio Farmacéutico     | 12       |
| Toma De Muestra           | 3        |
| Mantenimiento Y Compras   | 1        |
| Atención Al Usuario       | 3        |

Como se observa se elaboraron principalmente los procedimientos del Servicio Farmacéutico exigidos por la norma en la Resolución 1403 de 2007, la gestión asistencial y atención al usuario unidades priorizadas desde la coordinación de la IPS.

### 12.5. Auditorias Recibidas por Parte de Entes de Control

Durante el año 2023 SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S., recibió las siguientes visitas por parte de la EPS y Secretaria de Salud Departamental, donde se han obtenido resultados satisfactorios y un porcentaje de cumplimiento alto de tal manera que los hallazgos encontrados son mínimos y de inmediata gestión con el fin de no tener planes de mejora pendientes de gestión por tiempos prolongados.

Las auditorías realizadas por la EPS Familiar de Colombia al Sistema Integrado de Gestión de la IPS dejaron un total de 3 hallazgos los cuales se han subsanado con el fin de dar cierre al Plan de Mejora enviado, así mismo se han realizado auditorias de seguimiento a los diferentes programas de atención obteniendo como resultado entre 1 y 2 hallazgos a los cuales se realizaron las actividades correspondientes para su respectivo cierre, así mismo se recibieron visitas de auditorías y asistencias técnicas por parte de la Secretaria de Salud donde se encontramos diferentes hallazgos y recomendaciones por parte de los auditorios, como se muestra a continuación donde se detalla lo anteriormente mencionado:

| Proceso Auditado   | Tipo de Auditoria   | Ente                     | No. de Auditorias Recibidas | Fecha de Auditoria | No. de Hallazgos En PDM | % de Cumplimiento |
|--------------------|---------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|
| Gestión de Calidad | Integral de Calidad | EPS Familiar de Colombia | 1                           | 21/02/2023         | 3                       | 90%               |

|                                                           |                                                                                         |                                   |   |            |    |      |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---|------------|----|------|
|                                                           | Integral de Calidad                                                                     | Secretaria de Salud Departamental | 1 | 24/07/2023 | 10 | 90%  |
| <b>Gestión Asistencial - Programa B24x</b>                | Seguimiento a Cuenta de Alto Costo                                                      | EPS Familiar de Colombia          | 1 | 18/05/2023 | 1  | 90%  |
|                                                           | Seguimiento a Historia Clínica                                                          | EPS Familiar de Colombia          | 1 | 13/06/2023 | 0  |      |
|                                                           | Seguimiento a Programa de B24X                                                          | Secretaria de Salud Departamental | 1 | 30/11/2023 | 1  | 100% |
| <b>Gestión Asistencial - Programa Artritis Reumatoide</b> | Historia Clínica y Adherencia de Guías de Práctica Clínica de VIH - Artritis Reumatoide | EPS Familiar de Colombia          | 1 | 8/07/2023  | 1  | 90%  |
| <b>SIAU</b>                                               | Seguimiento a la aplicación de la Política de Participación Social en Salud             | Secretaria de Salud Departamental | 2 | 15/06/2023 | 0  |      |
| <b>Servicio farmacéutico</b>                              | IVC                                                                                     | Secretaria de Salud Departamental | 1 | 13/06/2023 | 5  | 95%  |
| <b>Salud Mental</b>                                       | Asistencia Técnica a la Ruta de Salud Mental                                            | Secretaria de Salud Municipal     | 1 | 02/06/2023 | 2  | 98%  |
|                                                           | Asistencia Técnica a la Ruta de Salud Mental                                            | Secretaria de Salud Municipal     | 1 | 21/11/2023 | 1  | 100% |
| <b>Gestión Asistencial - Programa ARO</b>                 | Asistencia Técnica Ruta Materno perinatal                                               | Secretaria de Salud Municipal     | 1 | 30/05/2023 | 2  | 80%  |

### 13. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

El proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, por ello en los casos de quejas, sugerencias o reclamos se establecen acciones de mejora para evitar que se sigan presentando inconformidades.

