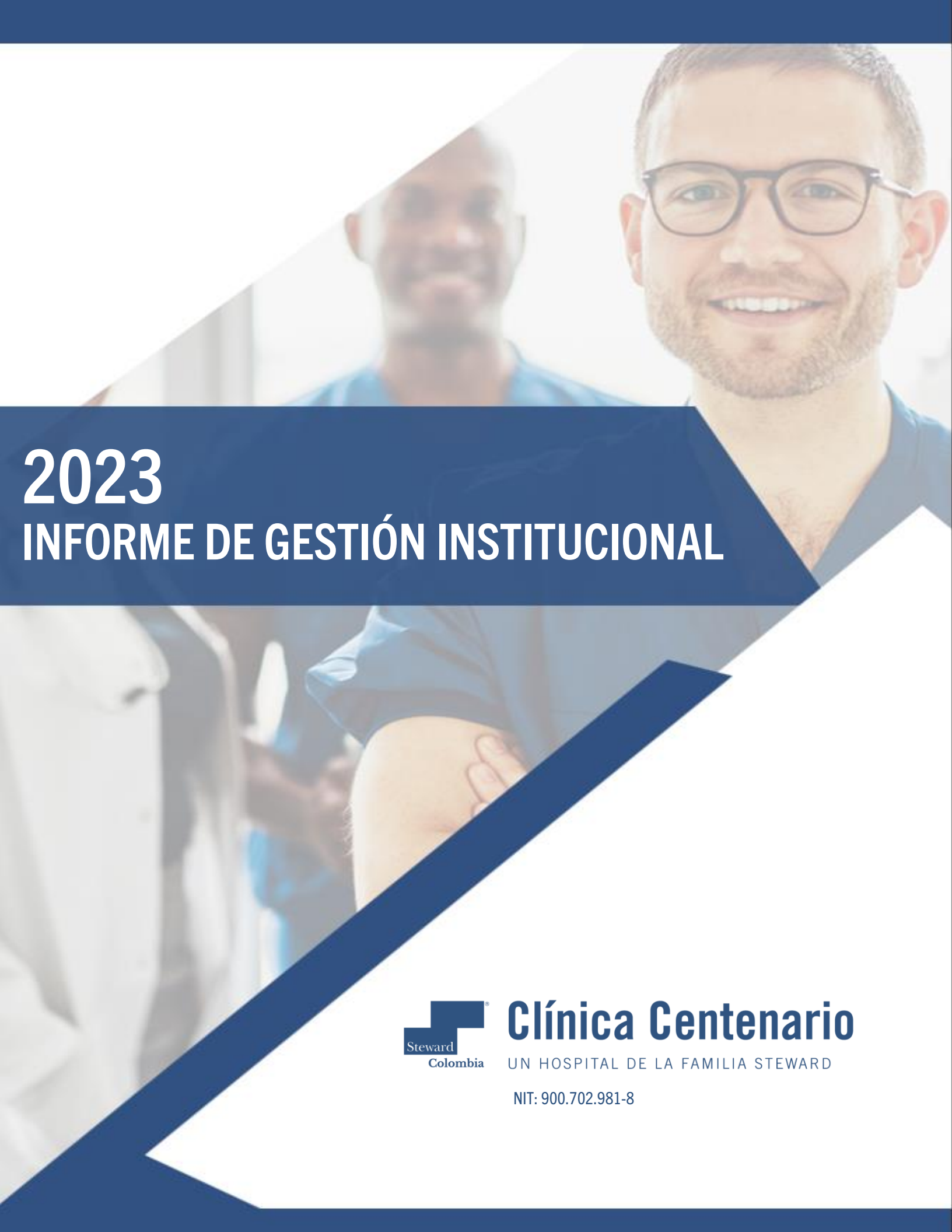




2023

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



Clínica Centenario

UN HOSPITAL DE LA FAMILIA STEWARD

NIT: 900.702.981-8

CONTENIDO

MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	5
PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	7
GESTIÓN ESTRATÉGICA	9
3.1 Planeación y Direccionamiento Estratégico	9
GESTIÓN COMERCIAL	11
GESTIÓN CLÍNICA	14
5.1 Compromiso con la calidad	14
5.2 Atención al Paciente y su Familia	17
5.3 Unidad de Hospitalización	18
5.4 Unidad de Cuidado Crítico	18
5.5 Especialidades Quirúrgicas	19
5.6 Especialidades Clínicas	20
5.7 Unidad de Atención Ambulatoria	20
5.8 Unidad de Apoyo Diagnóstico	20
5.9 Unidad de Apoyo Terapéutico	22
5.10 Gestión del Departamento de Enfermería	22
5.11 Gestión de Auditoría Médica	22
GESTIÓN TÁCTICA Y DE APOYO	25
6.1 Gestión del Talento Humano	25
6.2 Gestión Legal	28
6.3 Gestión de Mantenimiento e Infraestructura	31
6.4 Gestión Biomédica	32
6.5 Gestión Logística y Suministros	33
6.6 Gestión Ambiental	34
6.7 Gestión Documental	36
6.8 Gestión de Comunicaciones	36
GESTIÓN FINANCIERA	38
7.1 Gestión de Tesorería	38
7.2 Gestión Contable	39
7.3 Gestión de Facturación	39
7.4 Gestión de Cartera	40
7.5 Estados Financieros Año 2023	41

Índice de Tablas

Tabla 1.Comportamiento ingresos año 2023.....	11
Tabla 2.Renovación vigencias con aseguradoras 2023.....	11
Tabla 3. Comportamiento ingresos por aseguradora 2023.....	11
Tabla 4. Comportamiento ingresos por unidad de servicio 2023	11
Tabla 5.Capacidad instalada Clínica	14
Tabla 6. Distribución de camas servicio de hospitalización	14
Tabla 7. Servicios habilitados y registrados en REPS	14
Tabla 8. Comparativo anual de encuestas de satisfacción	17
Tabla 9. Cobertura plan de acogida	17
Tabla 10. Distribución de citas por especialidad	20
Tabla 11. Calificación en la revisión general de Historias Clínicas	23
Tabla 12. Cumplimiento diligenciamiento consentimientos informados.....	23
Tabla 13. Equipos adquiridos año 2023.....	32
Tabla 14. Tipos de compras año 2023	34
Tabla 15. Comportamiento inventarios año 2023.....	34

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Principios y valores Clínica Centenario	9
Ilustración 2. Mapa de procesos	9
Ilustración 3. Organigrama Institucional.....	9
Ilustración 4. Porcentaje cumplimiento estándares habilitación.....	15
Ilustración 5. Tasa global de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)	15
Ilustración 6. Proporción adherencia higiene de manos	16
Ilustración 7. Tasa de caídas del servicio de hospitalización	16
Ilustración 8. Proporción eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos	16
Ilustración 9. Tasa de úlceras por presión	17
Ilustración 10. Comportamiento unidad de cuidado intermedio adulto 2023 vs 2022.....	19
Ilustración 11. Comportamiento unidad de cuidado intensivo adulto 2023 vs 2022	19
Ilustración 12. Total procedimientos cardiología 2023	20
Ilustración 13. Comparativo citas asistidas año 2023 vs 2022.....	20
Ilustración 14. Imágenes diagnósticas 2023 vs 2022	20
Ilustración 15. Distribución procedimientos por especialidad 2023	21
Ilustración 16. Comportamiento mensual rotación 2023	25
Ilustración 17. Ciclo PHVA área de RRHH	25
Ilustración 18. Estrategia promotores de cambio	27
Ilustración 19. Actividades realizadas de Bienestar Laboral.....	27
Ilustración 20. Autoevaluación de Estándares Mínimos del SG – SST 2023.....	27
Ilustración 21. Grupo de Interés área legal.....	28
Ilustración 22. Cumplimiento Mantenimiento Preventivo Programado	32
Ilustración 23. Cumplimiento Mantenimiento Correctivo	33
Ilustración 24. Indicador días de Inventario 2023 Vs 2022	34
Ilustración 25. Socialización del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.....	35



01. MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tras un año 2022 marcado por importantes acontecimientos políticos, económicos y sociales, el año 2023 se presentó para la Clínica Centenario como desafiante pero lleno de notables logros y aprendizajes significativos.

Para este año, en el sector se presentó el proyecto de Reforma a la Salud, respecto del cual los actores del sistema consideraron fundamental conservar los avances en la cobertura del aseguramiento y, en donde a su vez, se continúe en la búsqueda por mejorar la eficiencia, calidad y sostenibilidad del sistema de salud colombiano con el fin de brindar acceso a todos los colombianos. No obstante, el sector deberá continuar enfocando esfuerzos en reforzar las capacidades técnicas de las entidades del sector para mejorar la gestión del sistema de salud en términos de financiación adecuada, el mejoramiento de los sistemas de información y los mecanismos de atracción y fidelización de profesionales en salud.

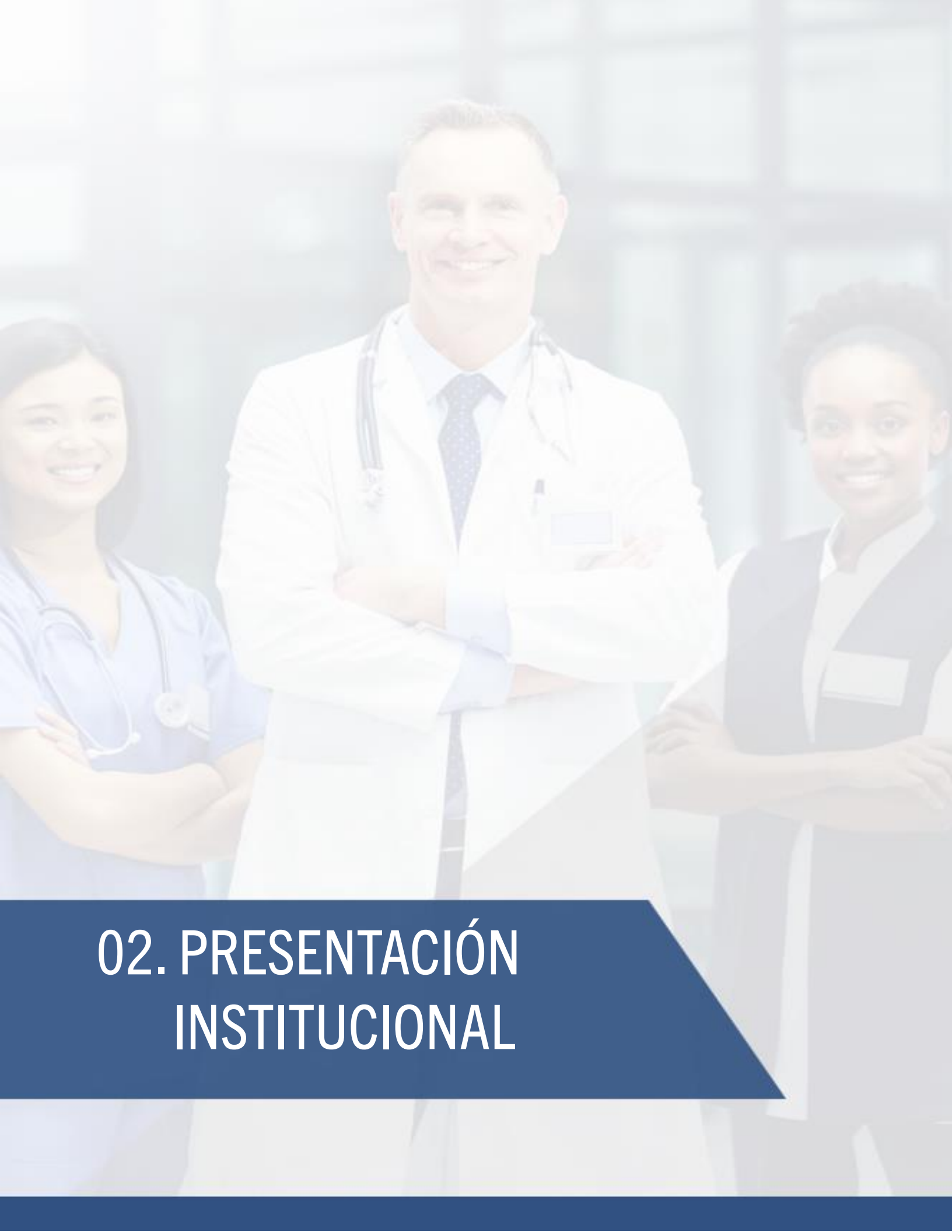
De esta manera, la Clínica Centenario, garantizó el cumplimiento de todas las regulaciones y normativas nacionales y distritales, mantuvo la certificación como Empresa Familiarmente Responsable e implementó procedimientos para mejorar la experiencia de los pacientes.

En el año 2023, Clínica Centenario recibió el **“GALARDON CATEGORIA PLATA, DE LA RUTA DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, HACER LAS COSAS BIEN TRAE COSAS BUENAS”**, otorgado por la Secretaría Distrital de Salud, siendo ratificados en el mes de diciembre 2023 por continuar con nuestra estrategia de mejoramiento frente al procedimiento de adherencia a diligenciamiento de consentimiento informado. Adicionalmente, participamos en el proyecto de investigación **“PREVALENCIA DE SUCESOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS DE INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DE LA CIUDAD REGIÓN DE BOGOTÁ”**, ejecutado por la subdirección de Calidad de la Secretaría Distrital de Salud.

El presente informe proporciona una vista a nuestro desempeño financiero, operativo y clínico del año

2023, destacando los logros alcanzados y los desafíos enfrentados, nuestro equipo humano demostró compromiso y resiliencia en continuar mejorando el acceso y la calidad de los servicios de salud a los colombianos.

Rayet Harb
Presidente Steward Health Care International
Colombia



02. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Clínica Centenario es una institución de alto nivel de complejidad de atención, cuyos servicios son especializados y su personal humano e idóneo.

Nuestra institución se transforma día a día para ser sostenible e innovadora, en concordancia con su modelo de atención y promesa de valor. Seguimos creciendo y trabajando en equipo y de manera articulada entre todas las áreas en aras de optimizar nuestra operación, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y aseguradores, bajo las mejores condiciones de calidad y seguridad.

