



CLÍNICA  
GENERAL  
DE CIÉNAGA SAS  
Nuestro compromiso, es su salud



# Informe de Gestión 2024

## Tabla De Contenido

|        |                                                                                                                    |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | Introducción .....                                                                                                 | 5  |
| 2.     | Sobre Clínica General De Ciénaga .....                                                                             | 7  |
| 2.1.   | Portafolio De Servicios .....                                                                                      | 7  |
| 2.2.   | Capacidad Instalada Sede Hospitalaria.....                                                                         | 7  |
| 2.3.   | Capacidad Instalada Sede Ambulatoria.....                                                                          | 8  |
| 3.     | Gestión Estratégica.....                                                                                           | 9  |
| 3.1.   | Estrategias frente a la Situación del Sector Salud .....                                                           | 9  |
| 3.2.   | Expansión y Fortalecimiento Regional.....                                                                          | 10 |
| 3.3.   | Creación de la unidad de Desarrollo de Negocio .....                                                               | 10 |
| 3.4.   | Fortalecimiento de los procesos de experiencia del paciente a través de la transformación digital y operativa..... | 10 |
| 3.5.   | Fortalecimiento del programa de humanización del servicio .....                                                    | 11 |
| 3.6.   | Programa de educación médica continuada.....                                                                       | 11 |
| 3.7.   | Continuidad de los procesos de mejoramiento y calidad .....                                                        | 12 |
| 3.8.   | Impacto en los Indicadores de Gestión .....                                                                        | 12 |
| 4.     | Gestión Comercial .....                                                                                            | 12 |
| 5.     | Gestión Táctica y de Apoyo.....                                                                                    | 14 |
| 5.1.   | Gestión del Talento Humano.....                                                                                    | 14 |
| 5.1.1. | Caracterización de la Planta.....                                                                                  | 15 |
| 5.1.2. | Cumplimiento Normativo y Gestión Laboral.....                                                                      | 15 |
| 5.1.3. | Gestión del Talento, Bienestar, Comunicaciones y Cultura.....                                                      | 16 |
| 5.1.4. | Retos 2025 .....                                                                                                   | 17 |
| 5.2.   | Gestión Jurídica .....                                                                                             | 17 |
| 5.2.1. | Modelo Corporativo.....                                                                                            | 18 |
| 5.2.2. | Estructura De Gobierno .....                                                                                       | 18 |
| 5.2.3. | Lineamientos implementados.....                                                                                    | 18 |
| 5.2.4. | Ética e Integridad.....                                                                                            | 18 |
| 5.2.5. | Gestión Jurídica.....                                                                                              | 19 |

|         |                                                                       |    |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 5.2.6.  | Seguridad Social.....                                                 | 19 |
| 5.2.7.  | Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.....                        | 20 |
| 5.2.8.  | Protección a los datos personales.....                                | 20 |
| 5.2.9.  | Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas – SIGR..... | 20 |
| 5.2.10. | Libre circulación de las facturas.....                                | 22 |
| 5.3.    | Gestión de Tecnología.....                                            | 23 |
| 5.3.1.  | Informe de Gestión TI 2024 .....                                      | 24 |
| 5.3.2.  | Analítica.....                                                        | 24 |
| 5.3.3.  | Infraestructura.....                                                  | 24 |
| 5.3.4.  | Seguridad.....                                                        | 25 |
| 5.3.5.  | Estandarización de Procesos .....                                     | 25 |
| 5.3.6.  | Transformación Digital.....                                           | 25 |
| 5.3.7.  | Gestión de Procesos.....                                              | 25 |
| 5.3.8.  | Indicadores estratégicos de TI 2024.....                              | 26 |
| 5.4.    | Gestión de Logística y Suministros.....                               | 26 |
| 5.5.    | Gestión de Mantenimiento e Infraestructura .....                      | 27 |
| 5.5.1.  | Adecuaciones de Infraestructura.....                                  | 27 |
| 5.5.2.  | Renovación tecnológica Ingeniería Clínica.....                        | 27 |
| 5.5.3.  | Logros transversales .....                                            | 28 |
| 5.5.4.  | Retos transversales 2025.....                                         | 28 |
| 5.6.    | Gestión de Procesos .....                                             | 28 |
| 6.      | Gestión Financiera .....                                              | 29 |
| 6.1.    | Estados Financieros.....                                              | 29 |
| 6.1.1.  | Estado de Situación Financiera.....                                   | 29 |
| 6.1.2.  | Estado de Resultados.....                                             | 30 |
| 6.1.3.  | Balance general.....                                                  | 31 |
| 6.2.    | Gestión de Cartera y Facturación.....                                 | 32 |
| 7.      | Actividades Generales .....                                           | 33 |
| 7.1.    | Participación De Mercado .....                                        | 33 |
| 7.2.    | Gestión Comercial.....                                                | 33 |
| 7.3.    | Logros.....                                                           | 35 |

|          |                                                                                     |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.4.     | Gestión Clínica.....                                                                | 35 |
| 7.4.1.   | Compromiso con la calidad, seguridad del paciente y humanización del servicio ..... | 36 |
| 7.4.1.1. | Compromiso con la calidad .....                                                     | 37 |
| 7.4.1.2. | Humanización del servicio.....                                                      | 37 |
| 7.4.1.3. | Seguridad del Paciente.....                                                         | 37 |
| 7.4.1.4. | Programas sociales y Actividades del Año 2024.....                                  | 38 |
| 7.5.     | Análisis De Indicadores.....                                                        | 39 |
| 7.5.1.   | Ocupación Hospitalización.....                                                      | 40 |
| 7.5.2.   | Egresos Intrahospitalarios .....                                                    | 41 |
| 7.5.3.   | Ingresos y ocupación en Urgencias.....                                              | 42 |
| 7.5.4.   | Promedio de estancia .....                                                          | 43 |
| 7.5.5.   | Giro cama.....                                                                      | 44 |
| 7.5.6.   | Cirugías Realizadas .....                                                           | 44 |
| 7.5.7.   | Tasa De Mortalidad Intrahospitalaria (>48 H X 1000 Ingresos) .....                  | 45 |
| 7.5.8.   | Tasa global de infección x 1000.....                                                | 45 |
| 7.5.9.   | Tasa global de infección x 1000:.....                                               | 46 |
| 7.5.10.  | Tasa De Eventos Adversos.....                                                       | 46 |
| 7.5.11.  | Servicio y Experiencia del usuario .....                                            | 47 |
| 7.5.12.  | Índice global de satisfacción.....                                                  | 47 |
| 7.5.13.  | Tasa de Quejas.....                                                                 | 48 |
| 7.6.     | Retos año 2025.....                                                                 | 48 |
| 8.       | Informe Especial .....                                                              | 49 |
| 8.1.     | Información Adicional. ....                                                         | 50 |

## 1. Introducción

### ➤ Contexto Económico Global

El año 2024 se caracterizó por una fase de recuperación económica global, caracterizada por avances desiguales entre regiones y sectores productivos. A pesar de la resiliencia mostrada en ciertas áreas, como la fuerte recuperación de las economías emergentes, la economía mundial continuó enfrentando retos significativos derivados de la pandemia de COVID-19, las tensiones geopolíticas y las fluctuaciones en los precios de las materias primas y la energía.

De acuerdo con el informe final del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Producto Interno Bruto (PIB) mundial creció un 3.0% en 2024, impulsado por el resurgimiento de economías emergentes como China, pero limitado por la desaceleración de las economías avanzadas debido a políticas monetarias restrictivas.