Los medios disponibles para que los usuarios expongan sus respectivas quejas, reclamos, sugerencias es la siguiente:

| CANAL DE COMUNICACIÓN    | MODO DE CONTACTO                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TELEFONICA               | 3217576608-3232241439-3044168593                                                                                                                                                                                                                                                                |
| VIRTUAL                  | Correo electrónico:<br><a href="mailto:Siauserviciosmedint@gmail.com">Siauserviciosmedint@gmail.com</a>                                                                                                                                                                                         |
| PRESENCIAL               | Oficina de SIAU ubicada en el área de servicios médicos integrales IPS S.A.S.                                                                                                                                                                                                                   |
| BUZÓN DE SUGERENCIA      | En las instalaciones se encuentran 2 buzones específicamente 1 al frente de la oficina de SIAU y el otro al lado de línea de frente 2 de la IPS, dotados con sus respectivos formatos disponibles en caso que un usuario afiliado desea realizar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación. |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | Una vez realizado el recorrido por todos los profesionales en consulta el usuario finaliza en línea de frente, quien le realiza la encuesta de satisfacción donde nos permiten conocer el grado de conformidad para mejorar los procesos en atención.                                           |

#### 13.1. Numero de PQRS 2023



En base a la gráfica anterior, se presentan en el año 2023, 45 quejas, con un promedio de 3.7 ponderado a 4 por mes, y 5 sugerencias, de los usuarios de los programas ARO, B24X, Artritis Reumatoide y EPOC; con respecto a el canal de atención utilizado para la manifestación de inconformidad, el 85.4% utilizan la encuesta de satisfacción , el 7.3% utilizan el buzón de sugerencias y el 7.3% de representación porcentual restante optan por radicación de quejas a través de canales externos, los cuales son direccionados por la EAPB a la IPS, con un numero de 3 quejas formales ante Supersalud en todo lo corrido del 2023.

### 13.2. Medición Global de la Satisfacción de los Usuarios

| EXPERIENCIA GLOBAL DE LA SATISFACCIÓN |       |       |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Muy Buena                             | 2.892 | 93%   |
| Buena                                 | 218   | 7%    |
| Regular                               | 3     | 0,09% |
| Mala                                  | 0     | 0%    |
| Muy mala                              | 0     | 0%    |
| Ninguna                               | 0     | 0%    |

De acuerdo a las encuestas realizadas, el 100% de los usuarios entrevistados corresponden a tres mil ciento trece (N°3113); la calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido a través de SERVICIOS MÉDICOS INTEGRALES IPS S.A.S es el siguiente: el 93% (N°2892) Muy buena, desde la calidad humana hasta la atención integral que se brinda en cada proceso, por lo tanto se encuentran satisfechos con los servicios prestados; seguido del 7% equivalente a doscientos dieciocho (218) Buena, los cuales refieren que se tuvo una experiencia desde la primera atención hasta el final muy buena y agradable, ya que hubo apoyo por todo el equipo profesional e interdisciplinario, finalmente un 0,09% (N°3) Regular, donde existen fallas más que todo en la fluidez de la información brindada a el usuario, y la comodidad de las instalaciones.

## 14. GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACEUTICO

### 14.1. Entrega Oportuna de Medicamentos.

En cumplimiento de la resolución 1604 del 2013, en la IPS se realiza seguimiento a la oportunidad de entrega de medicamentos como parte fundamental para el manejo y mitigación de efectos de las patologías contratadas, para el año 2023:

| Nº TOTAL DE RECETAS | ENTREGAS OPORTUNAS | ENTREGA INOPORTUNAS | MEDICAMENTOS PENDIENTES | PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD % |
|---------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| 33.975              | 33.182             | 793                 | 16                      | 98 %                        |

Durante el año se realizaron un total de 33.975 entrega de medicamentos de las cuales, oportunas fueron de un total de 33.385 generadas en todo este periodo equivalentes al 97.6%; y un total de 16 medicamentos pendientes por entrega en el año, con un valor porcentual del 0.04%, lo cual se encuentra por debajo de la media estándar nacional, cabe recordar que en el primer trimestre del 2023 hubo desabastecimiento de algunos medicamentos como:

- Deflazacort 6 mg tabletas.
- Abatacept 250 mg solución inyectable.
- Abacavir 20 ml solución oral.

Generando inoportunidad la cual se entiende como la entrega de medicamentos después de las 48 horas de haberse generado la fórmula. De estas entregas se obtuvo un total de medicamentos de 793 equivalente al 2.3%, ya sea por no disponibilidad del medicamento en mercado, o también por cambio o rotación de esquema de tratamiento sin prescripción previa, el cual no se encuentra en almacenamiento, por lo que se prioriza la gestión por compras.