Nuestra capacidad instalada está compuesta por 149 camas de hospitalización, 6 consultorios, 2 salas de procedimientos y 4 salas de cirugía.

Nuestro portafolio de servicios es el siguiente:

- Servicios Quirúrgicos
 - Cirugía General, Vascular y angiológica, Cirugía Ginecológica, Cirugía Ortopédica, Cirugía Urológica, Neurocirugía.
- Servicios Asistenciales
 - Cardiología, Anestesia, Cirugía General, Gastroenterología, Ginecología y Obstetricia, Medicina Física y Rehabilitación, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Urología, Neurocirugía.
- Servicios de Apoyo y Complementación Terapéutica
 - Laboratorio clínico, Imágenes Diagnósticas Ionizantes y no Ionizantes, Terapia Física, Terapia Respiratoria, Fonoaudiología, Hemodinamia e intervencionismo, Gestión pre-transfusional.
- Servicios de Consulta Externa
 - Cardiología, Anestesia, Cirugía General, Gastroenterología, Ginecología y Obstetricia, Medicina Física y Rehabilitación, Neurología, Ortopedia y Traumatología, Urología, Neurocirugía.
- Servicios de Cuidado Crítico
 - Adultos, Cuidado Intermedio y Hospitalización.



03. GESTIÓN ESTRATÉGICA

GESTIÓN ESTRATÉGICA

3.1 Planeación y Direccionamiento Estratégico

A continuación, los pilares de nuestra estrategia.

MISSION

“Transformamos vidas, prestando servicios de salud con innovación y calidad”.

VISION

Para el año 2023 Clínica Centenario, será la primera opción de referencia para las entidades con las que tengamos convenios en donde el paciente y su familia son nuestra razón de ser”.

PRINCIPIOS Y VALORES

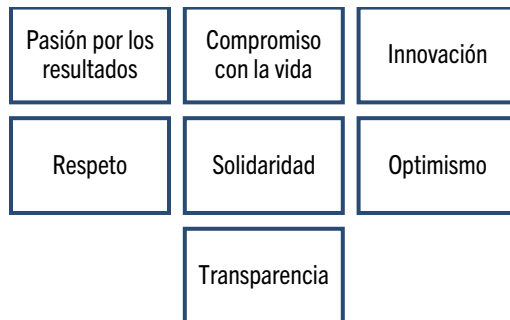


Ilustración 1. Principios y valores Clínica Centenario

MAPA DE PROCESOS

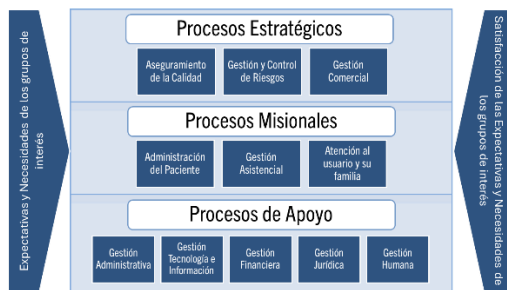


Ilustración 2. Mapa de procesos

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

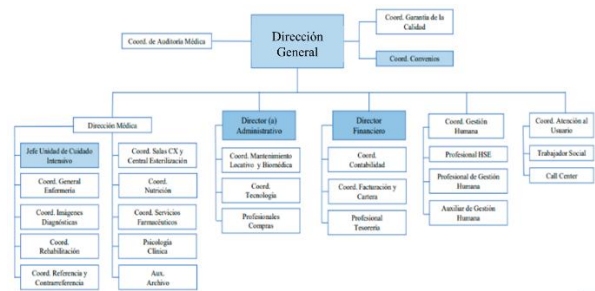


Ilustración 3. Organigrama Institucional



04. GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN COMERCIAL

La Dirección Comercial, responsable del relacionamiento con clientes (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud - EAPB, compañías de medicina prepagada, pólizas, entre otros) en términos de construcción de acuerdos de voluntades, negociación de tarifas e identificación de oportunidades de negocio, para el año 2023 adelantó ajustes operativos en la administración de convenios, que incluyeron la mejora en la parametrización de servicios, el fortalecimiento de las competencias de los roles de los colaboradores del área, así como el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio con otros procesos, para reducir ineficiencias a partir de errores en la facturación relacionados con parametrización y negociaciones.

En el año 2023, los ingresos tuvieron el siguiente comportamiento. La información se presenta comparativa vs el año 2022, aclarándose que para cierre del año 2023 se reorientó el forecast desde el mes de octubre una vez identificada la tendencia de ingresos.

Año	2022	2023	%
Ejecución	65.925	83.118	21%
Presupuesto	71.151	95.962	26%
Forecast	0	86.085	
Cumplimiento Presupuesto	93%	87%	-6%
Cumplimiento Forecast	0%	97%	

Tabla 1. Comportamiento ingresos año 2023

El año 2023, el ejercicio comercial se enfocó en homologar vigencias de negociación y homologación de tarifas con los aseguradores, obteniéndose los siguientes resultados:

Aseguradora	Nueva Vigencia 2023
NUEVA EPS	15/07/2023
COMPENSAR	1/02/2023
SANITAS	1/05/2023
FAMISANAR	1/04/2023
SURA EPS	1/04/2023
SALUD TOTAL	
OTROS	

Tabla 2. Renovación vigencias con aseguradoras 2023

En cuanto al comportamiento de ingresos netos por aseguradora, se observó: aumento general de ingresos netos del 26% con crecimiento en Nueva EPS del 29%, Sanitas 155% (PGP), se contrae Famisanar 40% y

Compensar crece 3%, otras aseguradoras se mantuvieron estables.

Expresado en millones

Aseguradora	Ingresos 2022	Ingresos 2023	% Part. 2022	% Part. 2023	Δ % Part.
Nueva EPS	28.339	36.541	43%	44%	1.0%
Sanitas	8.306	21.167	13%	25%	12.9%
Compensar	12.342	12.660	19%	15%	-3.5%
Famisanar	12.730	7.694	19%	9%	-10.1%
Otras	4.207	5.056	6%	6%	-0.3%
Total	65.925	83.118	100%	100%	

Tabla 3. Comportamiento ingresos por aseguradora 2023

Comportamiento por Unidad Funcional

Expresado en millones

Unidad Funcional	Ingreso 2022	Ingreso 2023	% Part. 2022	% Part. 2023	Δ % Part.
Hospitalización e Internación	36.225	44.963	55%	54%	-2%
Quirófanos	18.402	21.625	28%	26%	-7%
Apoyo Diagnóstico y otros	11.301	16.530	17%	20%	18%
Total	65.925	83.118	100%	100%	26%

Tabla 4. Comportamiento ingresos por unidad de servicio 2023

Modelos de Negociación

- Durante el año 2023, de febrero a agosto, se ejecutó un contrato PGP con EPS Sanitas, que permitió identificar la capacidad operativa de las clínicas en este tipo de modelos de riesgo, administrando la complejidad y controlando el costo medio de las actividades, requiriéndose ajustes.
- Con Nueva EPS, se adelantaron conversaciones para constituir modelos de riesgo compartido tipo techo presupuestal.
- Se organizó propuesta de PGP Cardiovascular para SURA EPS, activado los últimos dos meses del año y el propósito es poderlo establecer en los primeros tres meses del año 2024.
- Se gestionó interlocución para la obtención de pagos regulares conciliados con las aseguradoras y de conciliaciones por otros motivos (glosas, anticipos, acuerdos de pago).

Generalidades

- Se fortaleció en conjunto con el área legal el modelo de contratación con los clientes, y su trazabilidad mediante el sistema de gestión documental ALMERA.
- Se revisó y ajustó el proceso de parametrización de servicios y de insumos, medicamentos y dispositivos, articulando con el área de Negociaciones, Compras y Logística, y con el área de Tecnología.
- Se acordó con el equipo directivo de la clínica, la implementación del comité comercial global cada 3 meses como instancia donde se resume el estatus contractual de la institución con las aseguradoras y a su vez se presentan nuevas oportunidades de negocio o solicitud de avales para la continuidad de negociaciones.
- Se implementó la matriz de evaluación de riesgos por cliente para contratar.
- Se rediseñó la herramienta de Intranet para consulta de servicios contratados, dando así soporte a los procesos administrativos.
- Se complementó la oferta de servicios para aumentar la participación en la demanda del mercado particular (chequeo médico, cirugía estética, cirugía bariátrica).
- Se reorganizó el portafolio de servicios para 2024.



05. GESTIÓN CLÍNICA

GESTIÓN CLÍNICA

5.1 Compromiso con la calidad

Clínica Centenario ha desarrollado un trabajo interno caracterizado por la cultura del mejoramiento continuo, humanización y seguridad de la atención; nuestro modelo de atención centrado en el paciente y su familia articula los procesos administrativos y asistenciales necesarios para identificar e intervenir los requerimientos de los usuarios, optimizando la operación y recursos acorde a los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

5.1.1 Sistema Único de Habilitación

La Clínica Centenario fue inscrita por primera vez en el Registro Especial de Prestadores de Servicios en Salud (REPS), el 30 de mayo de 2014. Actualmente contamos con registro vigente de habilitación hasta el 30 de agosto 2024. La capacidad instalada registrada se describe a continuación:

GRUPO	CONCEPTO	CANTIDAD REGISTRADA EN REPS
Internación hospitalización general adulto	Camas	110
Internación servicio de UCI adulto	Camas	09
Internación servicio de Unidad de cuidado intermedio adulto	Camas	30
Quirúrgico	Salas de cirugía	04
Consulta externa	Consultorios	06
Salas	Procedimientos	02

Tabla 5. Capacidad instalada Clínica

Para inicios del año 2023 se contaba con una capacidad instalada de 93 camas de hospitalización, de las cuales 26 correspondían a camas expansivas acondicionadas en razón a la pandemia por COVID 19. Para el segundo semestre se formalizan estas camas en el registro especial de prestadores de servicios en salud (REPS), y se realiza apertura de 17 camas adicionales. A continuación, se relaciona la distribución de estas camas en la actualidad:

DISTRIBUCIÓN DE CAMAS HOSPITALIZACIÓN	
Una cama por habitación	26 camas (26 habitaciones)
Dos camas por habitación	52 camas (26 habitaciones)
Tres camas por habitación	12 camas (04 habitaciones)
Cuatro camas por habitación	8 camas (02 habitaciones)
Múltiple	12 camas (altas tempranas)
TOTAL	110 CAMAS

Tabla 6. Distribución de camas servicio de hospitalización

Los servicios habilitados para Clínica Centenario son los siguientes:

GRUPO	SERVICIO
Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica	Hemodinamia e intervencionismo
	Laboratorio clínico
	Toma de muestras de laboratorio clínico
	Servicio farmacéutico
	Terapia respiratoria
	Fisioterapia
	Fonoaudiología y/o terapia del lenguaje
	Imágenes diagnósticas - ionizantes
	Gestión pre-transfusional
	Imágenes diagnósticas - no ionizantes
Consulta externa	Cardiología
	Anestesia
	Cirugía general
	Gastroenterología
	Ginecobstetricia
	Medicina física y rehabilitación
	Neurología
	Ortopedia y/o traumatología
	Urología
	Neurocirugía
Internación	Cuidado intermedio adultos
	Cuidado intensivo adultos
	Hospitalización adultos
Quirúrgicos	Cirugía vascular y angiológica
	Cirugía general
	Cirugía ginecológica
	Cirugía ortopédica
	Cirugía urológica
	Neurocirugía

Tabla 7. Servicios habilitados y registrados en REPS

Anualmente se realiza auditoria de evaluación al cumplimiento de los estándares de habilitación, basados en la resolución 3100 de 2019 y la resolución 0544 de 2023 que la modifica parcialmente. Para el año 2023, los resultados obtenidos en la auditoría ejecutada en el primer semestre fueron los siguientes:



Ilustración 4. Porcentaje cumplimiento estándares habilitación

Se evaluaron en total los siete estándares incluidos en la norma de habilitación, obteniendo un cumplimiento general del 88%. Dentro de los resultados, el de infraestructura e interdependencia de servicios, fueron los que mayor oportunidad de mejora presentaron, siendo necesario formular y ejecutar planes de acción correspondientes.

En cuanto al estándar de interdependencia de servicios los hallazgos se relacionaron con temas contractuales con los outsourcing que funcionan en la institución, contratos no vigentes, sin firma o sin evidencia de seguimiento al cumplimiento del objetivo contractual. El área jurídica se articula con calidad para dar apoyo a la gestión de este estándar haciendo las validaciones y requerimientos específicos a las áreas para dar cumplimiento, actualmente continua en seguimiento.

5.1.2 Programa De Auditoría Para El Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC)

Clínica Centenario venía trabajando el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad, que había sido definido en enero de 2022 y con finalización en enero 2024. La metodología aplicada para el desarrollo de la ruta se basó en los estándares de acreditación. Del total de estándares evaluados, finalmente 11 criterios fueron priorizados y llevados a implementación de plan de mejora. Dentro de la evaluación realizada a la ejecución del PAMEC para esa vigencia, se logró un 100% de cumplimiento al desarrollo del cronograma y ruta propuesta, y un 81% de cumplimiento en las acciones definidas dentro del plan de mejora, frente a los criterios priorizados. En visitas posteriores de auditoría por parte de los aseguradores, no se recibieron observaciones

respecto a la metodología, desarrollo o resultados obtenidos en el PAMEC.

5.1.3 Sistema de Información para la Calidad

La obtención de la información para la calidad en Clínica Centenario se basa en primera instancia en los registros obtenidos de la plataforma institucional Gomedisys y tableros de Power BI y en segunda instancia por búsqueda activa como es el caso de los programas de seguridad del paciente y control de infecciones asociadas a la atención en salud.