La inflación global fue un tema central en la agenda económica mundial. Si bien mostró signos de moderación respecto de los picos de 2022, las tasas de economías avanzadas como Estados Unidos, la zona euro y el Reino Unido se mantuvieron por encima del 5% excediendo las metas de los bancos centrales, lo que afectó la capacidad adquisitiva de los consumidores e incrementó los costos operativos en los sectores productivos.

Las tasas de interés altas como respuesta a los efectos de la inflación y el impacto de las políticas fiscales expansivas de los años anteriores ralentizaron la inversión y el consumo privado en las economías avanzadas. Sin embargo, en economías emergentes, tales como India y algunas naciones africanas, la actividad económica se vio favorecida por un mayor dinamismo en el consumo interno y la recuperación de la producción industrial.

### ➤ Panorama Económico Nacional: Colombia en el 2024

En el caso de Colombia, el 2024 representó un periodo de moderada recuperación económica. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el PIB creció un 2% en el último trimestre, superando el 0,6 % registrado en 2023. Este crecimiento se debió en gran parte a la recuperación de los sectores productivos, la reactivación de la demanda interna y la mejora de las exportaciones, particularmente en el sector minero-energético, que se benefició de la estabilización en los precios internacionales del petróleo.

A pesar de los avances en la recuperación económica, Colombia continuó enfrentando importantes retos estructurales en 2024. La inflación cerró en un 5.4%, superando el rango objetivo establecido por el Banco de la República, lo que afectó la competitividad de los productos nacionales y redujo el poder adquisitivo de los hogares.

La tasa de desempleo disminuyó a 9.5%, frente al 10.5% registrado en el 2023. A pesar de esto, la informalidad laboral se mantuvo como un problema crítico, con más del 50% de los empleos en condiciones de informalidad, lo que limita el acceso a beneficios sociales y reduce la calidad de vida de millones de trabajadores.

La deuda externa se mantuvo elevada, alcanzando niveles cercanos al 50% del PIB. Esto restringió la capacidad del país para financiar programas clave en sectores como infraestructura, educación y salud.

➤ **Desempeño del Sector de la Salud**

El año 2024 fue un año lleno de desafíos para el sector de la salud en Colombia. Por un lado, el Gobierno Nacional incrementó la Unidad de Pago por Capitación (UPC) en un 12.01%, con una inflación base del 9.73% y un 2.28% adicional destinado a la inclusión de nuevos servicios y tecnologías en salud en el plan de beneficios (81 nuevos principios activos incluyendo medicamentos para VIH, hipertensión arterial y cáncer). Sin embargo, a pesar de este ajuste, las Entidades Promotoras de Salud (EPS) enfrentaron una situación financiera crítica, gastando en promedio 109 pesos por cada 100 recibidos del Estado.

Esta situación derivó en un importante aumento de las cuentas por pagar de las EPS frente a las IPS, afectando el flujo de caja y limitando la capacidad de las IPS para prestar servicios de calidad. A pesar de esto, La Compañía logró cumplir sus obligaciones sin afectar el servicio, implementando diversas estrategias a lo largo del año. Esto permitió que continuara prestando atención médica integral en los diferentes niveles de complejidad, fortaleciendo las unidades de atención, adecuando la infraestructura a las necesidades de la población, cumpliendo con la normativa existente y realizando los ajustes requeridos para optimizar los costos.

Adicionalmente, el Gobierno –a través de la Superintendencia Nacional de Salud– profundizó la tendencia de intervención de EPS, producto de lo cual, finalizando el 2024, el 56% de los afiliados al sistema de salud colombiano se encontraban en EPS intervenidas. Lo anterior, sumado a la falta de aprobación de la reforma a la salud propuesta por el Gobierno Nacional, aumentó la incertidumbre del sector, de las IPS y los usuarios.

Así que, tras un año de esfuerzos y retos, se lograron los objetivos propuestos por lo cual solo me resta agradecer el apoyo recibido por parte de los accionistas y de los miembros de la Junta Directiva quienes ofrecieron un permanente apoyo a la operación. Igualmente extendiendo los agradecimientos a todos los colaboradores, al equipo directivo y corporativo, a los profesionales de la salud y a nuestros proveedores por el apoyo brindado para dar continuidad en la atención a nuestros usuarios de manera oportuna y segura.

Cordialmente,

**Gerencia Clínica**

## **2. Sobre Clínica General De Ciénaga**

La Clínica General de Ciénaga se inauguró el 18 de septiembre de 1995, sobre la base de servicios ambulatorios implementados a principios del año 1991. La Organización Clínica General del Norte incursiona en el Municipio de Ciénaga, Departamento del Magdalena ampliando su cobertura de servicios en la atención a usuarios afiliados a los Regímenes Especiales del Estado, iniciando la prestación de servicios a los afiliados al Fondo Educativo Regional (F.E.R.), durante el tiempo ha venido ampliando sus instalaciones, así como el portafolio de servicios y fortaleciendo sus procesos para ofrecer servicios de calidad.

En la actualidad se cuenta con dos sedes, una ambulatoria y una hospitalaria.

### **2.1. Portafolio De Servicios**

- Urgencias – Hospitalización 24 Horas
- Sala De Cirugía
- Medicina General
- Enfermería
- Psicología
- Odontología General
- Nutrición
- Terapia Respiratoria
- Fonoaudiología
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecobstetricia
- Cirugía General
- Imagenología (Radiografía, Ecografía, Tomografía, Mamografía)
- Laboratorio Clínico
- Ambulancia 24 Horas

### **2.2. Capacidad Instalada Sede Hospitalaria**

| Recurso                                  | Disponibilidad |
|------------------------------------------|----------------|
| Camas de hospitalización                 | 17             |
| Camas de observación                     | 16             |
| Consultorios de consulta externa         | 2              |
| Consultorios en el servicio de urgencias | 3              |
| Salas de quirófano                       | 1              |
| Sala de procedimientos menores/yeso      | 1              |
| Sala de reanimación                      | 1              |
| Sala de triage                           | 1              |
| Sala de terapia respiratoria             | 1              |

Actualmente se dispone sólo de dieciséis (16) camas para atención en el servicio de urgencias (observación), las cuales se distribuyen de esta forma: 6 camas para observación de mujeres, 5 camas para observación de hombres, 3 camas para observación de pacientes pediátricos. En el servicio de hospitalización se cuenta con 17 camas; Además de 1 sala de quirófano, centro de imágenes diagnósticas (radiografía, tomografía, ecografía, mamografía), 2 consultorios para consulta de urgencias, 1 sala de terapia respiratoria, 1 sala de reanimación cardiopulmonar, 1 sala de procedimientos y 1 sala de yeso, como también un centro de laboratorio clínico disponible las 24 horas para los servicios de urgencias y hospitalización.

### 2.3. Capacidad Instalada Sede Ambulatoria

| Recurso                                    | Cantidad |
|--------------------------------------------|----------|
| Consultorios consulta externa              | Total: 8 |
| Consultorio odontología                    | 1        |
| Consultorio de toma de citología           | 1        |
| Consultorio P&M                            | 1        |
| Consultorio vacunación                     | 1        |
| Área de trabajo social-atención al usuario | 1        |
| Salas de espera                            | 2        |
| Línea de frente                            | 1        |

Actualmente se dispone De un total de 8 consultorios distribuidos de la siguiente manera: 1 consultorio de promoción y mantenimiento de la salud y enfermería, un consultorio de vacunación, 1 consultorio de odontología, 1 consultorio de ginecología y toma de muestras de citología, 5 consultorios de consulta externa para medicina general, especializada y paramédicas.