#### 14.2. Reacción Adversa al Medicamento.

El reporte de las reacciones adversas a medicamentos para el año 2023, ante la página del INVIMA (vigiflow), se realiza en el marco de la reglamentación vigente con la asesoría del director de servicio farmacéutico o químico, y el regente de farmacia:

| MEDICAMENTO              | Nº DE USUARIOS CON REACCION ADVERSA | TOTAL DE USUARIO QUE RECIBE EL MEDICAMENTO | PORCENTAJE % |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|
| ETANERCEPT 50 MG         | 1                                   | 7                                          | 1 %          |
| LEFLUNOMIDA 20 MG        | 2                                   | 121                                        | 2 %          |
| RITUXIMAB 500 MG         | 1                                   | 1                                          | 1 %          |
| METOTREXATO 15 MG        | 1                                   | 21                                         | 1 %          |
| HIDROXICLOROQUINA 200 MG | 1                                   | 57                                         | 1 %          |

Indistintamente de las vías de administración de los medicamentos implicados, que para el año 2023 fueron subcutánea, vía oral e intravenosa, cabe resaltar que las reacciones presentadas fueron clasificadas como leves según los síntomas de manifestación clínica, y como protocolo dentro de la atención de usuarios en la IPS, se realizó los usuarios afectados seguimiento por parte del equipo médico e interdisciplinario, quienes determinan

la suspensión y cambio en el tratamiento, así como la evaluación de posibles afectaciones sistémicas agudas, (renal, hepática etc.) con apoyo diagnóstico autorizado dentro de la atención.

## 15. GESTIÓN DE PROCESOS ASISTENCIALES

### 15.1. Gestión Asistencial, Programa de VIH (B24X) 2023.

La infección por el VIH es considerada una problemática en salud pública debido a la magnitud de la infección como pandemia y por sus repercusiones en la salud, ya que afecta negativamente aspectos biológicos (presencia de enfermedades oportunistas), sociales (estigmatización, discriminación, abandono por parte de seres queridos, exclusión y censura como miembros de la sociedad), psicológicos (depresión, temor y culpa) y económicos por lo que es categorizada como una de las patologías de altos costo dentro del sistema de salud, en contexto de lo anterior servicios médicos integrales en salud IPS, a través de la proyección contractual de ruta integral de atención en salud (RIAS) realiza la gestión de los usuarios con dicha patología.

A continuación se precisan los datos más relevantes de la gestión del programa de VIH:

#### 15.1.1. Caracterización de la población por municipio de residencia.

| CARACTERIZACION USUARIOS POR MUNICIPIO |       |     |
|----------------------------------------|-------|-----|
| MAGANGUÉ                               | 13430 | 1   |
| SINCELEJO                              | 70001 | 122 |
| BUENAVISTA                             | 70110 | 1   |
| COLOSÓ                                 | 70204 | 3   |
| COROZAL                                | 70215 | 14  |
| COVENAS                                | 70221 | 3   |
| EL ROBLE                               | 70233 | 7   |
| GALERAS                                | 70235 | 4   |
| GUARANDA                               | 70265 | 4   |
| LOS PALMITOS                           | 70418 | 17  |
| MAJAGUAL                               | 70429 | 2   |
| MORROA                                 | 70473 | 4   |
| OVEJAS                                 | 70508 | 6   |
| PALMITO                                | 70523 | 2   |
| SAMPUÉS                                | 70670 | 23  |
| SAN BENITO ABAD                        | 70678 | 6   |
| SAN JUAN BETULIA                       | 70702 | 2   |
| SAN MARCOS                             | 70708 | 13  |
| SAN ONOFRE                             | 70713 | 2   |
| SAN PEDRO                              | 70717 | 3   |
| SINCÉ                                  | 70742 | 5   |

|                      |       |            |
|----------------------|-------|------------|
| SUCRE                | 70771 | 1          |
| TOLÚ                 | 70820 | 6          |
| TOLUVIEJO            | 70823 | 5          |
| <b>Total general</b> |       | <b>256</b> |

Según la caracterización de los afiliados por municipio de residencia, se identifica que el solo el 47.6% de la población radica en la cabecera municipal, mientras el mayor porcentaje de la población con el 52.4% reside en los municipios del departamento, por lo que la gestión de transporte no asistencial de los afiliados, contratados dentro de la minuta se hace de vital importancia para disminuir las barreras de accesibilidad a la atención de los usuarios seropositivos.