Nuestra institución cuenta con un repositorio de indicadores en drive, donde las diferentes áreas asistenciales y algunas administrativas registran y gestionan su información. Todo lo anterior es el insumo para la construcción y reporte de los indicadores de monitoreo normativo, como lo son los de la resolución 0256 de 2016 y 4505 de 2012, frente a los cuales se dio cumplimiento en las fechas de radicación de la información oportuna para el año 2023. Estos mismos, junto con el PAMEC y los indicadores del programa de seguridad del paciente e infecciones son monitoreados de manera externa por nuestros aseguradores a quienes adicionalmente de manera mensual se les remite informe de la resolución 1552 de 2013.

Internamente también se realiza monitoreo al comportamiento de los indicadores, a través de los comités institucionales y auditorías, donde se establecen los planes de mejora necesarios para el cumplimiento de las metas definidas.

5.1.4 Programa De Control De Infecciones Asociadas A La Atención En Salud

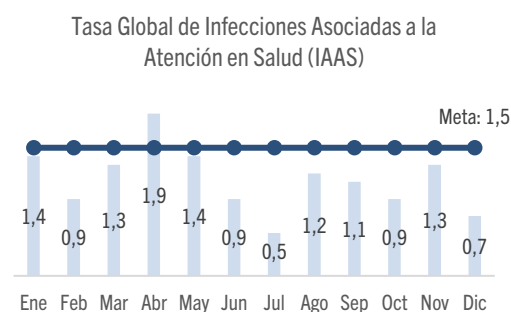


Ilustración 5. Tasa global de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS)

Para el año 2023, se confirmaron 104 casos de IAAS, con una incidencia de 1.1%, que comparado con el año 2022 registró un incremento del 0.1% con 88 confirmados de IAAS con una incidencia global de 1.0%. Sin embargo, se cumple la meta institucional para el indicador global de IAAS excepto en el mes de abril donde se observa desviación del indicador relacionado con aumento de casos de bacteriemias por catéter de hemodiálisis. Se ejecutó plan de mejora en articulación con el grupo de Fresenius.

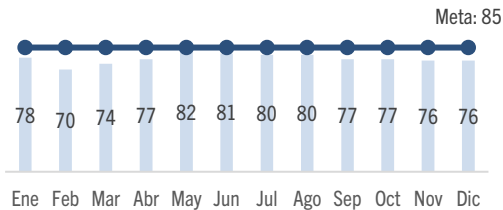


Ilustración 6. Proporción adherencia higiene de manos

Para el año 2023 la proporción promedio del cumplimiento al protocolo se encontró en el 77% con una meta institucional del 85%, a pesar de las intervenciones del grupo de epidemiología sobre los grupos de interés, así como de las socializaciones del comportamiento del indicador y cumplimiento de los 5 momentos de la higiene de manos por especialidades y servicios. Durante el 2024 se continuará trabajando en el reforzamiento del equipo para garantizar el desarrollo y ejecución completa de la estrategia multimodal de higiene de manos a nivel institucional.

5.1.5 Programa de Seguridad del Paciente

El objetivo del programa de seguridad del paciente para el 2023, fue lograr la socialización e implementación de los paquetes instruccionales aplicables a la institución; labor que se desarrolló en dos vías desde la plataforma de aprendizaje y competencias organizacionales (PACO) y desde los procesos de capacitación y rondas propias del programa.

Gestión Del Reporte

El comportamiento del reporte en la plataforma de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) presentó para el año 2023 un total de 1.884 eventos reportados, en comparación con el año 2022 cuando se reportaron 2.167 (una diferencia de 283 reportes), por lo que una de las principales actividades para el

2024 será la promoción de los medios de reporte institucional para todas las vigilancias.

Incidentes

Los reportes clasificados como incidentes más frecuentes estuvieron relacionados con errores en identificación del paciente, desplazamiento o retiro de dispositivos y preparación inadecuada del paciente para procedimiento. Para el año 2023 se identificaron 268 reportes clasificados como incidentes.

Frente a los eventos de reporte normativo, el comportamiento fue el siguiente:

• Tasa de Caídas

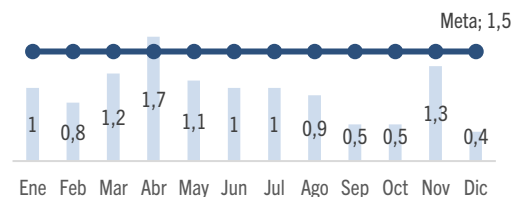


Ilustración 7. Tasa de caídas del servicio de hospitalización

La meta institucional para este indicador es de 1,5, siendo el mes de abril 2023 el único mes con un comportamiento desviado por encima de la meta siendo necesario implementar las acciones correctivas del caso.

• Eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos

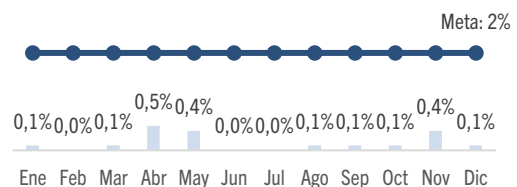


Ilustración 8. Proporción eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos

Para el año 2023 se cumplió con la meta institucional de 2%, manteniéndose en un promedio 0.2%. La mayoría de los eventos identificados estuvieron relacionados con reacciones alérgicas en el paciente.

• Tasa de Úlceras por Presión

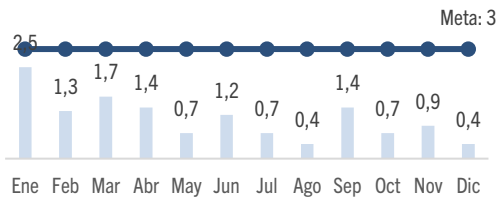


Ilustración 9. Tasa de úlceras por presión

Para el año 2023, se presentaron 54 eventos relacionados con úlceras por presión y una tasa promedio de 1,2, que corresponde a seis (06) eventos más que en el año 2022, 48 eventos relacionados con úlceras por presión en el año para una tasa promedio de 1,1. La tasa del año estuvo dentro de la meta institucional de 3. Se identificaron como mayores factores contributivos el paciente de la UCI, multisoportado, con comorbilidades, estancia prolongada, edad avanzada, por lo que la mayoría de los eventos se clasificaron como no prevenibles al evidenciar la implementación de las barreras y cuidados pertinentes.

5.2 Atención al Paciente y su Familia

Durante el año 2023 se aplicaron 3.970 encuestas de satisfacción (21% más que el año anterior), el promedio de satisfacción anual fue de 98%, porcentaje que incrementó en un punto en comparación al año anterior. El porcentaje anual de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos fue del 99% y el 100% de los pacientes encuestados manifestaron que recomendarían la institución a familiares y amigos.

• Encuestas de Satisfacción

Servicio	2022	2023
Hospitalización		
Hospitalización	98%	99%
UCI Adultos	99%	99%
UCI Intermedios	97%	99%
Servicios Ambulatorios		
Consulta Externa	96%	98%
Cirugía Ambulatoria	96%	98%
Imágenes Diagnósticas		97%
Servicio de Hemodinamia		98%
Total de Satisfacción anual	97%	98%
Total de encuestas aplicadas	3.268	3.970
% Divulgación Derechos y Deberes	95%	95%
% Recomendación del Servicio a Familiares y Amigos	99%	100%
Calificación de experiencia Global	97%	99%

Tabla 8. Comparativo anual de encuestas de satisfacción

• Plan de Acogida

Plan de Acogida, el objetivo es garantizar una estancia agradable y segura para los pacientes y sus familias, proporcionando información integral sobre los servicios y procedimientos de la Clínica Centenario (componentes del plan: Información de los servicios de la institución, recomendaciones de ingreso, derechos y deberes de los pacientes, tips de seguridad de paciente, mecanismos de participación ciudadana en salud, horarios de visitas, copagos y cierres de cuentas, entre otros). En el servicio de hospitalización se realizaron 7.393 planes con una cobertura del 91% y en la Unidad de Cuidados Intensivos 419 con una cobertura del 95%.

Año	Hospitalización			UCIs
	Egresos	Planes de Acogida	Cobertura	Egresos
2022	7.703	6.932	90%	505
2023	8.608	7.393	91%	442

Tabla 9. Cobertura plan de acogida

• Trabajo Social

En el año 2023 desde el área de Trabajo Social, se efectuaron 2.377 intervenciones, entre los ítems más representativos se encuentran: 1.764 interconsultas (74%), 277 respuestas a PQRS (12%), 162 información a familiares para manejo de plan hospitalario domiciliario (PHD) (7%) y 87 apoyo a familiares de zonas especiales (4%).

Se realizó apoyo a duelo e información de trámites administrativos para paciente fallecido a 187 familiares.

Durante el año 2023, en los meses de abril y diciembre, se llevó a cabo la actividad denominada "Donatón de tú Corazón", encaminada a apoyar pacientes y familiares que por su condición y lugares de donde llegan remitidos requieren de nuestro apoyo y ayuda con temas básicos como lo son: los elementos de aseo personal, logrando la recolección de 180 kits de aseo, 30 pacas de pañal adulto, entre otros.

• Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Durante el 2023 se gestionaron 996 comunicados, 31% menos que en el año 2022 (1.454). El promedio anual de quejas por tasa fue de 6,62% el cual disminuyó en un 2.38% en comparación al año

anterior. El porcentaje de quejas respondidas fue del 100%.

El 36% (358) de los comunicados correspondieron a quejas escritas, las cuales disminuyeron en un 5% en relación con el año anterior, las causas más representativas de éstas fueron: inadecuada actitud de servicio 54 (15%), seguido de demora en la atención 50 (14%), demora en programación de cirugía 44 (12%), insatisfacción con la conducta médica 42 (11%), demora en asignación de cama o camilla 30 (8%). Con el fin de abordar las causas de inconformidad radicada por los usuarios, en el comité de quejas se llevó a cabo seguimiento de las acciones de mejora implementadas.

En el 2023 fueron radicadas 423 felicitaciones, los servicios más reconocidos fueron: enfermería 159 (38%), médicos generales 64 (15%), cardiología 36 (8%) y Outsourcing de aseo 20 (4%), siendo estos los datos más representativos.

5.3 Unidad de Hospitalización

- **Ocupación general:** El promedio de ocupación para el año 2023 fue de 103%, en comparación con el año 2022 donde el promedio de ocupación anual fue del 93%. Este incremento se dio como resultado del trabajo articulado entre la Dirección médica, el área de referencia y contrarreferencia, así como del seguimiento al comportamiento diario de la ocupación y operación.
- **Egresos:** La institución logró para el primer semestre del año 2023 un promedio de egresos superior a los generados para el mismo periodo en el año 2022. Sin embargo, para el segundo semestre el comportamiento se mantuvo similar al año 2022. El aumento en la complejidad de los pacientes aceptados, así como las dificultades para el egreso oportuno de tipo administrativo secundarios al asegurador, específicamente en pacientes de zonas especiales y PHD crónico ventilado, generaron aumento en la estancia y limitación en el giro cama.
- **Egresos por especialidad:** En cuanto a los egresos por especialidad, el año 2023

demostró aumento en el número de estos en comparación con el año 2022, principalmente para las especialidades de Medicina interna (aumentó 684 egresos), Ortopedia y traumatología (137 egresos más), Cirugía general (71 egresos más) y Ginecología (68 egresos más). Para Urología y Neurocirugía el comportamiento fue inverso, al tener menos egresos respecto al año inmediatamente anterior.

Frente al cumplimiento de las metas de egresos para cada especialidad, el grupo de Urología presentó para el año 2023 cumplimiento del 111% aun cuando el número de egresos fue menor al reportado en el año 2022. Seguido se encuentra Cirugía general con 101%. En el caso de Medicina interna y Ginecología, la desviación en la meta estuvo relacionada con el aumento en la complejidad de los pacientes y los trámites para el egreso por ser de zonas especiales y algunos de ellos con situaciones sociales y de red de apoyo que dificultaron el egreso oportuno.

- **Estancias hospitalarias:** El comportamiento del promedio de estancia para el año 2023 fue de 5,6 días. No se observa una variación significativa con respecto al año 2022, donde el promedio fue de 5,5 días, con una diferencia de 0.1 días. No obstante, lo anterior, frente al comportamiento mensual, a partir de mes de junio 2023 se observó un incremento en los días de estancia con relación a los resultados del 2022, nuevamente se explica este suceso en el aumento de la complejidad y situaciones administrativas descritas en las gráficas de ocupación y egresos.

5.4 Unidad de Cuidado Crítico

- **Unidad de Cuidado Intermedio**

En el año 2023 se observó un incremento del 4,78 % en cuanto a pacientes atendidos y del 4,74% en los egresos de la UCI Intermedia, esto se debió al aumento del giro cama y a la oportunidad en los diagnósticos y tratamientos.

Con respecto a la tasa de mortalidad en dicho servicio se observó una variación inferior al 1%.

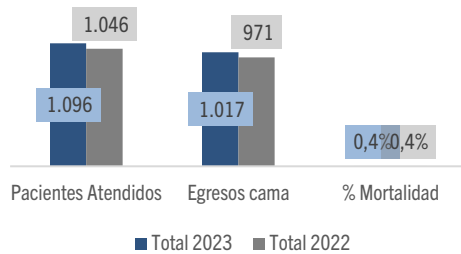


Ilustración 10. Comportamiento unidad de cuidado intermedio adulto 2023 vs 2022

• Unidad de Cuidado Intensivo

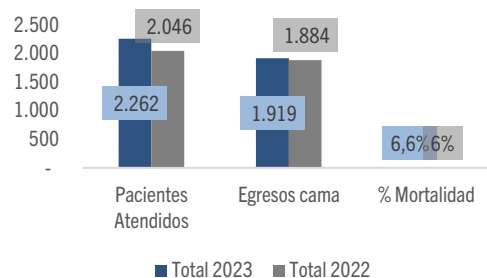


Ilustración 11. Comportamiento unidad de cuidado intensivo adulto 2023 vs 2022

Con respecto a la mortalidad en la unidad de cuidados intensivos, se observó un aumento del 0.6% con relación al año 2022, esto se debe al grado de complejidad de las patologías de los pacientes especialmente de aquellos ingresados desde zonas especiales y al aumento progresivo de los pacientes atendidos en la unidad.