2 salas de esperas, un área de línea de frente y un puesto de trabajo para la líder de atención al usuario.

### **3. Gestión Estratégica**

El año 2024 estuvo marcado por un panorama crítico en el sector salud colombiano, caracterizado por la intervención de varias EPS y una creciente incertidumbre en torno a las reformas estructurales propuestas por el Gobierno Nacional. En este contexto desafiante, la Clínica reafirmó su liderazgo y compromiso con la prestación de servicios de salud de alta calidad en las ciudades donde hace presencia, adoptando estrategias que garantizaron la sostenibilidad operativa y financiera, al tiempo que priorizó las necesidades de los pacientes y colaboradores.

#### **3.1. Estrategias frente a la Situación del Sector Salud**

Frente a la intervención de EPS y los problemas de liquidez en el sistema, la Clínica debió implementar medidas de mitigación para reducir el impacto en sus operaciones:

- Optimización financiera: Se fortalecieron los mecanismos de control presupuestal, priorizando la eficiencia en el uso de recursos.
- Aseguramiento del abastecimiento: A través de alianzas estratégicas con proveedores y mejoras en la logística, se logró trabajar en óptimas negociaciones de medicamentos e insumos, así como mantener la disponibilidad de los mismos, siempre con el objetivo de priorizar la atención de calidad de los pacientes.
- Gestión de alianzas: Se fortalecieron relaciones con aseguradoras y actores del sector con el objetivo de evitar ineficiencias.
- Respuesta a los cambios en los modelos de salud y de pago. Se fortalecieron los procesos de fijación de tarifas, facturación, radicación, conciliaciones de cartera y respuesta a devoluciones y glosas, con el objetivo de hacer una depuración de la cartera exigible para pago.
- Avances tecnológicos. Se desarrollaron e implementaron herramientas que permitieron tener eficiencias operacionales y asistenciales.
- Alineación del talento humano. Se debieron llevar a cabo estrategias de capacitación y coordinación del personal asistencial y administrativo, para mantener servicios de calidad en medio de la coyuntura del sector, apalancados en su permanente compromiso, competencias profesionales y liderazgo.

- Recomposición del portafolio de clientes. Teniendo en cuenta la terminación o el cambio de modalidad de ciertos contratos, la Clínica debió llevar a cabo una recomposición de clientes.
- Integración con los gobiernos locales y entes de control. Se participó en mesas de trabajo para crear modelos de acceso, rutas priorizadas y gestión de cartera.

### **3.2. Expansión y Fortalecimiento Regional**

A pesar de los desafíos del entorno, la Clínica continuó invirtiendo en la expansión de su portafolio de servicios, teniendo en cuenta la estrategia de alta complejidad y calidad en ciudades intermedias:

- Proyectos de infraestructura. Se desarrollaron mejoras significativas en varias sedes, ampliando la capacidad instalada, ofreciendo nuevos servicios de alta complejidad, siempre basados en el cumplimiento normativo.
- Crecimiento del portafolio. La incorporación de especialidades y tecnologías avanzadas (e.g., equipos biomédicos con tecnologías modernas) consolidó la posición de la Clínica como líder regional en la atención médica.

### **3.3. Creación de la unidad de Desarrollo de Negocio**

Durante el 2024, se creó la Unidad de Desarrollo de Negocio, para estandarizar el proceso de gestión de clientes, esto es:

- Generación y negociación de tarifas de servicios, insumos y dispositivos –pricing–.
- Desarrollo de las unidades de negocio.
- Relacionamiento diario con clientes pagadores (customer success).

Lo anterior permitió definir unas reglas claras y estandarizar los procesos relacionados con la gestión de clientes.

### **3.4. Fortalecimiento de los procesos de experiencia del paciente a través de la transformación digital y operativa**

En línea con su visión estratégica, la Clínica avanzó en el modelo de atención, priorizando procesos claves con impacto en la experiencia del paciente:

- Canales digitales: Se continuó con la implementación de la multicanalidad como una herramienta para facilitar el acceso a los servicios y mejorar la experiencia del paciente.
- Automatización de procesos: Se implementaron herramientas tecnológicas para automatizar procesos claves: gestión de camas, referencia y contra referencia, programación quirúrgica, quejas y satisfacción, gestión jurídica–contractual, activos fijos, mantenimiento de equipos, gestión de la demanda y rutas de atención.
- Modelo de acceso. Se rediseñaron los canales de acceso presenciales y virtuales para facilitar la continuidad de los tratamientos, mitigando cualquier barrera de acceso que pudiera presentarse como la dispersión geográfica.
- Programas médicos hospitalarios y ambulatorios. Fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios con programas de cardiología, oncología y cirugía.

### **3.5. Fortalecimiento del programa de humanización del servicio**

Se desarrollaron espacios de capacitación y sensibilización para trabajar la empatía, el buen trato y la comunicación asertiva.

### **3.6. Programa de educación médica continuada**

Dentro de la estrategia de mantener un personal entrenado, competente e idóneo, con altos estándares técnico científicos, se realizaron distintos programas de formación, en temas para favorecer las competencias y mejorar el desempeño de los profesionales en las unidades especializadas. Se participó activamente en congresos en los cuales el Grupo tiene reconocimiento nacional:

- II Congreso Internacional de Cardiología y Cuidado Crítico Cardiovascular con profundización en falla cardíaca e hipertensión pulmonar.
- II Simposio de Consejo de Emergencia y Cuidado Crítico Cardiovascular.
- Taller de Diagnóstico Cardiovascular.
- II Congreso Nacional de Oncología.
- XIII Jornada de Calidad y Seguridad del Paciente.
- 1er Simposio Ambiental.

### **3.7. Continuidad de los procesos de mejoramiento y calidad**

Se atendieron exitosamente las visitas de habilitación logrando calificaciones superiores al 90%, certificaciones y recertificaciones de 3100, INVIMA, e ICONTEC.

### **3.8. Impacto en los Indicadores de Gestión**

La Clínica logró resultados destacados gracias a un seguimiento constante de las actividades de cada uno de los servicios, donde se midieron indicadores alineados con la cuádruple meta:

- Resultados en salud.
- Uso de la capacidad instalada, productividad y ocupación.
- Indicadores de calidad y seguridad del paciente.
- Tasas de satisfacción.
- Cumplimiento de rutas de atención.
- Cumplimiento del presupuesto de ventas, utilidad y EBITDA.