### 15.1.2. Porcentaje de Ingreso

| Población usuarios de VIH                        | Número de usuarios | Ingreso de pacientes nuevos |
|--------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Enero 2023                                       | 227                | 49                          |
| Total población Diciembre 2023                   | 276                |                             |
| Porcentaje de crecimiento de población- Ingresos | 21%                |                             |

Se observa que para la vigencia 2023, un 21% de crecimiento de la población; del cual se destaca 3 usuarias en estado de gestación, y 5 pacientes menores de 1 año hijos de madres Seropositivas en cumplimiento a la Estrategia Nacional Para La Eliminación De La Transmisión Materno Perinatal del VIH (ETMI).

### 15.1.3. Gestión de Tratamiento Actual (TAR)

| TRATAMIENTO ACTUAL                                      | NUMERO TOTAL DE USUARIOS |       |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|-------|
|                                                         | 276                      |       |
| NO RECIBEN TRATAMIENTO                                  | PORCENTAJE               |       |
| ABANDONO DE TRATAMIENTO (MAYOR A 1 AÑO DE INASISTENCIA) | 9                        | 3.3%  |
| CAMBIO DE EAPB                                          | 8                        | 2.9%  |
| FALLECIDOS                                              | 9                        | 3.3%  |
| INASISTENTES                                            | 10                       | 3.6%  |
| PORTABILIDAD                                            | 5                        | 1.8%  |
| TOTAL NO RECIBEN TRATAMIENTO                            | 41                       | 14.9% |
| RECIBIENDO TRATAMIENTO                                  |                          |       |
| RECIBIENDO TERAPIA ANTIRRETROVIRAL                      | 235                      | 85.1% |
| TOTAL RECIBIENDO TRATAMIENTO                            | 235                      | 85.1% |

Para la vigencia 2023 el número total de usuarios era de 276, de los cuales 41 usuarios equivalentes al 14.8% no recibieron tratamiento por causas externas a la entidad; es importante mencionar que los usuarios que cuentan con portabilidad (1.8% de la población) para otros departamentos la EAPB se encargan de garantizar la atención en el lugar de residencia sin embargo no pueden ser excluidos de la corte en cuenta de AC, y en el caso de los fallecidos con un 3.3% de la representación poblacional, fueron por causas externas y ajenas al diagnóstico de base (B24X).

#### 15.1.4. Seguimiento de efectividad de TAR.

De manera mensual se realiza seguimiento a los indicadores de la cuenta de alto costo, para nuestra cohorte de afiliados, para el acumulado del año 2023, de los usuarios que reciben TAR por 12 meses:

| CARGA VIRAL                                                                | Carga Indetectable | Carga Detectable | total de usuarios |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| Número de usuarios que reciben TAR en los 12 meses por resultados en carga | 197                | 63               | 260               |
| Porcentaje Carga viral                                                     | 75%                | 25%              | 100%              |

Se evidencia que el 75% de los usuarios se encuentran con carga viral indetectable equivalentes a 197 usuarios, lo cual está dentro de la meta nacional en medición de SISCAC como indicador de buena gestión en la atención de los seropositivos, y el 25% de homogéneos se encuentran con Carga Viral Detectable equivalentes a 63 usuarios, dentro de los cuales se encuentran contenidos los 41 afiliados con novedad de abandono, fallecimiento, inasistencia, portabilidad. Lo que podría indicar que 22 afiliados asistentes al programa no están siendo adherentes al tratamiento, o en su defecto presentan fallas virológicas pertinentes de posible estudio.

#### 15.1.5. Consolidado de reportes cuenta de alto costo: B24X

| REPORTES DE CUENTA DE ALTO COSTO (VIH) |                  |
|----------------------------------------|------------------|
| MESES                                  | FECHA DE REPORTE |
| ENERO                                  | 2023-03-07       |
| FEBRERO                                | 2023-03-17       |
| MARZO                                  | 2023-04-19       |
| ABRIL                                  | 2023-05-11       |
| MAYO                                   | 2023-06-10       |
| JUNIO                                  | 2023-07-06       |
| JULIO                                  | 2023-08-08       |

|            |            |
|------------|------------|
| AGOSTO     | 2023-09-10 |
| SEPTIEMBRE | 2023-10-10 |
| OCTUBRE    | 2023-11-10 |
| NOVIEMBRE  | 2023-12-11 |
| DICIEMBRE  | 2024-01-06 |

Se realizan como lo establece la SISCAC y la contratación de la EPS, los reportes de cohortes mensuales de la cuenta de alto costo, programa de VIH.