5.5 Especialidades Quirúrgicas

Durante el año 2023, el área quirúrgica se consolidó, desarrollando diferentes estrategias para mejorar el volumen y la oferta de los procedimientos quirúrgicos, enfocándose en la atención integral de calidad, la seguridad, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Como parte del tratamiento integral se adquirió nueva tecnología con tres torres de laparoscopia, al igual que la adquisición de nuevo instrumental para aumentar la oferta en procedimientos de las diferentes especialidades que requieren del uso de estos equipos (Cirugía general, ginecología, urología, entre otros).

Se llevó a cabo ampliación en la oferta de anestesiología, fortaleciendo sedación fuera de salas, aumentando la disponibilidad para procedimientos de las áreas como hemodinamia, neuro intervencionismo, entre otros. De la misma manera, se dio reapertura del servicio de gastroenterología el cual fortalece la atención segura y oportuna para nuestros pacientes realizando procedimientos quirúrgicos como CPRES, Endoscopias, Colonoscopias, entre otras.

Finalmente, comprometidos con la innovación y el fortalecimiento de tecnología y el talento humano, se logró un aumento del 10% de las cirugías en comparación con el año 2022 pasando de 6.459 a 7.109 en 2023; con un promedio mensual de 592 cirugías.

El servicio de Ginecología lideró las especialidades con más procedimientos quirúrgicos, llevando a cabo 2.529 procedimientos, seguido de Cirugía general con 2.049 procedimientos. Sin embargo, a lo largo del año se pudo evidenciar una fluctuación en los servicios de Ortopedia y Neurocirugía, por lo que se implementaron planes de mejora en conjunto con el área Comercial para fortalecer la oferta de estas especialidades.

5.5.1 Central de Esterilización

En Clínica Centenario la esterilización se realiza por dos métodos: Vapor y peróxido de hidrogeno (Stericlinic) con una producción para el año 2023 de:

- CARGAS VAPOR: 2.411
- CARGAS EN PEROXIDO: 907

Se continúa cumpliendo con altos estándares y buenas prácticas, ofreciendo aseguramiento en la esterilización en cuanto a indicadores biológicos, químicos y test de Bowie Dick para el control de cada carga en los métodos de esterilización a vapor y peróxido.

Adicionalmente, en el transcurso del año 2023 se realizaron capacitaciones y reentrenamiento al personal de la central en el correcto manejo de equipos, manejo de indicadores, vida de anaquel, lavado de equipos, entre otros.

5.6 Especialidades Clínicas

5.6.1 Cardiología

Durante el año 2023 se realizaron 4.606 intervenciones desde valoraciones en pacientes hospitalarios y ambulatorios hasta procedimientos no invasivos complejos como “Ecocardiogramas de stress”. En total 664 más de los eventos realizados en 2022, para un aumento del 17%. La cantidad de Interconsultas y consultas se mantuvo similar para los dos años.

El procedimiento diagnóstico más realizado fue “Ecocardiograma transtorácico” con promedio mayor de 200 por mes. El procedimiento diagnóstico “ecocardiogramas de stress”, incrementó en 670% respecto del año previo.

Los procedimientos ambulatorios de 24 horas han variado dependiendo del convenio con las EPS, a pesar de lo cual se duplicó el número de Holter de ritmo realizados en el último año.

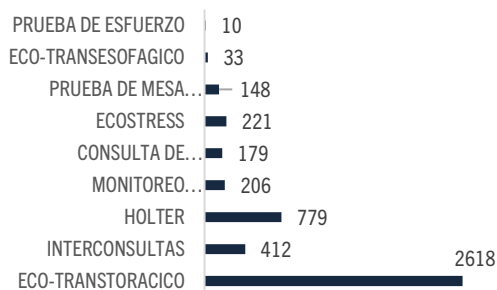


Ilustración 12. Total procedimientos cardiología 2023

5.7 Unidad de Atención Ambulatoria

5.7.1 Consulta externa

Durante el año 2023, se presentó una asistencia de 20.670 pacientes, con un incremento del 17% con respecto al año anterior.

Comparativo Citas Asistidas año 2023 vs 2022

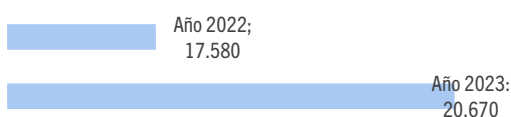


Ilustración 13. Comparativo citas asistidas año 2023 vs 2022.

Especialidad	Citas Asistidas	Especialidad	Citas Asistidas
Ginecología	7.110	Cardiología	1.346
Pre anestesia	4.123	Neurocirugía	1.197
Cirugía General	2.979	Cirugía Bariátrica	83
Urología	2.047	Retiro Catéter	63
Ortopedia	1.712	Flebotomía	10
TOTAL GENERAL			20.670

Tabla 10. Distribución de citas por especialidad

Al cierre del 31 de diciembre de 2023, se asignaron 25.308 citas, de las cuales registraron como asistidas, 20.670 (82%) y 4.638 (18%), como no asistidas. La mayor inasistencia de pacientes correspondió a pacientes de zonas especiales, por temas administrativos de traslado. La especialidad más representativa en el agendamiento de citas fue la especialidad de Ginecología con 7.110 citas asignadas que representa un 34% del total de citas asignadas, seguido por la especialidad de Anestesia, 4.123 citas que equivalen al 19% y Cirugía general con 2.979 citas asignadas, 14%, siendo estas las cifras más representativas.

5.8 Unidad de Apoyo Diagnóstico

5.8.1 Imagenología

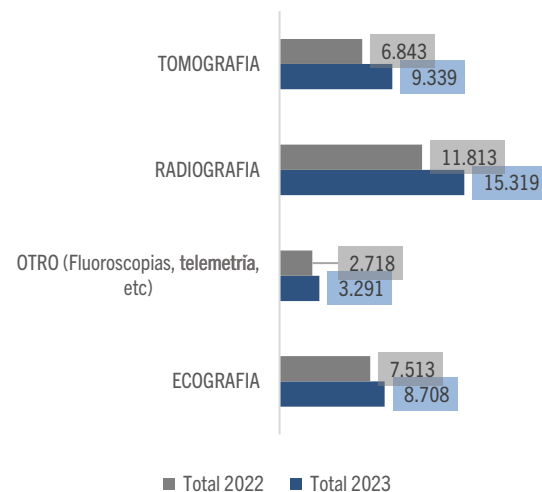


Ilustración 14. Imágenes diagnósticas 2023 vs 2022

En el año 2023 se ejecutaron 36.657 exámenes de imágenes diagnósticas, frente a 28.887 que se ejecutaron en el año 2022, lo que representó un aumento de aproximadamente el 27%, debido al incremento de servicios a nuevos contratos.

La oportunidad en la entrega de resultados estuvo en 12.35 horas frente a una meta de 16 horas. El promedio de estudios mes para el 2023 fue de 3.055 mientras que para el 2022 fue de 2.407, lo cual significa un aumento de 648 estudios.

LOGROS

- Se implementó la plataforma Medportal para consulta de resultados por parte de los pacientes.
- Montaje en PACO de 8 módulos de educación sobre protección radiológica para todos los colaboradores ocupacionalmente expuestos a radiación ionizante, curso que al finalizar se certificará.
- Ampliación del grupo (De 1 a 3) radiólogos intervencionistas, mejorando la oportunidad de respuesta y realización de procedimientos.

5.8.2 Hemodinamia e Intervencionismo

Durante el año 2023 se llevaron a cabo 2.064 procedimientos, mientras que en 2022 se habían ejecutado 1.358, lo que representa un aumento del 52%. La oportunidad en la realización de procedimientos fue en promedio de 6.96 horas, encontrándose dentro de la meta de 24 horas.

Distribución procedimientos por especialidad 2023

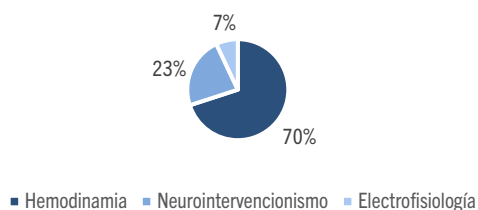


Ilustración 15. Distribución procedimientos por especialidad 2023

LOGROS

- Cambio grupo neurovascular, ampliando de 2 a 3 especialistas con mayor oportunidad en realización de procedimientos.
- Trabajo articulado y en red con Hospital Universitario Clínica San Rafael, para implementación documental de procesos, referencia y contra referencia de pacientes

para la realización de procedimientos de hemodinamia y electrofisiología, mejorando así la oportunidad y calidad de la atención.

5.8.3 Laboratorio Clínico

Respecto al año inmediatamente anterior (2022) se presentó un incremento del 13% para el área de Laboratorio Clínico y Servicio de Gestión Pre transfusional, con un total de 256.998 procedimientos; así, es importante destacar la gestión pre transfusional evidenciando un incremento del 40%.

Para el año 2023 en el Laboratorio clínico, la oportunidad en validación y entrega de resultados se cumplió, presentando un indicador de inoportunidad menor del 10%, sobre la meta propuesta, evidenciándose una mejora significativa para el último semestre del año.

Se intervino el proceso de interfaz Tharsis – Gomedisys para la consulta de resultados, funcionando en un 98% y respaldado por la accesibilidad continua y en tiempo real a la página web disponible en cada uno de los servicios.

Adicionalmente, se implementó el proceso de digitalización a historia clínica, de los resultados de exámenes realizados fuera de la red institucional.

LOGROS

- Con el propósito de optimizar la operación y asegurar la calidad, en el área de inmunoquímica, se inició la implementación de cuatro reactivos con metodología de punto que garantiza mayor precisión y exactitud con resultados positivos en controles internos y externos; de igual manera, para la sensibilidad de microorganismos, se adquirieron tarjetas actualizadas bajo las indicaciones de las guías internacionales de Clinical & Laboratory Standards Institute: CLSI.
- Como servicio de apoyo diagnóstico, se implementó la inscripción, adquisición, realización y acompañamiento a los controles de calidad analítica de las pruebas en el punto de atención del paciente (POCT),

realizadas en la institución, como gases arteriales y glucometrías.

- Respecto a las acciones de mejora realizadas en el servicio de gestión pre transfusional, se implementó como barrera de seguridad la pistola para lectura de código de barras, en el proceso de identificación de los componentes sanguíneos para el registro de transfusión, minimizando el riesgo de error y asegurando un proceso de transfusión seguro en conjunto con el protocolo de chequeos cruzados ya establecido.

5.9 Unidad de Apoyo Terapéutico

5.9.1 Servicio de Rehabilitación

Durante el año 2023 se continuó trabajando en el proceso de prevención y recuperación de alteraciones en los pacientes, con el fin de optimizar su calidad de vida y contribuir al reintegro nuevamente en la sociedad.

- **Indicador de neumonía asociada a ventilación mecánica**

El número de casos de neumonía asociados a ventilación mecánica en el año 2022 fueron 2 casos, mientras que para el 2023 se presentó solo un caso, lo cual indica que, a pesar del volumen de pacientes ventilados, los cuidados y adherencia a protocolo de prevención de neumonías asociadas al ventilador han sido efectivos.

En cuanto a los días de ventilación mecánica, para el año 2022 fueron 3.845 días con 485 pacientes ventilados, mientras que para el 2023 aumentaron a 4.077 días ventilador con 545 pacientes.

- **Indicador pacientes atendidos por el servicio de rehabilitación**

Durante el año 2023 se llevaron a cabo 85.029 procedimientos, frente a 62.689 que se realizaron en 2022, alcanzando un crecimiento del 36%. Como se muestra a continuación, se logró un aumento considerable en el número de atenciones de terapia física en un 58%, Terapia respiratoria en un 28%, y el área de

Fonaudiología aumentó el 222% comparado con el año 2022.

5.9.2 Servicio de Nutrición

El servicio de nutrición en la Clínica Centenario se encarga de supervisar la calidad de alimentos proporcionados por la empresa contratada para tal fin, realizar valoraciones nutricionales solicitadas por cada uno de los especialistas, iniciar de manera oportuna las nutriciones enterales, parenterales y vías orales, entregar al momento de egreso de los pacientes interconsultados, las recomendaciones nutricionales para un egreso seguro en los programas de hospitalización domiciliaria (PHD) y suplementación en casa.

- **Indicador de valoración intrahospitalarias nutrición:**

Se incrementó el número total de valoraciones intrahospitalarias las cuales cumplieron en su totalidad con el tiempo establecido de respuesta oportuna (24 horas). El crecimiento entre el año 2022 y el año 2023 fue del 9%.

5.10 Gestión del Departamento de Enfermería

En el año 2023 se logró ser más consistentes en la adherencia a los Protocolos, y esto se refleja en las tasas de eventos adversos atados al cuidado directo de Enfermería. Se aumentó el número de protocolos auditados y, adicionalmente se inició la medición de la satisfacción en las capacitaciones.

En el servicio de consulta externa, enfermería realizó un total de 70 procedimientos de retiro de catéter venoso central.

Gracias a la apertura de la sala de procedimientos en el mes de diciembre, se logró realizar 13 procedimientos de flebotomía con lo cual se optimizó el uso de camas, tiempos de ingreso y egreso asistencial por médico, para estos pacientes.

5.11 Gestión de Auditoría Médica

El área de auditoría médica tiene como objetivo fundamental mantener niveles óptimos de calidad mediante el seguimiento, evaluación e identificación de problemas y soluciones en la prestación de los

servicios de salud, de acuerdo con la normatividad y contratación vigente; logrando dar cumplimiento a los valores corporativos de la Organización.

El área de auditoría médica se encuentra enfocada en:

- Concurrencia: se asegura la calidad y la adecuación de los servicios médicos prestados a los pacientes.
- Elaboración y gestión informes.
- Cuentas Médicas: Auditoría de procedimientos quirúrgicos, definición de estancias UCI y UCIM para su respectiva facturación, auditoría a procedimientos de hemodinamia, pacientes alto costo (Procedimientos Nefrología). Acompañamiento permanente al área de facturación. Gestión y respuesta a objeciones realizadas por las diferentes aseguradoras y conciliación.
- Comité de Historia Clínica: Análisis y presentación en los comités mensuales, basado en la auditoría de la adherencia a formatos y registros clínicos.