## **4. Gestión Comercial**

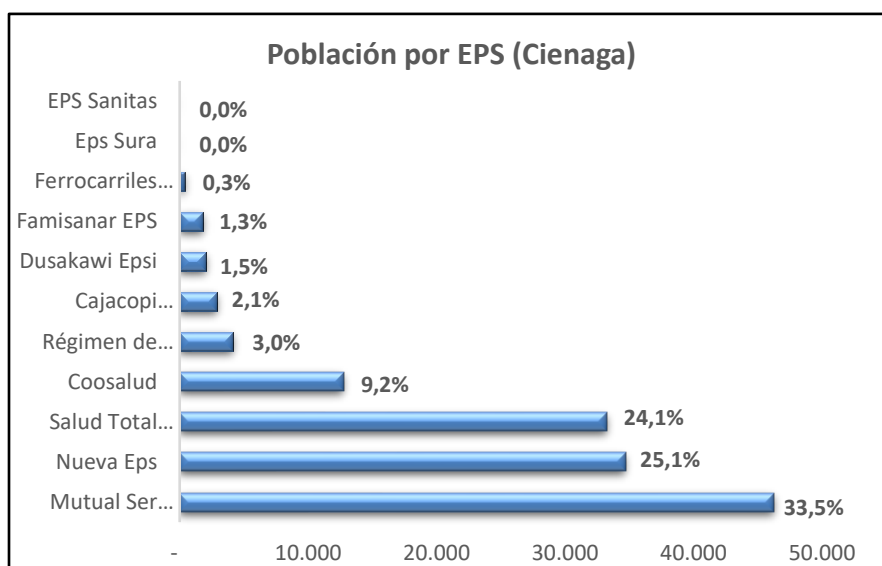
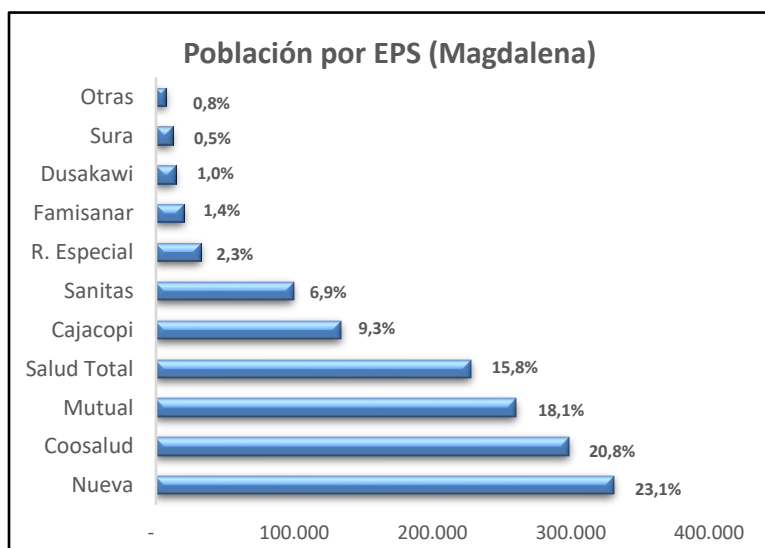
El 2024 fue un año donde la estrategia del área comercial y de desarrollo de negocios tuvo los siguientes enfoques:

- Estandarización de proceso de pricing de la organización con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta, la calidad de los portafolios de servicios y asegurar el objetivo de rentabilidad esperado.
- Revisión de los portafolios contratados en cada clínica para realizar actualizaciones tarifarias de contratos desactualizados; diseño de proceso y herramientas para las renovaciones tarifarias.
- Fortalecimiento la confianza de las aseguradoras para la atención de sus usuarios.
- Crecimiento en ingresos derivado del mantenimiento y atracción de nuevos clientes.
- Incremento del direccionamiento de servicios, principalmente de alta complejidad por parte de las aseguradoras.
- Ajuste de riesgo en contratos distintos de evento con las aseguradoras.

- Reorientación de enfoque de prestación de servicios y relacionamiento creando proceso de Customer Success dentro de las clínicas para identificar e impactar temas críticos en el relacionamiento con los clientes-EPS (e.g., proceso de referencia, oportunidad, cotizaciones, acceso).

➤ Participación del mercado

La Clínica de Ciénaga tiene presencia en el departamento del Magdalena, población que se distribuye de la siguiente manera entre las distintas aseguradoras y regímenes:



| Régimen          | % Población Magdalena |
|------------------|-----------------------|
| Contributivo     | 27%                   |
| Subsidiado       | 70%                   |
| Régimen Especial | 2%                    |

| Régimen          | % Población Ciénaga |
|------------------|---------------------|
| Contributivo     | 32%                 |
| Subsidiado       | 65%                 |
| Régimen Especial | 3%                  |

En la región donde opera la Clínica, el 27% de la población pertenece al régimen Contributivo, el 70% al subsidiado y el 2% a regímenes de excepción. Adicionalmente, en cuanto a las aseguradoras, el 78% de la población del departamento está afiliada a Nueva EPS (23%), Coosalud (21%), Mutual Ser (18%), y Salud Total (16%).

## 5. Gestión Táctica y de Apoyo

### 5.1. Gestión del Talento Humano

En el año 2024, el área de Gestión Humana enfocó la estrategia en fortalecer el desarrollo del talento y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias a fin de impactar en el compromiso y fidelización de los colaboradores hacia nuestra compañía y posicionar nuestra Marca Empleadora.

Entre los avances más destacados, se inició la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de atracción de talento, además de impulsar la formación de los colaboradores en dichos temas. Así mismo, se desarrolló, implementó y lanzó el Campus Virtual, una plataforma de formación diseñada para apalancar el modelo de liderazgo y el desarrollo de competencias técnicas y blandas, alineadas con los planes de crecimiento profesional. Como parte del programa de diversidad, equidad e inclusión (DEI), se llevaron a cabo formaciones de sensibilización orientadas a crear y mantener un entorno laboral que valore y respete la diversidad desde una mirada no sólo de género sino de cultura, segmentación ocupacional, generacional entre otras. Finalmente, se fortaleció el programa de bienestar y calidad de vida, incluyendo el lanzamiento de un componente especializado en salud mental, diseñado para fomentar un clima laboral positivo y una cultura organizacional armónica.

### 5.1.1. Caracterización de la Planta

| Total planta |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| Directos     | 19        | 79%         |
| Temporales   | 5         | 21%         |
| <b>Total</b> | <b>24</b> | <b>100%</b> |

| Planta por tipo de actividad |           |          |             |
|------------------------------|-----------|----------|-------------|
| Tipo de actividad            | Directo   | Temporal | %           |
| Administrativo               | 5         | 0        | 21%         |
| Asistencial                  | 12        | 5        | 71%         |
| Medico                       | 2         | 0        | 8%          |
| <b>Total</b>                 | <b>19</b> | <b>5</b> | <b>100%</b> |

### 5.1.2. Cumplimiento Normativo y Gestión Laboral

Se implementaron acciones clave en Seguridad y Salud en el Trabajo y Relaciones Laborales, orientadas a promover ambientes laborales seguros, saludables y armónicos, fortaleciendo tanto el cumplimiento normativo como el desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la prevención.

Con relación a los avances en Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el Protocolo de Salud Mental para establecer lineamientos claros en promoción, prevención y acompañamiento, fortaleciendo el apoyo integral a los colaboradores. Se diseñó e implementó un tablero de mando para analizar el ausentismo laboral, y se alcanzó un 96% de cumplimiento en la autoevaluación anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Finalmente, no se reportaron accidentes de trabajo, evidenciando el compromiso con el bienestar y la seguridad.

Adicionalmente, se cumplió con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), logrando la ejecución del 90% del plan anual, con énfasis en la gestión de riesgos y la promoción de ambientes laborales seguros, en el que se alcanzó un 100% de cubrimiento en los exámenes médicos periódicos. Además, se realizó el 100% del seguimiento a los casos médicos activos. Se aplicó la batería de riesgo psicosocial con un cubrimiento del 100%, y se actualizaron los planes de emergencia, acompañados de 2 jornadas de formación para la brigada y 1 simulacro. Así mismo, se cumplió con el 87% del plan anual de formación en SST y se desarrollaron actividades de promoción y prevención durante el mes de la salud, con una participación del 71% del personal.