#### 15.1.6. Reportes a SIVIGILA.

De los 49 usuarios que ingresan al programa de atención integral, 19 usuarios se reportaron al SIVIGILA en cumplimiento del protocolo de atención integral al paciente con virus de la inmunodeficiencia humana, por ser nuevos diagnosticados, el restante de afiliados (30) ya se encontraban diagnosticados.

#### 15.2. Gestión Asistencial, Programa de Artritis Reumatoide 2023.

La Artritis Reumatoide es una enfermedad articular autoinmune, inflamatoria y crónica, que con frecuencia compromete otros órganos distintos a las articulaciones y tiene un impacto adverso en la esfera biopsicosocial; Aunque su causa es desconocida, se han identificado factores endocrinos, ambientales y genéticos involucrados en su desarrollo, esta enfermedad es una causa muy frecuente de limitación, asociada con altos costos directos e indirectos, mala calidad de vida y muerte prematura, por tal razón se han convertido en un problema de salud pública, y se ha categorizada dentro de las enfermedades de alto costo para el sistema de salud, en contexto de lo anterior servicios médicos integrales en salud IPS, a través de la proyección contractual de ruta integral de atención en salud (RIAS) realiza la gestión de los usuarios con dicha patología.

A continuación se precisan los datos más relevantes de la gestión del programa de atención a pacientes con artritis reumatoide:

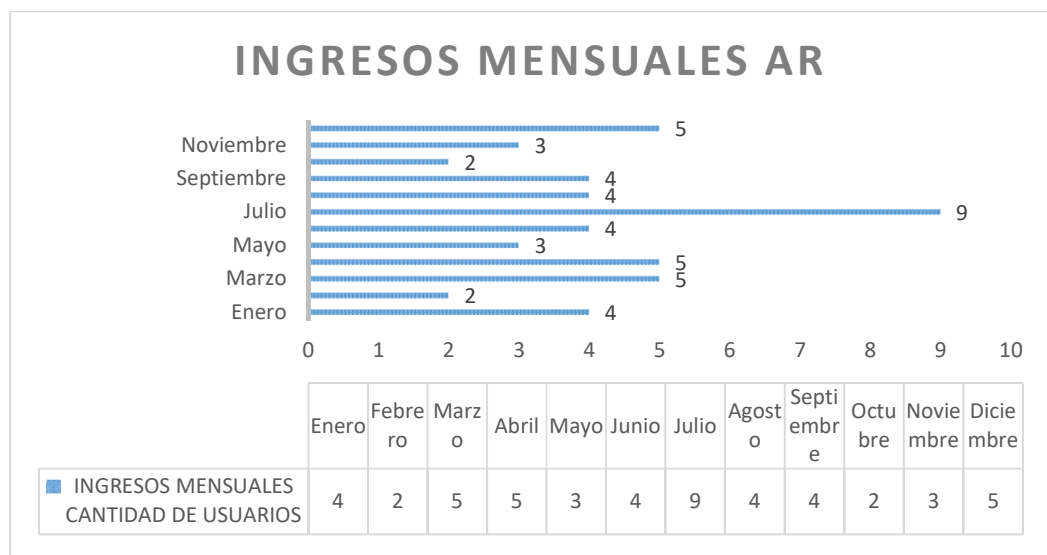
##### 15.2.1. Caracterización de la población por municipio de residencia.

| MUNICIPIOS   | TOTAL DE PACIENTES |
|--------------|--------------------|
| COLOSÓ       | 1                  |
| COROZAL      | 16                 |
| COVENAS      | 5                  |
| EL ROBLE     | 16                 |
| GALERAS      | 17                 |
| LOS PALMITOS | 5                  |
| MAJAGUAL     | 2                  |
| MORROA       | 3                  |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| OVEJAS                | 2   |
| PALMITO               | 10  |
| SAMPUÉS               | 29  |
| SAN BENITO ABAD       | 5   |
| SAN JOSÉ DE TOLUVIEJO | 2   |
| SAN JUAN DE BETULIA   | 8   |
| SAN LUIS DE SINCÉ     | 7   |
| SAN MARCOS            | 9   |
| SAN PEDRO             | 4   |
| SANTIAGO DE TOLÚ      | 3   |
| SINCELEJO             | 93  |
| Total general         | 237 |