Calificación en la revisión general de Historias Clínicas

ESPECIALIDAD	AÑO 2022	AÑO 2023	Δ
ESPECIALIDADES QX	89%	89%	0%
ESPECIALIDADES MÉDICAS	89%	95%	6%
MÉDICOS GENERALES	94%	97%	3%
ENFERMERÍA	69%	79%	10%
APOYO PSICOSOCIAL	100%	100%	0%
NUTRICIONAL	100%	98%	-2%
REHABILITACIÓN	86%	91%	5%

Tabla 11. Calificación en la revisión general de Historias Clínicas

Con relación a la auditoría de historias clínicas para el año 2023, para finales del primer semestre se implementó la herramienta ShinkaSR en la cual se evalúan los siguientes ítems: evolución diaria completa, interpretación de laboratorios, tromboprofilaxis, descripción quirúrgica, plan de egreso con recomendaciones y escala de dolor, con una calificación de cumple o no cumple; obteniendo un cumplimiento del 93% en general. Las

especialidades que mejoraron sus evaluaciones frente al año 2022 fueron las especialidades médicas, médicos generales y enfermería; y las especialidades que se mantuvieron fueron las especialidades quirúrgicas y psicología; y nutrición bajó su puntaje, pero manteniendo un resultado destacado. Desde el área de auditoría se continúan fortaleciendo, en conjunto con el área de sistemas, los mecanismos y cobertura en la auditoría.

Indicador cumplimiento consentimientos informados

CONSENTIMIENTO	AÑO 2022	AÑO 2023	Variación
VIH	99%	99%	0%
TRANSFUSIONES	67%	N/A	-
ENFERMERÍA	89%	92%	3%
QUIRÚRGICOS	88%	91%	3%
ANESTESIA	87%	92%	5%
GASTROENTEROLOGÍA	87%	N/A	-
SEDACIÓN	92%	N/A	-
PSICOLOGÍA	98%	99%	1%
IMÁGENES DX	99%	95%	-4%
UCI E INTERMEDIOS	78%	89%	11%
HEMODINAMIA	96%	94%	-2%

Tabla 12. Cumplimiento diligenciamiento consentimientos informados

En relación con la auditoría de consentimientos informados en el año 2023, se evidencia un correcto diligenciamiento en los consentimientos para enfermería, quirúrgicos, anestesia, psicología e ingreso a UCI e UCI intermedios, y se han mantenido el consentimiento de VIH y bajaron en su calificación imágenes diagnósticas y hemodinamia. Es de resaltar que las auditorías se están haciendo directamente y no en retrospectiva, lo que permite identificar la falencia y ajustarla en el acto, así como retroalimentar al personal, lo que ha generado un impacto positivo. Es preciso mencionar que para Clínica Centenario la meta de cumplimiento para el correcto diligenciamiento de historia clínica es del 100%.



06. GESTIÓN TÁCTICA Y DE APOYO

GESTIÓN TÁCTICA Y DE APOYO

6.1 Gestión del Talento Humano

En el año 2023, específicamente en el último cuatrimestre del año, el área de Recursos Humanos se enfocó en:

- Homologar el proceso para todas las clínicas.
- Brindar la visión de equipo transversal a los miembros del proceso en todas las clínicas.
- Posicionar el área entre los líderes.
- Facilitar la cohesión, relacionamiento y alineación estratégica del proceso.
- Hacer visibles los logros en el desarrollo de los programas en SST, Bienestar, Cultura y Laboral.
- Poner en marcha los planes identificados como relevantes para el 2023 y 2024.

En el año 2023, se llevó a cabo la reorganización de varios procesos, y estandarización de otros, como se menciona a continuación:

6.1.1 Atracción y fidelización

Para cierre de 2023 el porcentaje de rotación de colaboradores de la Clínica Centenario fue del 3.1%, manteniéndose dentro de la meta.

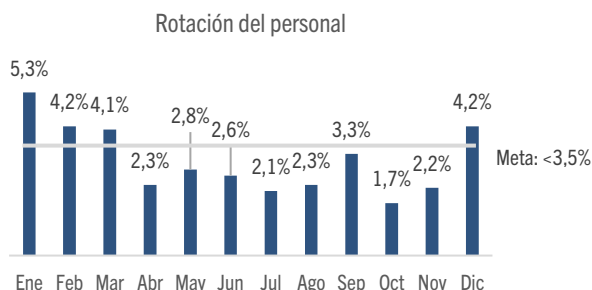


Ilustración 16. Comportamiento mensual rotación 2023

En cuanto al modelo de competencias, se encuentra en estructuración el nuevo formato de perfil del cargo, que será útil y de fácil entendimiento durante el ciclo de vida del colaborador, en el cual se definieron las siguientes competencias:

Competencia Transversales:

- Creatividad
- Actitud de servicio en salud humanizada con calidad y respeto

- Liderazgo e influencia
- Trabajo en equipo

Competencia Específicas de acuerdo con el cargo:

- Curiosidad y aprendizaje continuo
- Pensamiento crítico
- Confiabilidad y atención al detalle
- Empatía y escucha activa
- Control de calidad
- Orientación al logro
- Adaptación al cambio
- Visión estratégica

Se gestionó el fortalecimiento de indicadores transversales para reporte y visualización en las herramientas de power BI y Business Intelligence basados en el ciclo PHVA.

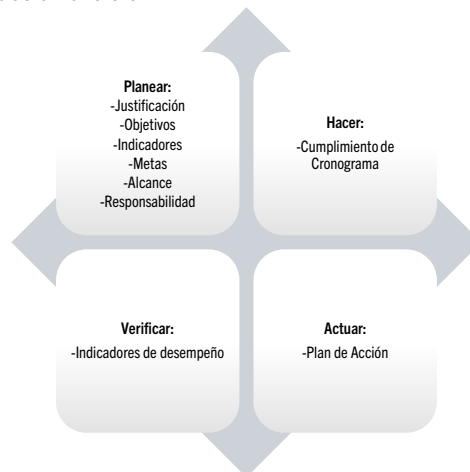


Ilustración 17. Ciclo PHVA área de RRHH

Continuando con la transversalización, se desplegaron actividades dentro del proceso como:

- Estandarización del correo electrónico único para los procesos de selección transversales trabajaconnosotros@stewardcolombia.org
- Publicación de las ofertas laborales en la red social profesional LinkedIn, con el ánimo de continuar fortaleciendo nuestra marca empleadora.
- Unificación del proceso de agradecimiento a los candidatos que participan en convocatorias internas en todas las clínicas.

- Avances en la implementación del protocolo y código de vestuario para fortalecer nuestra imagen institucional.
- Publicación de convocatorias internas de forma transversal para participación de los colaboradores entre las sedes.

Programa pre-pensionados:

Se diseñó el Programa de pre-pensionados, con el objetivo de realizar acompañamiento a nuestros colaboradores pensionados y próximos a pensionarse, en el fortalecimiento de su proyecto de vida, a través de cambios en su rutina, mediante la importancia del autocuidado, manejo adecuado de las finanzas y resignificación de vínculos familiares y sociales.

6.1.2 Compensación y beneficios

Durante el año 2023 se avanzó en:

- Actualización documental del procedimiento novedades de nómina.
- Publicación del procedimiento para reporte de novedades al área de Talento Humano.
- Estandarización de variables de dimensionamiento de personal por servicio, y apoyo en la elaboración de presupuestos.
- Acercamiento al personal por medio de comunicaciones para notificaciones y cierre de novedades.
- Reporte consolidado para la VP de Recursos Humanos con información de variaciones mensuales de planta y gasto de personal.

6.1.3 Gestión del cambio y cultura

Con la finalidad de fortalecer el proceso de gestión del cambio y cultura, se estructuró el Modelo de Transformación Cultural de Clínica Centenario para acompañar los procesos de adaptación y transición y asegurar comportamientos que permitan la alineación con el cumplimiento de las metas institucionales.

El proceso de Gestión del Cambio tiene un rol decisivo como impulsor de los procesos de transformación de Clínica Centenario; para ello, se definió una metodología de acompañamiento a proyectos estratégicos de impacto organizacional.

Durante el último trimestre del 2023, se realizó de forma transversal en la institución, con el aliado estratégico Caja de Compensación COMPENSAR, la aplicación de la encuesta de evaluación del Índice de Felicidad Organizacional.

Actividades cultura:

1. “El Trato por el buen trato”

Participantes	323
Cobertura	72%
Satisfacción promedio	9,4

En el mes de noviembre de 2023 se ejecutó la campaña institucional: “El trato por el buen trato” que permitió dar inicio al programa que busca promover y fortalecer una cultura organizacional enfocada en el respeto y buenas relaciones de trabajo, utilizando como referencia los cuatro (4) acuerdos: Sé impecable con tus palabras, No te tomes nada personal, No hagas suposiciones y Haz siempre lo mejor que puedas, logrando una cobertura del 72%, con la participación de 323 personas, con un promedio de satisfacción del 9,4/10.

2. Promotores de cambio

La activación de la Red de Promotores de Cambio es una estrategia de Bienestar que busca generar comunicación efectiva y ágil en todos los niveles de la clínica.

Para el cierre de 2023 Clínica Centenario contaba con 36 promotores, de los cuales 9 hacen parte del equipo de enfermería; se espera para 2024 aumentar la cifra a 60 promotores. La estrategia de Promotores de

cambio se enfoca en los siguientes frentes:



Ilustración 18. Estrategia promotores de cambio

3. Actividades de bienestar y calidad de vida

Durante el año 2023, se ejecutaron 74 actividades en el marco del Programa de Bienestar en los diferentes ejes de implementación.

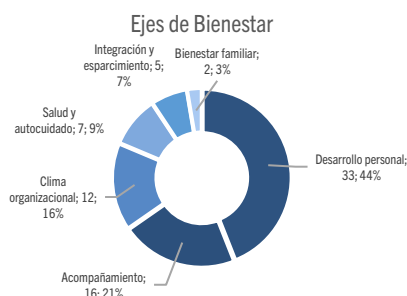


Ilustración 19. Actividades realizadas de Bienestar Laboral

A continuación, se describen las actividades de Bienestar desarrolladas en la Clínica Centenario en el último trimestre del 2023.

- Día del médico: Cobertura 90%, satisfacción 4.86.
- Quinquenios: Cobertura 100%, satisfacción 4.6.
- Obsequios a los colaboradores fin de año: Cobertura 96%, satisfacción 4.99.
- Obsequios a hijos de colaboradores: Cobertura 88%, satisfacción 4.9.
- Cenas navideñas en turnos nocturnos de 24 y 31 de diciembre: Cobertura 100%, satisfacción 4.75

Durante el primer semestre de 2023 se implementó la auditoría de mantenimiento del primer año del ciclo de recertificación del modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable), avalado por el ICONTEC, la cual se recibió satisfactoriamente a finales del mes de junio de 2023 en la edición 5 de la norma 1000-1; se gestionó plan documental y socialización de

documentos normativos que impactan el modelo para el relanzamiento, y a cierre de 2023 cuenta con 54 medidas de conciliación clasificadas en los diferentes grupos.

6.1.4 Salud Y Seguridad En El Trabajo (SST)

Cumplimiento Estándares Mínimos SG- SST 2023

Resultado autoevaluación estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la Resolución 0312 de 2019: El 15 de enero del 2023 se realizó la autoevaluación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con base en los estándares mínimos establecidos por el Ministerio del Trabajo en la Resolución 0312 de 2019, donde se obtuvo un porcentaje total de cumplimiento del 98% clasificando el sistema en una valoración aceptable. Calificación de ARL SURA.

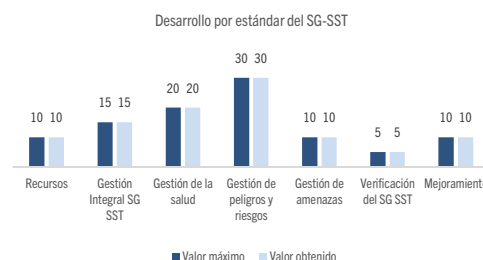


Ilustración 20. Autoevaluación de Estándares Mínimos del SG – SST 2023

Ausentismo 2023

Se creó una herramienta, a través del área de Inteligencia de Negocios, para la consolidación, seguimiento y análisis del comportamiento de ausentismo de la clínica, lo cual permite realizar una intervención en las áreas con mayor índice de ausentismo.

Consolidación del SG-SST

Se creó la herramienta para consolidar la información a nivel nacional, mostrando resultados de la Clínica Centenario estableciéndose el monitoreo de cuatro (4) indicadores (Accidentalidad, Ausentismo, Plan de Trabajo, Capacitación).

Logros 2023

- En el mes de octubre se inició proceso con las Administradoras de Riesgos Laborales

implicadas para realizar el proceso de traslado; retiro con ARL Positiva y afiliación con ARL SURA en el mes de diciembre se habilitó el cambio.

- Desde el programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de desórdenes musculo esqueléticos, se llevó a cabo inventario de puestos de trabajo frente a VDT, identificando cantidades de puestos de trabajo, cantidades de elementos ergonómicos, identificación de elementos en buen estado, en mal estado o que requieren algún tipo de mantenimiento, esto con el fin de una vez identificadas las condiciones realizar la respectiva gestión administrativa, mejorando condiciones de trabajo para los colaboradores de la Clínica Centenario.
- Adicional, clínica Centenario generó indicador de cobertura en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial de un 70% con respecto al total del personal activo del año 2023.

6.2 Gestión Legal

En el año 2023 el área legal tuvo cambios en su estructura al incorporarse a la organización la Vicepresidencia Legal. Con la sumatoria de este nuevo rol al equipo, se realizaron distintos cambios, tales como: establecer la definición de los objetivos del área, redefinición de su estructura, creación de nuevos roles, definición de perfiles, implementación de un enfoque transversal y de servicios compartidos para todo el Corporativo, definición de procedimientos e implementación de indicadores, y la creación de cinco grandes macroprocesos esenciales para alcanzar tanto los objetivos estratégicos del área legal como los de la compañía.