Desde la gestión de Relaciones Laborales (RRLL), se destaca la estandarización de minutas de contrato, los modelos de reporte para la solicitud de apertura de procesos disciplinarios y se definieron las etapas procesales en materia disciplinaria, siempre garantizando los derechos fundamentales de los colaboradores según lo estipulado en la Sentencia C - 593 de 2014. Además, se actualizaron los reglamentos internos de trabajo, cumpliendo con las normas laborales aplicables en Colombia, así como las políticas para la implementación de la reducción progresiva de la jornada laboral, conforme a la Ley 2101 de 2021.

En cuanto a formación en materia normativa se abordó: contratación legal laboral para el equipo de RRHH, el desarrollo, trámite y cierre del procedimiento disciplinario, y la capacitación de los Comités de Convivencia Laboral según la Ley 1010 de 2006. También se ofreció formación en seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en la protección especial por debilidad manifiesta de los colaboradores y los fueros legales aplicables. Adicionalmente, se capacitó al personal sobre la implementación de la Política de Desconexión Laboral, cumpliendo con la Ley 2191 de 2022, y sobre los aspectos claves de la reforma laboral, conforme a la Ley 2381 de 2024.

### **5.1.3. Gestión del Talento, Bienestar, Comunicaciones y Cultura**

Se desarrollaron iniciativas con el objetivo de impulsar la gestión y el desarrollo del talento, las cuales reflejan el compromiso nuestro con la construcción de un entorno laboral inclusivo y orientado al desarrollo integral, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura organizacional y el posicionamiento de la marca.

El proceso de atracción es el primer paso clave en la gestión del talento. En este sentido, se alcanzó una efectividad del 82% en el cierre de vacantes. La estrategia de marca empleadora utilizó redes sociales para aumentar la visibilidad y atraer candidatos, creando contenido que reflejó los valores y cultura de la empresa. Se incorporó inteligencia artificial (IA) en la búsqueda de candidatos, optimizando el proceso de selección al analizar y filtrar perfiles de manera más eficiente, lo que mejoró la calidad y rapidez del reclutamiento. Mientras que las alianzas con agencias, entidades gubernamentales y educativas, junto con la participación en ferias de empleo, permitieron ampliar la diversidad de candidatos en cuanto a perfiles y regiones.

Las acciones de gestión del talento se enfocaron en el modelo de liderazgo, estructurado en tres niveles: personal, equipos y organización, denominados “liderándote a ti mismo”, “liderando personas” y “liderando la organización”. Este modelo se gestiona a través de herramientas claves como el Campus Virtual, la escuela de líderes, el programa de diversidad, equidad e inclusión, el plan anual de formación y la reinducción.

Uno de los hitos más importantes fue la implementación de la plataforma del Campus Virtual, con alcance a la totalidad del personal. La plataforma cuenta con más de 14.000 contenidos diseñados para desarrollar competencias técnicas, blandas y de cumplimiento normativo. Los recursos incluyen cursos propios elaborados por expertos internos, certificaciones en alianza con instituciones y universidades internacionales, y una amplia oferta de contenido libre disponible en la plataforma. Durante el año, el 80% del personal utilizó la plataforma para su formación continua, completando 60 Horas de formación.

La escuela de líderes abordó temas clave como inteligencia emocional, liderazgo inclusivo, conversaciones de desarrollo y administración de personal. Además, desde el programa de diversidad, equidad e inclusión se realizaron actividades de sensibilización en temas como comunicación inclusiva, diversidad sexual y prevención de la violencia contra la mujer. El plan anual de formación cubrió el 92% de los temas definidos, ejecutando 80 actividades equivalentes a 1.406 horas de formación. Finalmente, la reinducción corporativa virtual logró un cubrimiento del 100%.

El programa "Más bienestar para ti", que obtuvo una satisfacción del 100%, reforzando la cohesión y el sentido de pertenencia. El endomarketing es un pilar esencial para conectar y alinear a los colaboradores con los objetivos de las compañías. Este año, se abrió el canal de WhatsApp con el objetivo de llegar principalmente al personal asistencial que no cuenta con acceso a correo electrónico ni computador, esto representa un paso importante en la búsqueda constante de estrategias y canales que permitan una comunicación más efectiva con todos los colaboradores. También, se desarrollaron aproximadamente 17 campañas estratégicas que promovieron el bienestar, el desarrollo profesional, la seguridad digital, la humanización y la cultura organizacional. Además, se conmemoraron 106 fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la integración de los colaboradores.

Finalmente, se llevó a cabo la encuesta de cultura "Horizontes" con un cubrimiento del 100%. Y un índice de compromiso obtenido de 3,6 sobre 5, que será reforzada por medio del plan de intervención.

#### **5.1.4. Retos 2025**

1. Reforzar estrategias de retención y atracción de talento.
2. Promover y fortalecer el salario emocional de los colaboradores.
3. Dar continuidad y refuerzo al programa de diversidad, equidad e inclusión, asegurando su alcance en toda la organización.
4. Fortalecer la formación en habilidades digitales para facilitar el acceso a información oportuna, precisa y de alta calidad.
5. Intervenir en los resultados de la encuesta de cultura, calidad de vida y riesgo psicosocial.
6. Promover una cultura organizacional sólida y consistente en la que los colaboradores sean embajadores de la marca.

#### **5.2. Gestión Jurídica**

### **5.2.1. Modelo Corporativo**

CLÍNICA GENERAL DE CIÉNAGA S.A.S. es una sociedad por acciones simplificadas de carácter privado con ánimo de lucro, perteneciente al grupo empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020. SL y con control directo por parte de ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE S.A.S., cuyo objeto es prestar los servicios médicos especializados y generales integrales que se requieran, servicios hospitalarios integrales dentro de los diferentes niveles de complejidad.

### **5.2.2. Estructura De Gobierno**

A través de la estructura de gobernanza de la Compañía, se permite que se cumpla con sus objetivos estratégicos, su misión, visión, políticas y estrategias, para responder a las necesidades de sus colaboradores, clientes y en general del sector de la salud. La estructura de gobernanza se compone de la siguiente manera:

1. Asamblea General de Accionistas: órgano social en relación con los accionistas y la Compañía.
2. Comités: constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de gestión de riesgos, de conducta, buen gobierno y remuneración.
3. Gerente General: quien tiene la representación legal de la Compañía, ejercido por Carolina Buendía Gutiérrez.

### **5.2.3. Lineamientos implementados**

- Actualización código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”.

### **5.2.4. Ética e Integridad**

En cumplimiento con la normatividad vigente, la filosofía del Grupo Empresarial y su estructura organizacional se reforzaron los lineamientos de conducta y buen gobierno, buscando garantizar el comportamiento ético, transparente e integral de manera conjunta con los valores del Grupo a través de la implementación de un nuevo Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”. De igual manera, se reforzaron los lineamientos que permiten enfrentar situaciones relacionadas con conflictos de intereses o situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de colaboradores y directivos.

Los comités institucionales constituidos para dar cumplimiento a las políticas internas

relacionadas con las normas de conducta, ética e integridad, buen gobierno, riesgos y el adecuado uso de datos personales, sesionaron de manera adecuada de conformidad con el reglamento correspondiente.