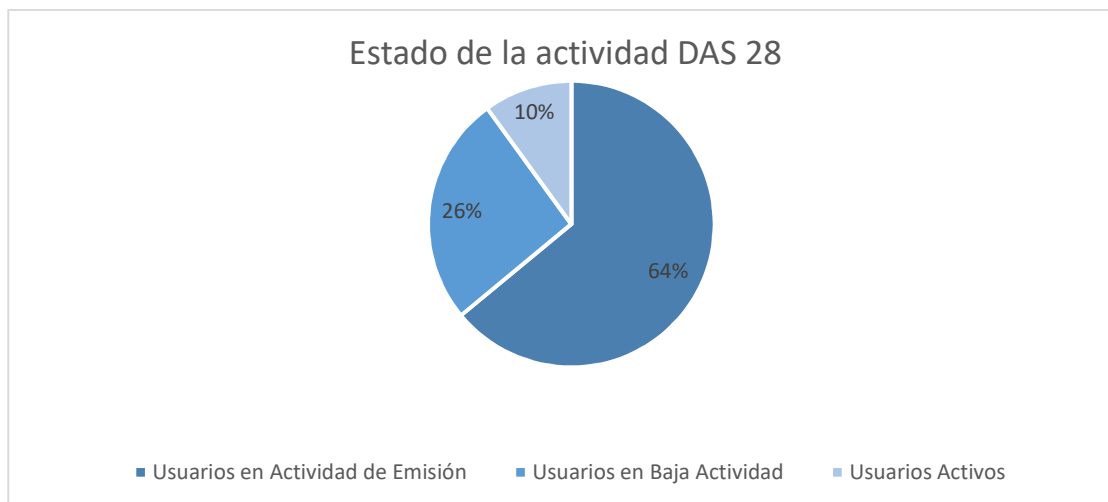
Según la caracterización de los afiliados por municipio de residencia, se identifica que el solo el 39.2% de la población radica en la cabecera municipal, mientras el mayor porcentaje de la población con el 60.8% reside en los municipios del departamento, por lo que la gestión de transporte no asistencial de los afiliados, contratados dentro de la minuta se hace de vital importancia para disminuir las barreras de accesibilidad a la atención de los usuarios con la afección reumatoide.

### 15.2.2. Porcentaje de Ingresos



El programa de artritis reumatoide de la IPS Servicios Médicos Integrales inicia el año 2023 con 185 usuarios con diagnóstico de artritis reumatoide, corte de Diciembre de 2023 la IPS cuenta con 235 usuarios, con un ingreso de 50 usuarios, en promedio de 4 usuarios por mes, un egreso por cambio de EPS y un fallecimiento por causas naturales inherentes a la patología de base según el DX presuntivo de muerte.

### 15.2.3. Estado de la actividad de la enfermedad-DAS 28 realizado en el periodo de 2023.



En seguimiento a la efectividad de la atención y tratamiento de los usuarios en ruta de atención integral de AR, se evalúa la actividad de la enfermedad a través de la medición del DAS 28, evidenciando que el 64% de los usuarios se encuentran en remisión, el 26% se encuentran en baja actividad de la enfermedad y solo el 10% de los homogéneos se encuentran en estado activo, lo cual está dentro de la media nacional evaluada por SISCAC.

### 15.2.4. Inicio de tratamiento según GPC AR

En el marco de la guía de práctica clínica para el manejo de la artritis reumatoide, de los 50 usuarios que ingresaron a ruta durante el año 2024, se listan a continuación los medicamentos más DMARD más usados en fase inicial:

| MEDICAMENTOS DMARD | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| LEFLUNOMIDA        | 30        |
| METOTREXATO        | 17        |
| SULFASALASINA      | 2         |
| CERTOLIZUMAB       | 1         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>50</b> |

Se observa que los medicamentos más utilizados son la leflunomida y el metotrexato, los cuales según costo efectividad, contemplados dentro de la guía son de los medicamentos específicos para AR tienen amplio espectro en ambas condiciones, lo cual es un factor positivo en cuanto a manejo por el personal especializado.