El objetivo que tiene el área legal es asumir la representación en todos los asuntos legales de la compañía, asesorando jurídicamente a la institución, garantizando el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del negocio, mediante la planificación, el control legal, la consejería y la defensa judicial de sus intereses, minimizando riesgos en materia legal existentes en el desarrollo de su gestión con el apoyo de un equipo interno y la colaboración de asesores externos.

Se identificaron los grupos de interés a los que el área legal brinda servicios.



Ilustración 21. Grupo de Interés área legal

Para lograr la implementación de un enfoque transversal y de servicios compartidos que logre llegar a todos nuestros Stakeholders, de manera eficaz, oportuna, y generando mayores eficiencias, los cinco macroprocesos implementados, son:

1. Proceso de Contratación: Objetivo: Revisión de documentación legal para elaboración de contratos que soportan la operación de las clínicas. Seguimiento a la gestión precontractual, contractual y post contractual. Revisión y aprobación de pólizas/garantías. Actualizar y garantizar el cumplimiento del manual de contratación. Definición de procedimientos, formatos y minutas estándar.
2. Proceso de Asuntos Judiciales: Objetivo: Defensa judicial en procesos contenciosos. Defensa en las investigaciones adelantadas por los entes de inspección, vigilancia y/o control. Ejercer la representación en las diferentes diligencias administrativas. Conceptuar en los casos que requieran soporte jurídico relacionado con el área judicial.
3. Proceso de Asuntos Corporativos: Objetivo: Documentación y supervisión de documentos corporativos (Registros públicos, Estatutos, Libros de registro de accionistas, Acuerdo de accionistas, actas de Juntas Directivas y Asamblea, entre otros). Contratos Relevantes que soportan la operación de las compañías que

conforman el Holding (v.g. endeudamiento, con partes relacionadas, alianzas estratégicas, limitación competencia y de valor relevante, entre otros). Supervisión Activos (Contratos sobre inmuebles y cumplimiento con entidades fiscales y de planeación municipal, departamental y/o distrital). Seguros (Supervisión de Seguros Corporativos). Acompañamiento en asuntos cambiarios y tributarios.

4. Proceso de Asuntos Médico Legales y Hospitalarios: Objetivo: Soporte a la operación de las clínicas en visitas y auditorias de entes de control o aseguradores. PQR's con componente jurídico, normatividad regulatoria y pronóstico del impacto legal en etapa precontractual. Apoyo legal y estratégico a la Dirección Administrativa (Seguridad, Logística, Infraestructura, Biomédica, Ambiental y Tecnología, entre otras). Direccionamiento preventivo en los comités institucionales de obligatorio cumplimiento y análisis de eventos adversos, a la Dirección Médica en protocolos y guías médicas (Gestores de servicio). Asistencia legal a la Dirección Financiera en asuntos de cartera vencida, pacientes sin pagador y preparación de acreencias a radicar ante EPS'S en liquidación. Seguimiento a las áreas de SIAU, Calidad y Seguridad del Paciente.
5. Proceso de Cumplimiento: Objetivo: Levantamiento de mapas de riesgos. Implementación del Gobierno Corporativo. Generación e implementación de manuales de exigencia legal. Creación de Comités de Junta Directiva. Definición e implementación de políticas relacionadas con: Protección de Datos Personales, SARLAFT, SICO, SAGRILFT, PTEE. Generación de reportes e informes obligatorios a los entes de control.

Con el propósito de poder medir estos procesos, se definieron indicadores que miden la oportunidad, la gestión, el cumplimiento regulatorio, y la efectividad, cuyos resultados son los siguientes para el periodo de octubre a diciembre de 2023.

Logros 2023:

1. Redefinición de estructura, perfiles, procesos e indicadores
2. Definición de la estructura necesaria para dar alcance al cumplimiento normativo de la Oficina de Compliance
3. Definición y ejecución de planes de acción
4. Fortalecimiento de la comunicación y articulación con las distintas áreas de la organización
5. Actualización de la base de datos de proveedores
6. Mejora en la oportunidad de respuesta a requerimientos contractuales
7. Acompañamiento al comité de cartera, definiendo estrategias en conjunto con el área financiera para la continuidad y efectividad del cobro
8. Identificación de oportunidades de eficiencia en las negociaciones de seguros de responsabilidad civil médica y manejo de provisiones
9. Actualización sobre cumplimiento de resolución 3100 de 2019 y demás normatividad aplicable a las clínicas
10. Actualización de minutas contractuales para garantizar protección de los intereses de la compañía
11. Actualización y fortalecimiento en el diligenciamiento de consentimientos informados
12. Actualización de la política y manual de contratación

Las estrategias abordadas fueron:

1. Gestión de Riesgos: Actualización continua de políticas de aseguramiento de riesgos y activos, protegiendo los intereses de la red.
2. Marco Legal Integral: Establecimiento de un marco legal completo, garantizando el cumplimiento normativo y la alineación con sus objetivos estratégicos.

3. Apoyo en Finanzas y Contabilidad: Colaboración con áreas financieras y contables para cumplir con normativas cambiarias y tributarias, promoviendo transparencia y eficiencia financiera.
4. Optimización Contractual: Mejora en la elaboración y gestión de contratos para agilizar operaciones y fortalecer relaciones con accionistas, inversionistas y terceros.
5. Cumplimiento Regulatorio: Estricta adherencia a la matriz regulatoria en todas las organizaciones en Colombia, asegurando la legalidad y ética en operaciones.
6. Gobierno Corporativo y Cumplimiento: Soporte activo en asuntos de gobierno corporativo y cumplimiento, fortaleciendo la integridad y transparencia organizacional con sus objetivos estratégicos.
7. Con la implementación del Manual de Contratación de la Compañía, que incluye la re-implementación de almera, la Gerencia de Contratación se compromete en garantizar oportunidad en los tiempos de respuesta de cada uno de los requerimientos que sean presentados por las áreas solicitantes, garantizando la legalización de los contratos en menor tiempo.
8. Se efectuará la divulgación, socialización y capacitaciones a todas las áreas que participan en los procesos de contratación, con el fin de lograr una mayor adherencia al proceso, garantizando de esta manera una planeación adecuada por parte del área solicitante y una respuesta oportuna de parte del área de Contratación.
9. Se efectuará la inclusión en la herramienta de Capacitaciones de la Compañía "PACO" del manual de contratación, para aquellos cargos que deben realizar solicitud de requerimientos contractuales, de manera que esto haga parte del proceso de inducción y re inducción.
10. Interacción oportuna y eficaz con los clientes internos de la Organización, para la resolución de asuntos contractuales.
11. Modificación de cláusulas contractuales, que permiten mayor protección a los intereses de la Organización, adicionando nuevos preceptos normativos.
12. Reforzamiento de la defensa en sede judicial y administrativa de las clínicas.
13. Internalización de los procesos.
14. Mejoramiento de reporte y registro de las bases de datos.
15. Actualización – provisión (impacto positivo en el presupuesto).
16. Mejoramiento de la comunicación con las diferentes áreas de la compañía.
17. Implementar la Línea Ética la cual permitirá prevenir, disuadir y detectar conductas irregulares y actos no éticos en contra del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.
18. Realizar capacitaciones con el fin de sensibilizar a los colaboradores acerca de la prevención de riesgos.
19. Crear cultura con el fin identificar, prevenir, controlar y reportar los riesgos que se lleguen a presentar en el desarrollo de las actividades.
20. Establecer un marco de valores y conductas que sirvan como referencia para el comportamiento de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.
21. Implementar el sistema integral de riesgos con el fin de identificar prevenir y controlar los riesgos inmersos en la actividad.
22. Seguimiento continuo y permanente a las áreas asistenciales y administrativas, con el objetivo de mitigar de forma eficaz las acciones judiciales y administrativas de las Clínicas.
23. Boletín jurídico de temas de interés médico – legal para conocimiento de los colaboradores administrativos y asistenciales.
24. Capacitaciones de índole medicolegal.

25. Actualización normativa transversal a los servicios y engranaje administrativo a través de la Matriz Regulatoria.

Estado de cumplimiento de normas sobre propiedad industrial y derechos de autor

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la ley 603 de 2000, el informe de gestión debe contener la constancia sobre si la organización ha venido cumpliendo con las normas reguladas de la propiedad industrial y derechos de autor, frente a la cual tenemos que decir que la clínica cumple con todos los parámetros establecidos en la norma antes mencionada, y todos sus equipos tienen el debido licenciamiento.

Transacciones con accionistas y administradores

Las transacciones efectuadas con nuestros accionistas y administradores durante el año 2023 se han llevado a cabo en estricto cumplimiento de la normativa aplicable, asegurando un trato equitativo al que se otorga a partes externas. Para una mayor transparencia, el desglose detallado de estas operaciones se ha incluido en las notas adjuntas a los estados financieros individuales presentados en este informe.

6.3 Gestión de Mantenimiento e Infraestructura

El año 2023, fue un año de crecimiento y nuevos proyectos para el área de mantenimiento e infraestructura de la Clínica Centenario, se llevó a cabo una gestión importante en mejoras y adecuaciones de infraestructura en los servicios. Dentro de los principales proyectos y actividades se destacan:

- Construcción de cuarto de residuos ordinarios: Se construyó cuarto de residuos ordinarios por requerimiento y necesidad del área ambiental, con lo cual se subsanó hallazgo de visita de secretaría de salud.
- Adecuación y puesta en marcha de sala de Egresos: Con el fin de mejorar las condiciones de egreso de pacientes, se adecuó sala de egresos ubicada en piso 2 junto a escalera de

emergencias, con capacidad para diez (10) pacientes.

- Adecuación y remodelación de oficinas administrativas: Se llevó a cabo la adecuación de tres (3) oficinas destinadas para auditoria, nutrición, terapia respiratoria y psicología. Lo anterior, con el objetivo de optimizar los espacios.
- Adecuación y puesta en marcha de sala de ingresos B: Con el fin de mejorar las condiciones de ingreso de pacientes con cumplimiento normativo y garantizar la oportunidad y facturación, se adecuó sala de ingresos B ubicada en piso 1, con capacidad para seis (6) pacientes.
- Certificación de Ascensores bajo normativa NTC-5926: Se ejecutó evaluación de los equipos de transporte vertical (ascensores), esta norma evalúa si los equipos cumplen con los requerimientos técnicos de funcionamiento y seguridad de los pasajeros; logrando la Certificación de los tres ascensores por segundo año consecutivo.
- Mantenimiento general a subestación eléctrica: Se llevó a cabo mantenimiento con corte general de energía a la subestación eléctrica de la clínica.
- Instalación de cortinas en hospitalización: Se gestionó y ejecutó la instalación de cortinas antifluido para garantizar la privacidad de los pacientes y dar cumplimiento normativo.
- Proyecto sala de procedimientos: Proyecto de adecuación de sala para procedimientos en hospitalización.
- Proyecto expansión habitación 312: Se llevó a cabo proyecto de expansión de hospitalización con cuatro (4) camas adicionales en hospitalización piso 3.
- Adecuación para expansión habitaciones hospitalización: Se ejecutaron actividades que permitieron la expansión de hospitalización con seis (6) camas adicionales.

- Proyecto expansión habitación 313: Se llevó a cabo proyecto de expansión de hospitalización con tres (3) camas adicionales en hospitalización piso 3.
- Adecuación para sala RTS: Se llevó a cabo adecuación de obra en piso 3 para nueva sala RTS. Se reemplazó el servicio con el proveedor anterior, generando beneficios a la Clínica.

Indicadores de Gestión

- Mantenimiento correctivo / tickets solicitados: Durante el año 2023 se atendieron 2.653 solicitudes, con un promedio mensual de 241 solicitudes, dando cumplimiento promedio del 94% sobre la meta estimada para cada mes; estas solicitudes fueron atendidas con personal propio incluyendo equipos complejos como camas, camillas y redes hidráulicas.
- Mantenimiento preventivo / programado: Durante el año se trabajó en los programas de mantenimiento preventivo a equipos e infraestructura, ejecutando 589 mantenimientos programados de 606 propuestos, dando cumplimiento promedio del 97%.

Adquisición de Tecnología

En el año 2023 la Clínica Centenario, buscando dar paso a la ejecución presupuestal referente a tecnología, adquirió 26 equipos (20 propios y 6 en calidad de comodato), los cuales fueron distribuidos en las unidades de cuidados intensivos, imágenes diagnósticas, y salas de cirugía. A continuación, los equipos adquiridos:

NOMBRE DEL EQUIPO	CANTIDAD
Compresor Vascular	5
Torre de Laparoscopia	3
Generador Electro quirúrgico	2
Generador Armónico	1
Monitor multiparámetros	5
Ecógrafo	1
Video laringoscopia	1
Instrumental Urología	1
Monitor BIS	5
Monitor de signos vitales	2
Total	26

Tabla 13. Equipos adquiridos año 2023

Se adquirieron 5 compresores vasculares distribuidos entre salas de cirugía y la UCI, 5 monitores

multiparámetros como primera fase por cambio de obsolescencia para las unidades de cuidado intensivo A-B, 5 monitores bis para salas de cirugía, 1 Ecógrafo para el servicio de imágenes diagnósticas, 1 video laringoscopia para la unidades de cuidado intensivo A-B, 2 monitores de signos vitales para la ampliación del área de altas tempranas, 1 Ureteroscopia, 3 torres de laparoscopia, 2 generadores electro quirúrgicos, 1 generador armónico como comodato para el servicio de salas de cirugía.

6.4 Gestión Biomédica

Se realizó la implementación de guías rápidas con el fin de promover el uso adecuado y seguro de los equipos médicos y cumpliendo la normativa legal vigente, se implementaron las guías rápidas que facilitan al usuario el uso correcto de los equipos médicos.

Indicadores de Gestión

- **Mantenimiento preventivo:** Dando cumplimiento a la resolución 3100 de 2019 y al decreto 4725 de 2005 normativa legal vigente referente a tecnología biomédica, se realizaron los mantenimientos preventivos, los cuales tienen como objetivo ejecutar intervenciones con una frecuencia planeada para reducir los fallos de la tecnología.