#### **5.2.5. Gestión Jurídica**

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2024 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la práctica de las actividades médico-asistenciales y administrativas. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual y la implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición. Así mismo, se apoyó la gestión del Área de Cartera en el proceso de cobros de difícil recaudo a través de actuaciones pre jurídicas y jurídicas y a la asistencia de conciliaciones extrajudiciales,

Otras actividades incluyeron respuesta a los derechos de petición, acciones de tutela, investigaciones y requerimientos de carácter administrativo por diferentes entes de control.

De igual manera, el Área Jurídica en cada una de las sedes, participó activamente en los comités de ética hospitalaria, historias clínicas, cartera, contratación y demás comités corporativos. A fin de recuperar la cartera con distintas Entidades Responsables de Pago -ERP- se iniciaron procesos ejecutivos y acciones ante la Superintendencia Nacional de Salud; así mismo, se adelantaron conciliaciones en diferentes instancias, logrando establecer varios acuerdos de pago. En cuanto a las entidades en liquidación, se presentaron oportunamente las acreencias incluyendo, no solo las facturas pendientes de pago, sino también aquellos procesos judiciales en curso o fallados en contra de la mencionada entidad, dentro de las que se encuentra MEDIMÁS EPS SAS EN LIQUIDACIÓN FORZOSA ADMINISTRATIVA, se interpuso recursos de reposición contra la calificación y graduación, los cuales no fueron resueltos favorablemente, por lo cual se decidió continuar con acciones administrativas.

#### **5.2.6. Seguridad Social**

En concordancia con los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo" y demás disposiciones legales que regulan la relación entre el empleador y el empleado y el Sistema Único de Seguridad Social Integral, la Compañía da fe del cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social y parafiscales; los salarios, prestaciones sociales de ley, horas extras, vacaciones, y demás

responsabilidades de carácter laboral pagadas en el tiempo de ley y de manera íntegra, cumpliendo de esta manera a cabalidad con todas nuestras obligaciones.

De igual manera, se ha cumplido con los parámetros estipulados en la normatividad aplicable en salud ocupacional y de seguridad industrial.

### **5.2.7. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor**

En cumplimiento de la ley 603 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la Compañía certifica su cumplimiento. Los softwares utilizados son adquiridos legalmente mediante licencia, así mismo, cuenta con los mecanismos de control para verificar la instalación del software legal en todos sus equipos de cómputo.

### **5.2.8. Protección a los datos personales**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la Compañía viene cumpliendo con el registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, socialización de las políticas generales, solicitud de autorización de tratamiento de datos y suscripción de los acuerdos necesarios para este fin. Adicionalmente, se capacitó a todo el personal sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales.

### **5.2.9. Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas – SIGR**

La Compañía implementó el SIGR conforme los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud en su Circular Externa 20211700000004-5 de 2021, para la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo eficaz de los riesgos priorizados a los que está expuesto la Compañía en desarrollo de sus operaciones, para mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los usuarios, la estabilidad financiera y la previsión de impactos negativos.

Para su gestión se tiene implementado un Manual de Lineamientos Generales para todos los subsistemas de riesgos que contiene el Ciclo General de Gestión de Riesgos, Políticas, Procedimientos, documentación, Estructura Organizacional, Infraestructura Tecnológica, Divulgación y Capacitaciones.

Sesionó ordinariamente el Comité del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos constituido para sus seguimiento y control.

- Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM)

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y actualizando la matriz de riesgos en el nuevo sistema de identificación, control y mitigación con base al análisis del contexto y la segmentación de los factores de riesgo de la Compañía conforme la ley.

Se actualizó el Formulario de Conocimiento de contrapartes con la finalidad de que la información que se suministre sea en dirección a una posible diligencia respecto de los riesgos SARLAFT – SICOF – PTEE.

Se capacitó y evaluó a todos los colaboradores y de manera mensual se cumplió con el rendimiento de informes a la UIAF por parte del Oficial de Cumplimiento.

Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

- Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude (SICOF)

Para el mejoramiento de la gestión del riesgo COF, se hizo seguimiento al modelo de evaluación de controles para los riesgos identificados, se continuó haciendo debida diligencia para la vinculación de contrapartes en los riesgos COF, se realizó capacitación a los colaboradores.

Se activaron las etapas del subsistema de identificación, Medición, Control y Monitoreo. Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

- Programa de Ética y Transparencia PTEE

De conformidad con la Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022 se implementó el PTEE, que constituye la hoja de ruta y el modelo de conducta para los colaboradores, directivos, contratistas y demás terceros de su actuar y la ejecución de sus funciones dentro de la Compañía.

Este Programa contiene todas las disposiciones, procedimientos, políticas, normas y

regulaciones internas en materia de prevención, mitigación, control y gestión de riesgos C/ST, y complementa las disposiciones internas sobre la corrupción, opacidad y fraude –COF.

Para los demás subsistemas de riesgos: salud, operacional, liquidez, actuarial, crédito, mercado de capitales y grupo, se tienen documentados los lineamientos específicos mediante un anexo al Manual de Lineamientos Generales, se identificó por cada uno su matriz de riesgos, se capacitó y evaluó a los colaboradores.

#### **5.2.10. Libre circulación de las facturas**

Se deja constancia que la Compañía cumple íntegramente con lo establecido en el Código de Comercio y la Ley 1231 de 2008, en lo referente a la emisión, circulación y pago de las facturas como título valor, ya sea actuando como su emisor o como obligado.

La Compañía, se encuentra habilitado para facturar electrónicamente, mediante registro en el Servicio Informático Electrónico de Factura Electrónica de la DIAN, en cumplimiento de la normatividad y específicamente los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

#### **5.2.11. Política Pública**

Con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de conducta dentro de la Compañía, tales como, Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad” del Grupo Empresarial, durante el año 2024, no se realizaron contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo.

#### **5.2.12. Libre competencia y competencia desleal**

Por parte de la Compañía, no fueron recibidas dentro de la vigencia 2024 notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal.

#### **5.2.13. Cumplimiento de la normatividad en salud**

En la Compañía se cumple de manera íntegra las normas que la vinculan con base en su objeto social. Los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

En el año 2024, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente

Seccionales de Salud, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

#### **5.2.14. Hechos Relevantes**

- Se celebraron nuevos contratos de alto impacto para la compañía como:
  - FOMAG modalidad cápita y evento
- Los Estados Financieros y sus notas incluyen todas las revelaciones necesarias para una presentación razonable de la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia a las cuales está sujeta la Compañía.

#### **5.2.15. Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio**

Después del cierre del ejercicio 2024, no ocurrieron hechos o acontecimientos importantes o relevantes que afecten o incidan en los estados financieros.

#### **5.2.16. Negocio en marcha**

Analizados los Estados Financieros y en general la operación de la Compañía y su sector, en lo que refiere a la continuidad del negocio, tanto desde la perspectiva de los recursos y hechos económicos que fueron contabilizados oportunamente y revelados ampliamente, presumen que el ente económico continúa como negocio en marcha.

En cuanto a la evolución previsible del negocio con base en lo anterior, estimamos que la evolución del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el próximo año.

Asimismo, la Compañía como parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y al cual, a su vez, pertenece un gran número de empresas con objetos conexos o complementarios del sector de la salud, se espera un fortalecimiento de la Compañía, mejorar su liquidez y la capacidad de atender una mayor población de manera eficaz e integra.