De los 235 usuarios actualmente contamos con 54 usuarios recibiendo medicamentos biológicos, lo cual representa el 22% de la población, siendo un número positivos en temas de manejo según GPC y costo efectividad, entre los cuales se dividen de la siguiente manera:

| MEDICAMENTO DMART -BIOLOGICO | TOTAL DE USUARIOS |
|------------------------------|-------------------|
| ABATACEPT                    | 11                |
| CERTOLIZUMAB                 | 19                |
| GOLIMUMAB                    | 4                 |
| METOTREXATO                  | 5                 |
| ADALIMUMAB                   | 2                 |
| ETANERCEPT                   | 8                 |
| RITUXIMAB                    | 1                 |
| TOCILIZUMUB                  | 4                 |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>54</b>         |

Todos los pacientes incidentes del año 2023 actualmente se encuentran recibiendo tratamiento.

#### 15.2.5. Consolidado de reportes cuenta de alto costo

| REPORTES DE CUENTA DE ALTO COSTO (ARTRITIS) |                  |
|---------------------------------------------|------------------|
| MESES                                       | FECHA DE REPORTE |
| ENERO                                       | 2023-01-06       |
| FEBRERO                                     | 2023-03-11       |
| MARZO                                       | 2023-04-04       |
| ABRIL                                       | 2023-05-08       |
| MAYO                                        | 2023-06-08       |
| JUNIO                                       | 2023-07-07       |
| JULIO                                       | 2023-08-10       |
| AGOSTO                                      | 2023-09-06       |
| SEPTIEMBRE                                  | 2023-10-03       |
| OCTUBRE                                     | 2023-11-07       |
| NOVIEMBRE                                   | 2023-12-06       |
| DICIEMBRE                                   | 2024-01-10       |

Se realizan como lo establece la SISCAC y la contratación de la EPS, los reportes de cohortes mensuales de la cuenta de alto costo, programa de artritis reumatoide.

#### 15.3. Gestión asistencial, Programa de EPOC 2023.

La enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) es una enfermedad crónico-degenerativa frecuente, prevenible y tratable, caracterizada por persistentes síntomas

respiratorios y limitación del flujo aéreo, su prevalencia está directamente relacionada con la del tabaquismo; sin embargo, su desarrollo es multifactorial, por lo que afecta fisiológica y psicológicamente a los usuarios que la padecen, en contexto de lo anterior servicios médicos integrales en salud IPS, a través de la proyección contractual de ruta integral de atención en salud (RIAS) realiza la gestión de los usuarios con dicha patología.

A continuación se precisan los datos más relevantes de la gestión del programa de atención a pacientes con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC):

### 15.3.1. Caracterización de la población por municipio de residencia.

| MUNICIPIO              | TOTAL DE PACIENTES |
|------------------------|--------------------|
| BETULIA                | 5                  |
| COROZAL                | 10                 |
| COVEÑAS                | 2                  |
| EL ROBLE               | 13                 |
| GALERAS                | 5                  |
| GUARANDA               | 1                  |
| LOS PALMITOS           | 5                  |
| MAJAGUAL               | 1                  |
| MORROA                 | 1                  |
| OVEJAS                 | 3                  |
| SAMPUES                | 11                 |
| SAN ANTONIO DE PALMITO | 9                  |
| SAN BENITO DE ABAD     | 1                  |
| SAN MARCOS             | 5                  |
| SAN ONOFRE             | 1                  |
| SAN PEDRO              | 1                  |
| SINCE                  | 2                  |
| SINCELEJO              | 47                 |
| TOLU                   | 2                  |
| TOLU VIEJO             | 3                  |
| Total general          | 128                |

Según la caracterización de los afiliados por municipio de residencia, se identifica que el solo el 36.7% de la población radica en la cabecera municipal, mientras el mayor porcentaje de la población con el 62.3% reside en los municipios del departamento, por lo que la gestión de transporte no asistencial de los afiliados, contratados dentro de la minuta se hace de vital importancia para disminuir las barreras de accesibilidad a la atención de los usuarios con EPOC.

### 15.3.2. Población de Usuarios

| POBLACIÓN DE USUARIOS EPOC        | Usuarios Recibidos | Ingresos | Salida | Fallecidos | Reporte EPS | Total Usuarios en Base |
|-----------------------------------|--------------------|----------|--------|------------|-------------|------------------------|
| ENERO. 2023                       | 233                |          | 134    |            | 40          | 59                     |
| Total de Población Diciembre.2023 | 138                | 69       |        | 10         |             | 128                    |
| Porcentaje de Crecimiento         | 53%                |          |        |            |             |                        |

Se observa en el cuadro comparativo vigente 2023 donde se inicia la atención con (N°233) usuarios los cuales (N°134) fueron dados de alta porque son pacientes sin criterio espirómetrotrico, seguido de (N°40) reportes a la EPS por número de teléfonos equivocados, desactivados y apagados, así mismo quedaron activos (N°59) pacientes en base de datos. Por lo tanto se logra búsqueda activa e ingreso al programa (N°69) equivalente al 53% de crecimiento del total 128 pacientes activos en el periodo de enero a diciembre; durante la vigencia del año fallecieron 10 usuarios por causas externas.