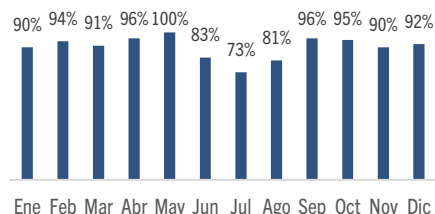


Ilustración 22. Cumplimiento Mantenimiento Preventivo Programado

Durante la ejecución de los mantenimientos preventivos, del periodo comprendido entre los meses de julio y agosto, se evidenció disminución en el porcentaje de cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo, debido a la no disponibilidad de los equipos de ultrasonido y rayos X por alta demanda de ocupación en la institución, logrando realizar la actividad hasta el mes siguiente.

- **Mantenimiento Correctivo:** Durante el año 2023, el cumplimiento frente a la meta del indicador fue superior al del año 2022, con una obtención del 94,68%, esto con el apoyo del software AM donde fue registrado los mantenimientos correctivos ejecutados, respecto a los solicitados por los servicios; adicional se evaluó el tiempo de parada de los equipos biomédicos que requirieron intervenciones correctivas.

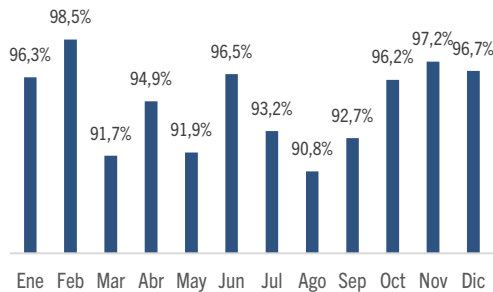


Ilustración 23. Cumplimiento Mantenimiento Correctivo

- **Tecnovigilancia:**

De acuerdo con el programa de tecnovigilancia de la Clínica Centenario, y acorde a la resolución 4816 de 2008, en la que se implementa el Programa Nacional de Tecnovigilancia, se continuó el seguimiento a los dispositivos implantados en la institución y demás tecnologías establecidas en la norma, la vigilancia post mercado de los dispositivos médicos que identifica, reúne, evalúa, gestiona y divulga los eventos adversos o incidentes que se puedan presentar durante el uso, mejorando así la protección en salud y seguridad de los pacientes.

Durante el año 2023 se reportaron 80 casos, los cuales fueron gestionados bajo los lineamientos establecidos por la normativa legal vigente y con el programa de seguridad al paciente. Así mismo, se realizó seguimiento a la adherencia del curso de tecnovigilancia en la plataforma PACO, enfocado a la inducción del personal que ingresa a la institución y su seguimiento continuo.

- **Metrología:**

En cumplimiento del Decreto 1471 de 2014 y la “Guía Rápida para Mediciones en Equipos Biomédicos (MinSalud)” la institución cumplió con el plan metrológico de calibraciones para los equipos que su

sistema principal mida, cuente y pese; al igual que se certificaron los equipos que requerían calificación en su operación y desempeño, obteniendo así un total de 179 equipos ejecutados, permitiendo aumentar la confiabilidad de la operación, estableciendo los rangos de funcionamiento y apoyo en el diagnóstico para la toma de decisiones en las conductas clínicas.

6.5 Gestión Logística y Suministros

Durante el año 2023, se realizaron diferentes estrategias en el proceso logístico y planeación de compra, garantizando el abastecimiento de las necesidades intrahospitalarias. La gestión estuvo enfocada en generar eficiencias operativas, precios óptimos y mejores condiciones comerciales. A continuación, se mencionan las principales actividades realizadas en la gestión de compras:

1. **Diversificación de proveedores:** (aperturas de nuevos créditos) logrando mejores precios y mayores alternativas terapéuticas de compra.
2. **Evaluación de nuevas Alternativas de compra:** Se generaron negociaciones que permitieron mejorar los precios de compra y tener alternativas de uso en pacientes, con el debido aval técnico.
3. **Dispositivos médicos:** Durante el año se incrementó el número de dispositivos médicos utilizados en Clínica Centenario, debido a los nuevos servicios y productos que se comenzaron a ofrecer en el servicio de hemodinamia.
4. **Riesgos de Compras (Desabastecimiento):** Se logró sortear la situación con la compra de productos, a través de diversos mecanismos, con los que se aseguró la prestación de los servicios de salud a nuestros pacientes.

Así mismo, se ejecutaron compras en el 2023 por valor de \$16.212.371.029 comparado con el 2022, año en el que las compras realizadas fueron de \$14.042.546.445, evidenciando incremento en las compras en un 15%, fortaleciendo el servicio de hemodinamia y demás servicios con alta demanda.

Órdenes de compra promedio mes: 290. (Total año 2023: 3.480 OC)

Proveedores asociados al abastecimiento (Total año 2023: 58)

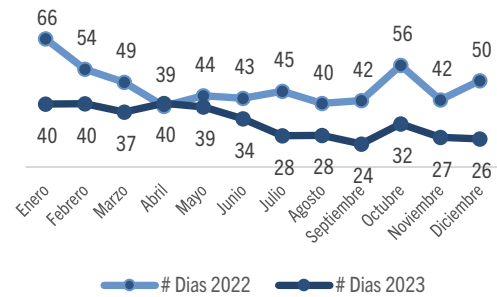


Ilustración 24. Indicador días de Inventario 2023 Vs 2022

Clasificación	Total	% de participación
Médico quirúrgico	\$ 11.242.299.029	69%
Medicamentos	\$ 3.926.874.537	24%
Laboratorio clínico	\$ 1.043.197.463	6%
Total general	\$ 16.212.371.029	100%

Tabla 14. Tipos de compras año 2023

La ejecución presupuestal en suministros desde el módulo de inventarios del año 2023 fue de \$11.257 mm; los rubros de mayor participación fueron materiales médico-quirúrgicos con un 39% y medicamentos con un 37%.

Clasificación	Total	% de participación
Medico quirúrgicos	\$ 4.429.749.944	39%
Medicamentos	\$ 4.148.552.283	37%
Reactivos	\$ 1.064.001.856	9%
Elementos especiales	\$ 896.594.781	8%
Papelería y útiles	\$ 634.995.605	6%
Servicios generales	\$ 84.000.000	1%
Total general	\$ 11.257.894.470	100%

Tabla 15. Comportamiento inventarios año 2023

Por otro lado, la confiabilidad de los inventarios terminó en un 98%. Los costos de los suministros sobre los ingresos pasaron de un promedio en 2022 del 21,6% al 22,9% en el año 2023, crecimiento derivado principalmente por servicios de alta complejidad. Por otro lado, el promedio de días de inventario al cierre de diciembre se ubicó en 26 días. La gestión realizada desde el Área de compras permitió una disminución de días de inventario en un 30% optimizando los recursos y flujo de caja.

Por último, como parte del fortalecimiento del proceso de compras, se creó para control y seguimiento una matriz consolidada del Comité de Compras en la herramienta colaborativa Teams (Centralización de la información con anexos, comparativos, cotizaciones). Así mismo, en los diferentes comités de compras se estandarizó el mecanismo de presentación contando con la siguiente información de carácter obligatorio:

1. Descripción del bien y servicio + Especificaciones técnicas.
2. Valor del presupuesto y valor ejecutado.
3. Justificación.
4. Evaluación Técnica.
5. Comparativos de precios.
6. Perfil de proveedores (Experiencia, tiempo de entrega, forma de pago, descuento, garantía).
7. Proveedor sugerido técnicamente.
8. Cotizaciones y análisis técnicos, comparativos, trabajos de campo.

6.6 Gestión Ambiental

Durante el año 2023, se fortaleció el área de gestión ambiental; la nueva coordinación inició un proceso de diagnóstico y elaboró plan de trabajo para dar cumplimiento normativo a los componentes ambientales.

Dentro de sus principales logros se mencionan los siguientes:

6.5.1 Gestión integral de residuos

1. Residuos peligrosos

Para el año 2023 se definieron tres indicadores informativos:

- Porcentaje de generación de residuos aprovechables: En el periodo de enero a diciembre de 2023 se tuvo una generación del 11% (35,949.41 Kg) del 100% de los residuos generados en la clínica, que fueron 306,393.82 Kg.
- Porcentaje de generación de residuos no aprovechables: En el periodo de enero a diciembre de 2023 se tuvo una generación del 42% (128,234.29 Kg) del 100% de los residuos generados que fueron 306,393.82 Kg.
- Porcentaje de generación de residuos peligrosos: En el periodo de enero a diciembre de 2023 se tuvo una generación del 47% (142,210.12 Kg) del 100% de los residuos generados que fueron 306,393.82 Kg.

2. Residuos aprovechables

En cuanto a residuos aprovechables en el periodo de enero a diciembre de 2023 se generaron 35.949,41 Kg, que corresponde al 11% del total de los residuos generados 306,393.82 Kg, estos son entregados a la cooperativa “El Porvenir” quienes realizan segregación en la fuente, venta y aprovechamiento de los residuos generados, con una cartera conciliada de \$4 M pesos por la venta de reciclaje.

6.5.2 Inspecciones ambientales

Durante el año 2023, se realizaron 237 inspecciones ambientales a diferentes servicios y áreas de la clínica con el objetivo de evaluar la correcta segregación de los residuos hospitalarios para la cual se obtuvo una adherencia del 72%.

6.5.3 Programa de formación y capacitación

Durante el año 2023, se realizó la socialización del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios PGIRH a los colaboradores de la Clínica, los temas abordados de manera mensual fueron: manejo de residuos peligrosos, residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEE's), y residuos aprovechables.

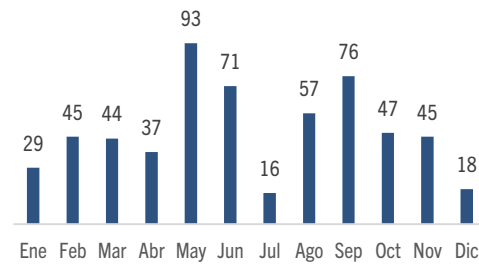


Ilustración 25. Socialización del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

6.5.4 Código de colores para residuos no peligrosos

En el año 2023 La Clínica Centenario mantuvo el cumplimiento de la resolución 2184 de 2019 que reglamenta el nuevo código de colores para la segregación de los residuos no peligrosos (color negro para residuos no aprovechables y color blanco para residuos aprovechables). Desde el área de gestión ambiental se realizó la inspección continua del estado de los contenedores, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos normativos.

6.5.5 Estudio de Emisiones Atmosféricas

En el año 2023, no se programó el estudio de emisiones atmosféricas debido a que en el informe del año 2022 al calcular la frecuencia del monitoreo según la norma resolución 6982 de 2011, se determinó realizar mediciones con frecuencia de cada 2 años, por lo tanto, se encuentra dentro del cronograma del año 2024.

Se implementó el análisis de combustión (exceso de oxígeno, eficiencia de combustión y la concentración de CO₂, CO y O₂) para los dos calderines existentes.

6.5.6 Visita SDS- Componente ambiental

En el mes de diciembre de 2023 se recibió Visita Higiénico Sanitaria por parte de la Subred Centro Oriente de la Secretaría Distrital de Salud:

- Acta Higiénico Sanitario a establecimientos hospitalarios y similares SB18E702617 con concepto favorable con requerimiento, con un total de 38 hallazgos de los cuales se gestionaron 22 durante el mes de diciembre, y los restantes se gestionarán en 2024.

- Acta Higiénico Sanitario a servicios funerarios SB15N001459 con concepto favorable con requerimiento, con un total de 4 hallazgos de los cuales se gestionaron 2 en diciembre, y los restantes se gestionarán en 2024.

6.5.7 Publicidad Exterior Visual PEV

Durante el mes de septiembre 2023, se socializaron al interior de la compañía, los lineamientos emitidos por Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC y Secretaría Distrital de Ambiente-SDA en cuanto a avisos exteriores y se estableció el plan de acción para su normalización, el cual se encuentra en ejecución.

6.7 Gestión Documental

El área de Gestión Documental, dio cumplimiento a todo el marco normativo vigente, aplicando medidas adecuadas para resguardar los archivos físicos y los digitales respecto a la seguridad, confidencialidad de la información tanto de las Historias Clínicas como el acervo documental de la Institución (ley 594 de 2000, Ley 23 de 1981, Resolución 1995 de 1999, Resolución 0839 de 2017 y los Estándares de Habilitación y Acreditación) enmarcado siempre de cara al paciente y su familia, entidades de control y vigilancia, aseguradoras y grupos de interés.

Además, se implementaron directrices para el correcto ordenamiento y ubicación de los archivos, facilitando la localización y optimizando espacios, que se utilizaron en procesos prioritarios para la institución. Además, se articularon las actividades archivísticas con las áreas administrativas y asistenciales, lo que permitió evitar pérdida de documentación y recuperar espacios para atender a los pacientes. También, se gestionó de manera oportuna y eficaz la entrega y recibido de la correspondencia.

En el área, el proceso de custodia, seguridad, reserva y confidencialidad del acervo documental y la historia clínica son importantes, garantizando la vida del documento; y, dentro de la gestión, estos archivos están en la bodega de Outsourcing (972 cajas).

6.8 Gestión de Comunicaciones

En el IV Trimestre del año 2023, el área de comunicaciones realizó la definición y estructuración de los procesos y manuales de las Comunicaciones a nivel institucional, dando continuidad a la implementación y definición de políticas con el fin de fortalecer la identidad institucional, el desarrollo de la cultura organizacional y el posicionamiento de marca.

Adicionalmente, durante el año 2023, se desarrollaron diferentes estrategias que permitieron apoyar las necesidades de comunicación interna y externa, tales como:

- Desarrollo y ejecución de campañas institucionales sobre los siguientes temas: Deberes y Derechos, Seguridad del Paciente, Cultura Organizacional, Programa de Humanización, Donación de Sangre, Donación de Órganos.
- Se continuó con la elaboración del boletín jurídico.
- Apoyo en la construcción de material audiovisual para procesos de formación y divulgación de eventos académicos y culturales.
- Brindar asesoramiento y apoyo a diversas áreas en la planificación y ejecución de eventos tales como: Todos Tienen Talento, Quinquenios, Entrega de Regalos de Navidad, Semana de Seguridad del Paciente, Día del Médico.
- Se fomentó activamente la aplicación y cumplimiento en el uso y adherencia de la imagen institucional, especialmente en presentaciones comerciales, informes de gestión, auditorías, entre otros.



07. GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN FINANCIERA

Los resultados financieros para la vigencia 2023 mostraron una importante recuperación operativa representada en una mayor actividad asistencial, lográndose un incremento del ingreso bruto del 26 % con relación a la vigencia anterior. Igualmente se logra una positiva gestión en el cumplimiento en la ejecución de costos y gastos, logrando unos resultados financieros satisfactorios en los márgenes requeridos.

La institución tiene como sus objetivos financieros estratégicos: la sostenibilidad, el crecimiento y gestión del costo y gasto, y para la vigencia 2023, estos objetivos se lograron en gran medida gracias a un plan estratégico sólido y bien estructurado, que tuvo como base la mejora de la infraestructura, los equipos y dotación hospitalaria, la eficiencia operativa en las áreas asistenciales, y la optimización de los procesos Financieros y administrativos.

Las estrategias institucionales permitieron los siguientes logros financieros:

- Mayor crecimiento en valor y porcentual en la Historia de la Institución, con un crecimiento en ingresos operacionales brutos del 26% y alcanzando \$83.118 millones de pesos.
- Optimización de la estructura de costos y gastos, logrando la gestión para que éstos se ajusten al volumen de los servicios prestados. Costos y gastos con relación al ingreso: año 2022: 87,1 %, año 2023: 83,5%. Se logran optimizar 3,6 puntos.
- Los activos presentaron un crecimiento del 27% con relación al año 2022, tanto los pasivos un crecimiento del 22%, fortaleciendo la estructura financiera.
- Reestructuración del portafolio de clientes hacia EPS sólidas financieramente, consolidando alianzas estratégicas, enmarcadas en la confianza, cumplimiento de compromisos mutuos, pagos oportunos, mejora continua de indicadores: Nueva EPS, Sanitas, Compensar, Sura.

- Optimización de procesos financieros en áreas claves como: facturación, recaudo, auditoría, tesorería, costos. Fortalecido con la implementación de Comités de seguimiento semanal liderados por la Vicepresidencia Financiera, implementando indicadores y tableros de seguimiento para el control de la gestión y los resultados.
- Se logró mejorar los márgenes de utilidad operativa, equivalente al 16% por valor de \$13.510 millones.

A pesar de la situación del Sector Salud en Colombia, la Institución logró aumentar la actividad asistencial, y esto permitió el cumplimiento financiero de los compromisos y obligaciones, garantizando los recursos para la adecuada operación y crecimiento. La operación de la institución presenta una mejora con relación al año anterior, explicado en buena medida por una más eficiente gestión asistencial y administrativa, con la implementación de indicadores de gestión y seguimiento permanente a los mismos.

Ser parte de una organización robusta y con los objetivos claros, le permitió a la Clínica durante el 2023 fortalecer y optimizar su operación, ser aliado estratégico de las EPS grandes y estables del país, con unas bases muy sólidas para garantizar la continuidad y crecimiento del negocio para los años venideros.

7.1 Gestión de Tesorería

Para el año 2023 continuó la mejora de la posición de caja de la Clínica; el recaudo tuvo un aceptable comportamiento, permitiendo cumplir con las obligaciones para la adecuada operación de la clínica.

Logros

- En cuanto a las obligaciones Financieras se disminuyó la deuda de capital de los créditos con entidades bancarias a \$ 2.521 millones con respecto al año 2022 que cerró con un saldo de \$2.876 millones.
- Optimización del proceso de pagos con la implementación de más puntos de verificación en el aplicativo y soportes, logrando el objetivo de cero errores en el proceso.

- Implementación de nuevos tableros de indicadores del ciclo del dinero, con seguimiento permanente a todos los procesos que garantizan el flujo de recursos.
- Consolidación del proceso de tesorería con optimización del proceso de Planeación de caja en línea con los requerimientos del accionista.

7.2 Gestión Contable

Optimización de los procesos contables, con enfoque en la mejora mediante automatización y estandarización de flujo de información con las áreas generadoras de información.

Logros

- Se optimizó el proceso contable para lograr los cierres oportunos en los tiempos establecidos por el accionista.
- Se realizó la depuración y conciliación de cuentas por pagar y cobrar para lograr saldos reales en todas las cuentas.
- Se cumplió oportunamente con todos los requerimientos e informes de los entes de supervisión y control, no teniendo observaciones o hallazgos.
- Se continuó con la cultura de Cero errores, con resultados muy satisfactorios en los procesos de causación y conciliación.
- Se ajustó la política contable a las normas internacionales plenas.
- Se cumplió con los nuevos reportes de consolidación para norma internacional.

7.3 Gestión de Facturación

Durante el año 2023 se logró una facturación total de \$86.699 millones que comparado con el año 2022 de \$65.983 millones se presentó un incremento del 32% pasando de un promedio mensual de \$5.598 millones a \$7.224 millones.

Logros

- Crecimiento del 32% en la facturación con respecto al año anterior.
- Optimización del proceso de radicación de cuentas frente a la facturación del año 2023 se logró radicar el 97 % de lo facturado.
- Desmaterialización de la radicación de las cuentas a los clientes más importantes, garantizando que se radiquen el mayor número de cuentas del mismo mes.
- Optimización del proceso de autorizaciones.
- Mejora en el indicador de rotación DNF desde el egreso del paciente hasta la radicación pasando de 10 días a 8 días.

Autorizaciones:

Durante el año 2023 continuamos con el plan de mejora, donde se realiza la asignación de aseguradoras puntuales por analista, (con rotación trimestral) brindando capacitación continua, implementación de bases que permiten el control y seguimiento, mediante el cierre oportuno al egreso del paciente (Menor a 24 horas), cargue de autorizaciones como soporte a la historia clínica en el momento que ésta es recibida, facturación soporte en un plazo no mayor a 48 horas articulados con los analistas de facturación.

Con esto se ha logrado prevenir glosa, la cual, si bien puede existir y recibirse por parte de la aseguradora, no obstante, la IPS cuenta con la certeza de subsanarla en un 100%. Este proceso articulado a su vez nos ha permitido evitar la ausencia de autorizaciones, o autorizaciones extemporáneas.

Facturación:

Dentro del año 2023 y según las metas propuesta, se logró la disminución de indicadores de glosa por facturación, logrando al cierre de mes los pendientes por facturar en indicadores muy bajos para lo que es hospitalario y quirófano, los cuales se ejecutan al siguiente mes en el menor tiempo. Logramos mantener el indicador de facturación pendiente para consulta externa al 0%.

En cumplimiento del artículo 87, parágrafo 2, de la Ley 1676 del 20 de agosto de 2013, esta Compañía certifica que ha acatado dicha legislación garantizando la libre circulación de las facturas emitidas por nuestros vendedores o proveedores.

Radicación:

Durante el año 2023 y con los tiempos establecidos, tanto en lo normativo, como en lo institucional, logramos mantenernos en 10 días con un crecimiento del 20,2%, en el valor radicado, y un cumplimiento del 98.6% sobre lo facturado, logrando evidenciar el cumplimiento del indicador propuesto (24/72). Para el 2024, hemos implementado el inventario de facturas, donde cada aseguradora, cuenta con el soporte de la radicación, y la trazabilidad desde el área.

7.4 Gestión de Cartera

El nivel de Recaudo durante el año 2023 fue aceptable, especialmente teniendo en cuenta el crecimiento de la facturación del 32% y el recaudo aumentó un 32%. La rotación de cartera operativa se ubicó en 110 días con una mejora de 15 días frente al resultado de 2022. Se presentaron dificultades de caja del sector salud, especialmente para el segundo semestre por retrasos en los pagos de las EPS's; sin embargo, se logró una mejora en la rotación.

Logros

El indicador de recuperación de cartera operativa (sin incluir entidades en liquidación) cerró con una rotación de 110 días, inferior a la meta de 120 días.

- Se avanzó en la conciliación de cartera con la mayoría de los clientes.
- Se establecieron indicadores operativos de seguimiento que se revisan semanalmente en el comité de ciclo del dinero, favoreciendo el cumplimiento e interacción de todo el ciclo de la cuenta médica.

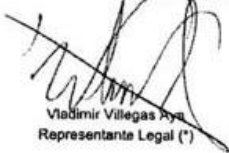
7.5 Estados Financieros Año 2023

07

Clinica Centenario S.A.S
NIT. 900702981-8
Bogotá D.C., Cundinamarca
Vigilado Supersalud
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2023
Con cifras comparativas al 31 de diciembre 2022 y 1 de enero de 2022
(Expresados en miles de pesos)

	31 de diciembre de 2023	31 de diciembre de 2022	Al 1 de enero de 2022
Activos			
Efectivo y equivalentes de efectivo (nota 19)	\$ 590.986	1.849.977	1.046.163
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (nota 16)	34.662.592	28.121.096	22.056.972
Activos contractuales (nota 17)	1.679.995	1.463.093	1.517.738
Activos por impuestos, gravámenes y tasas (nota 14)	5.001.045	2.595.001	10.042.326
Inventarios (nota 15)	2.507.169	2.242.057	1.789.296
Activos intangibles	63.724	44.551	53.318
Otros activos no financieros (nota 18)	733.992	557.688	432.861
Total activo corriente	45.239.503	36.873.463	36.938.674
Partes relacionadas (nota 26)	1.403.409	707.697	234.774
Propiedades y equipo (nota 20)	6.175.625	6.883.697	4.572.702
Activo por impuesto diferido (nota 14)	4.298.524	2.578.359	-
Activos por derechos de uso (nota 21)	1.219.922	-	-
Total activos no corrientes	13.097.480	10.170.253	4.807.476
Total activos	\$ 58.336.983	47.043.716	41.746.150
Pasivos			
Sobregiros y préstamos bancarios (nota 23)	1.857.152	1.439.184	2.292.129
Pasivos por arrendamientos financieros (nota 21)	364.825	-	-
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar (nota 24)	27.305.876	18.811.249	9.881.375
Beneficios a empleados (nota 13)	1.877.297	1.481.629	1.392.820
Otros pasivos no financieros (nota 25)	1.067.258	651.533	869.356
Total pasivos corrientes	32.472.408	22.383.575	14.435.680
Sobregiros y préstamos bancarios (nota 23)	664.185	1.437.144	2.506.889
Pasivos por arrendamientos financieros (nota 21)	1.459.301	-	-
Partes relacionadas (nota 26)	17.935.495	19.540.558	21.565.639
Total pasivos no corrientes	20.058.981	20.977.702	24.072.528
Total pasivos	\$ 52.531.389	43.361.277	38.508.208
Patrimonio (nota 22)			
Capital suscrito y pagado	1.609.531	1.204.974	1.014.937
Prima en colocación de acciones	19.930.174	11.103.581	9.393.244
Resultados acumulados	(10.730.432)	(9.274.555)	(6.995.160)
Adopción por primera vez NIIF Plenas	2.104.318	2.104.316	2.104.316
Resultado del ejercicio	(6.567.995)	(1.455.877)	(2.279.395)
Total patrimonio	6.405.594	3.682.439	3.237.942
Total pasivo y patrimonio	\$ 58.936.983	47.043.716	41.746.150

Las notas 1 a la 32 son parte integral de los estados financieros.


Vladimir Villegas Rym
Representante Legal (*)


Luis Arturo Acosta Aldana
Contador (*)
T.P. 75114 - T

LINA MARIA Cortes RICO
CORTES RICO
RICO
Digitally signed by
LINA MARIA
CORTES RICO
Date: 2024.04.09
10:39:37 -0500
Lina Maria Cortés Rico
Revisor Fiscal
T.P. 255841 - T
Miembro de KPMG S.A.S.
(Véase mi informe del 9 de abril de 2024)

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía.

Clínica Centenario S.A.S
 Nit. 900702981-8
 Bogotá D.C., Cundinamarca
 Vigilado Supersalud
Estado del Resultado Integral
Al 31 de diciembre de 2023
 Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2022
 (Expresados en miles de pesos)

Años terminados el 31 de diciembre de:	2023	2022
Ingresos de actividades ordinarias	\$ 83.118.447	65.892.427
Devoluciones, rebajas y descuentos en ventas de servicios	(2.110.351)	(539.715)
Acuerdos de colaboración	(15.942.338)	(6.680.917)
Ingresos netos de actividades ordinarias (nota 8)	65.065.758	58.671.795
Costos de prestación de servicios (nota 9)	(60.872.676)	(50.714.485)
Utilidad bruta	4.193.082	7.957.310
Otros ingresos (nota 11)	207.924	1.451.297
Gastos de administración (nota 10)	(7.827.065)	(10.266.854)
Otros gastos (nota 11)	(797.738)	(204.206)
Resultado de actividades de la operación	(4.223.797)	(1.062.453)
Ingresos financieros (nota 12)	9.387	50.637
Costos financieros (nota 12)	(3.686.186)	(3.022.420)
Costos financieros, neto	(3.676.799)	(2.971.783)
Utilidad antes de impuestos	(7.900.596)	(4.034.236)
Gasto por impuesto a las ganancias (nota 14)	1.332.601	2.578.359
Resultado integral del período	\$ (6.567.995)	(1.455.877)

Las notas 1 a la 32 son parte integral de los estados financieros.


 Vladimir Villegas Aya
 Representante Legal (*)


 Luis Arturo Acosta Aldana
 Contador (*)
 T.P. 75114 - T

LINA MARIA Cortes RICO
 CORTES RICO
 RICO
 Date: 2024.04.09
 10.38.07 -05'00'
 Lina Maria Cortés Rico
 Revisor Fiscal
 T.P. 255841 - T
 Miembro de KPMG S.A.S.
 (Véase mi informe del 9 de abril de 2024)

(*) Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Compañía.



Clínica Centenario

UN HOSPITAL DE LA FAMILIA STEWARD