### **5.3. Gestión de Tecnología**

El Departamento de Tecnología de la Información (TI) de la Clínica General de Ciénaga alcanzó importantes hitos en 2024, consolidándose como un pilar estratégico en el soporte de las operaciones y la transformación digital de la institución. Este informe resume los avances en infraestructura tecnológica, ciberseguridad, transformación digital y gestión de procesos, destacando su impacto en la eficiencia organizacional y la experiencia del usuario.

### **5.3.1. Informe de Gestión TI 2024**

En 2024, el Departamento de TI de la Clínica General de Ciénaga logró avances significativos en infraestructura tecnológica, transformación digital y seguridad informática, asegurando la continuidad operativa y optimizando procesos. Estas acciones consolidan al departamento como un aliado estratégico en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la mejora continua de sus capacidades.

### **5.3.2. Analítica**

Durante el año 2024 se genera información y se reportan los datos de los siguientes indicadores de gestión asistencial: Número de Consultas, Egresos Hospitalarios, Porcentaje de Ocupación Global, Porcentaje de Ocupación Hospitalaria, Porcentaje de Ocupación UCI, Promedio Día Estancia, Giro Cama, Número de Cirugías Realizadas, Número de Pacientes Atendidos en el Servicio de Urgencias, Porcentaje de Triage I y III, Oportunidad en la Atención de Triage II y III. A partir del II Trimestre del 2024 se genera y consolida el reporte trimestral de la Resolución 256 del 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Este reporte incluye el detalle de Oportunidad en Citas, Satisfacción Global, Programación de Procedimientos QX Realizados en el quirófano, Eventos Adversos y Oportunidad en la Atención de Pacientes Clasificados como Triage II.

### **5.3.3. Infraestructura**

En 2024, la Clínica General de Ciénaga implementó mejoras significativas en su infraestructura tecnológica para optimizar el rendimiento y la eficiencia de sus sistemas. Se renovaron 20 equipos de cómputo, se actualizaron 43 equipos, y se incrementó la velocidad de internet en 400 MB. Además, se actualizó el 100% de los sistemas operativos no soportados y se instalaron 15 dispositivos telefónicos y 1 dispositivo Wi-Fi adicional, fortaleciendo la conectividad y la operatividad tecnológica.

#### **5.3.4. Seguridad**

Contención del 100% de las amenazas cibernéticas detectadas mediante el monitoreo proactivo de sistemas, así mismo se puso en marcha del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) para una vigilancia continua y respuesta ágil a incidentes, también se generó la actualización de firewalls, implementación de control de aplicaciones y migración de carpetas compartidas a la nube para reducir la superficie de ataque, se logró un éxito en el 100% de las pruebas de recuperación de desastres (DRP), garantizando la disponibilidad de los sistemas y se puso en marcha herramientas avanzadas como Darktrace para mejorar la protección del correo electrónico y detección de amenazas.

#### **5.3.5. Estandarización de Procesos**

El proceso de estandarización en TI permitió una mayor eficiencia en la gestión de recursos y la implementación de soluciones tecnológicas. Se logró:

- Gestión de clientes y demanda de servicios: Se implementó la herramienta GLPI para gestionar y monitorear las solicitudes de servicios y requerimientos tecnológicos.
- Gestión de servicios y operaciones: Se estandarizó la operación de servicios TI en todas las unidades de negocio, promoviendo las buenas prácticas.
- Gestión de aplicaciones y desarrollo: Se implementó un proceso estandarizado para el uso eficiente de las herramientas de desarrollo y las soluciones tecnológicas.

#### **5.3.6. Transformación Digital**

Se implementaron herramientas digitales para transformar procesos clave, apoyando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los proyectos más relevantes incluyen:

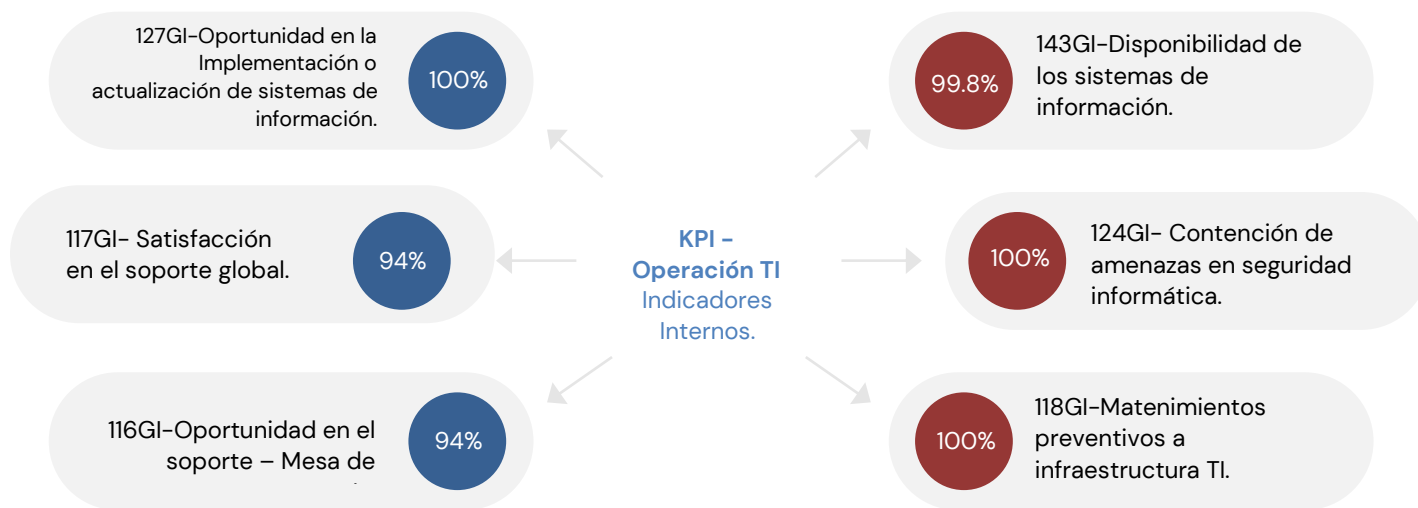
- Gestión de camas hospitalarias: Con la herramienta Turing-Camas, se optimizaron los tiempos de egreso de pacientes y se mejoró la trazabilidad de los procesos de salida.
- Integración RIS-PACS con HIS: La integración de sistemas eliminó errores de digitación y mejoró la gestión de estudios diagnósticos.

#### **5.3.7. Gestión de Procesos**

Durante 2024, se incorporaron diversas herramientas tecnológicas que reforzaron la adherencia a los procesos internos, mejorando la eficiencia y la calidad de los servicios. La implementación de Hosvital y Seven en el laboratorio clínico posibilitó la integración de los procesos clínicos y financieros, garantizando la estandarización y la seguridad de los datos. Asimismo, la herramienta

Kactus digitalizó el 100% del proceso de nómina, centralizando y protegiendo la información. El uso de Turing estandarizó y agilizó los tiempos de los procesos de gestión hospitalaria, mientras que la puesta en marcha del comité de portafolio permitió priorizar y dar un seguimiento más efectivo a los requerimientos de TI, asegurando el cumplimiento de los cronogramas establecidos.

### 5.3.8. Indicadores estratégicos de TI 2024



Fuente: Dirección de Tecnología de la información Hub Norte.