### 15.3.3. Clasificación de GOLD de la cohorte EPOC 2023.

| GOLD   | NUMERO DE USUARIOS | PORCENTAJE |
|--------|--------------------|------------|
| GOLD 1 | 87                 | 68%        |
| GOLD 2 | 22                 | 17%        |
| GOLD 3 | 17                 | 13%        |
| GOLD 4 | 2                  | 2%         |
| TOTAL: | 128                |            |

Se observa en el cuadro la clasificación de cada uno de los GOLD los cuales equivalen; el 68% (N°87) Gold 1, el 17% (N°22) Gold 2, el 13% (N°17) Gold 3 y 2% (N°2) Gold 4; de acuerdo a la gravedad de las exacerbaciones se ordena el tratamiento y se clasifican.

#### 15.3.4. Población atendida



De acuerdo a la gráfica se observa que en los meses de enero y febrero tienen picos de atención, debido a la intensificación de búsqueda activa de usuarios y estatificación de los mismos.

Para el programa de EPOC no se encuentra contratado por la EPS la entrega de medicamentos de los llamados inhaladores compuestos, lo que se constituye en una debilidad para el programa toda vez que existe mucha inoportunidad en la entrega de medicamentos lo que repercute de manera negativa en la evolución de los pacientes de esta cohorte, se sugerirá que en el próximo periodo de contratación estas puedan ser incluidos.

#### 16. NEGOCIO EN MARCHA Y PERSPECTIVA AÑO 2024

La IPS SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES, es una persona jurídica de derecho privado, con ánimo de lucro, organizada como Sociedad Comercial por Acciones Simplificada en la forma prevista en el código de comercio y que cumple funciones inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, como Institución Prestadora de Servicios de Salud en nivel ambulatorio y se haya sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley.

La IPS tiene por objeto la prestación de servicios de salud, en las especialidades de su competencia dentro del marco legal del Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, a todos los usuarios que directamente o mediante remisión de un tercero pagador o asegurador, acudan a sus instalaciones, con el fin de recibir servicios de excelencia con altos estándares de calidad.

Durante la vigencia que termina, hemos invertido recursos en la revisión y actualización de muchos de los procesos asistenciales, mejorado procesos de atención y seguridad en la prestación de servicios de salud, como foco principal de nuestra empresa; el plan de negocio y crecimiento proyectado se ha venido ajustando, debido a los márgenes cada vez más estrechos por la regulación de precios de medicamentos e insumos, continuamos en un estricto seguimiento y control del costo en la prestación de servicios, para mantener



nuestra capacidad operativa, y seguir siendo costo efectivos para nuestros clientes, manteniendo estándares de calidad.

Durante el año 2023 seguimos caminando la senda del fortalecimiento de la planeación estratégica, con el fin de permanecer en el mejoramiento continuo, toda vez que las posibilidades para mejorar la calidad de los procesos asistenciales y financieros son infinitas, con el apoyo de nuestros equipos de trabajo y a la participación del individuo en su propio plan de cuidados, nos conducirá al logro de las metas que se establezcan.

Por lo anterior, la gerencia ha llegado a la conclusión de que no existe incertidumbre en sus operaciones, no existe intención de liquidar la Compañía y además, tiene capacidad para seguir funcionando a largo plazo y se considera una empresa en marcha.

## 17. OTROS

En cumplimiento de la ley 1676 de Agosto de 2013, que entró en vigencia en el 2014, se deja constancia que en la IPS no se ha realizado ninguna práctica tendiente a entorpecer la libre circulación de las facturas emitidas por nuestros proveedores.

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la IPS cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, el software que usa es legal, habiendo adquirido y pagado las licencias correspondientes, las cuales reposan en el archivo de la Empresa.

**DR. PAULO ANDRÉS GARRIDO ROMERO**  
**Representante Legal**  
**SERVICIOS MEDICOS INTEGRALES IPS S.A.S**