### 5.4. Gestión de Logística y Suministros

Esta área logró establecer estrategias transversales, para obtener sinergias en aspectos claves como: la de negociación global de proveedores y compras eficientes que por tener grandes volúmenes nos permiten obtener economías de escala. El 2024 fue un año de retos, no solo por las variables económicas y disponibilidad de materias primas, que ha impactado directamente el abastecimiento de medicamentos e insumos en el sector salud, sino por las restricciones de caja y alta demanda que se ha generado en todas las especialidades.

Para mitigar el impacto y proteger las operaciones el área se enfocó en el desarrollo y ejecución de la primera convocatoria de compras, a nivel de grupo Zentria, en la cual se unificó el volumen, los principios activos, se implementaron nuevos protocolos protegiendo los resultados clínicos, la seguridad del paciente y garantizando oportunidad. La convocatoria tuvo 2 fases, la primera de medicamentos. y La segunda fase estuvo enfocada en el alto costo e intervencionismo, gracias al respaldo de los especialistas y los comités clínicos que garantizaron los resultados terapéuticos. Los resultados económicos van alineados con las eficiencias y con los indicadores

financieros aportando a los resultados positivos de grupo.

El crecimiento orgánico del grupo nos ha beneficiado en los acuerdos comerciales y negociaciones a largo plazo, permitiendo una contención del costo, beneficiando los servicios ofertados al prestador, ajustado a las expectativas de mercado con resultados clínicos adecuados. Adicionalmente, se han logrado acuerdos para apoyo tecnológico, permitiendo una ampliación de servicios, con tecnología vigente, sin impactar capital de trabajo propio.

## **5.5. Gestión de Mantenimiento e Infraestructura**

En el 2024 la Dirección de Mantenimiento e Infraestructura realizó el acondicionamiento y mejoras en infraestructura para la atención de usuarios y colaboradores, cumplió con la ejecución de los cronogramas de mantenimientos preventivos y atención de las solicitudes correctivas. Se recibieron visitas de verificación de cumplimiento normativo de parte de entes de control con resultados satisfactorios, adicional a esto se realizaron las siguientes actividades relevantes durante el período:

### **5.5.1. Adecuaciones de Infraestructura**

- Adecuación del área de Tomografía y su sistema de aire acondicionado.
- Adecuación de áreas de Cirugía, Recuperación, Partos, Depósito de material estéril, trabajo sucio y limpio para cumplimiento normativo.
- Adecuación de acceso peatonal a la Clínica.
- Cambio de iluminación a tecnología LED.
- Adecuaciones al sistema de tanques de agua potable.
- Adecuación de área del servicio de limpieza y aseo.
- Adecuación del área de esterilización en el Consultorio de Odontología de la Sede Ambulatoria.
- Renovación de puertas de diversos servicios en Sede Hospitalaria y Ambulatoria.
- Instalación de sistema de aire acondicionado para la central de gases medicinales.

### **5.5.2. Renovación tecnológica Ingeniería Clínica**

- Adquisición de Tomógrafo.
- Adquisición de básculas grado médico, bombas de infusión, Doppler fetal, equipos de órganos, fonendoscopios, glucómetros, lámparas auxiliares, laringoscopios, pulsoxímetros, aspiradores, tensiómetros, termómetros.

- Conectividad de los equipos de imágenes diagnósticas al PACS.

### 5.5.3. Logros transversales

- Licenciamiento de equipos que emiten radiación ionizante.
- Se realiza la calibración anual de equipos.
- Cumplimiento normativo según visita de Habilitación de parte de Secretaría de Salud.

### 5.5.4. Retos transversales 2025

- Renovación tecnológica de Lámpara de cirugía, Desfibriladores, Monitores de signos vitales, Mobiliario hospitalario.
- Implementación nuevo Software de Gestión de Mantenimiento.

## 5.6. Gestión de Procesos

El área de Procesos y Mejoramiento enfocó sus acciones hacia la estandarización de los procesos para la generación de valor y aprendizaje organizacional.

Se destacan los significativos avances en la gestión documental del ámbito ambulatorio, con énfasis en los procesos relacionados con las rutas de atención integral según resolución 3280 de 2018 priorizando los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, se obtuvo un progreso notorio en los procesos del servicio farmacéutico y en la documentación del área de Operaciones, destacándose la emisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de activos fijos, la selección de proveedores y la recepción de materiales en el almacén misceláneo. Además, se alcanzaron excelentes resultados en el estándar de procesos prioritarios durante la visita de verificación del cumplimiento de la Resolución 3100 de 2019, realizada el 30 de mayo por la Secretaría de Salud Departamental. Se realizó también la revisión y actualización de las plantillas de “Matriz de riesgos” para los subsistemas SARLAFT – PADM, SICO – PTTE, Salud, Operacional y Financiero. Por último, se dio un gran impulso a la implementación del sistema de información ALMERA, con la actualización del mapa de procesos y cerrando el año con el 63% de los documentos homologados a la estructura definida a nivel central.

- Creación de la Unidad de Servicio al Cliente.

En marzo de 2024 se creó la Jefatura de Servicio al Cliente conexas a la Dirección de Procesos de la Unidad de Negocios de Hospitales. Con el propósito de articular la estrategia de servicio y

del plan de transformación digital, responder adecuadamente con la visión de la compañía y movilizar a la organización de manera continua al logro de los objetivos estratégicos, operacionales y de servicio.

- Durante el año se enfocó en el modelo de servicio y acceso, entre los principales logros y gestión desarrollada en el 2024 se puede mencionar:
- Definición e implementación del modelo de atención y servicio.
- Incorporación de módulos de autogestión ubicados que permiten el agendamiento y acceso a todas las funcionalidades de la oficina virtual.
- Simplificación de encuestas de satisfacción ambulatorias y hospitalarias permitiendo que a través del código QR los usuarios califiquen su atención y percepción del servicio.
- Seguimiento a atención de PQRFS.

## **6. Gestión Financiera**

### **6.1. Estados Financieros**

En 2024 la Gestión Financiera de la Clínica General de Ciénaga implementa estrategias corporativas que permitieron la mejora de resultados, generando un incremento en la producción de \$979 millones de pesos.

#### **6.1.1. Estado de Situación Financiera**

Evolución de ingresos, Costos y Gastos

##### ➤ Ingresos operacionales

En el 2024 se presentó un incremento del 12% de los ingresos operacionales con respecto al año anterior, ubicándose en \$9.042 millones de pesos. Lo anterior producto de las estrategias administrativas, que mejoraron el flujo de pacientes a los servicios ofrecidos por la institución.

##### ➤ Costos directos

Los costos directos presentaron un incremento del 10% con respecto al año anterior, ubicándose en \$3.305 millones de pesos, asociados directamente al costo de personal por incremento salarial anual y a costos de medicamentos e insumos por incremento de pacientes en los servicios.

La clínica en 2024 alcanza un margen bruto del 63.4%, y para el año 2023 un 62.7%

➤ Gastos operacionales

En los gastos operacionales se puede observar un aumento del 20 % con respecto al año anterior, asociados al gasto del personal por incremento salarial anual.

En conclusión, el margen operacional para el año 2023 fue de 43,6% y el del año 2024 del 46,4%.

## 6.1.2. Estado de Resultados

| Estado de Resultados Compañía              |           |       |       |
|--------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| COP MM                                     | Acumulado |       |       |
| Años terminados a 31 de diciembre de:      | 2024      | 2023  | Var % |
| Ingresos de operaciones ordinarias         | 9.042     | 8.062 | 12%   |
|                                            | -         | -     |       |
| Costos de prestación de servicios          | 3.305     | 3.005 | 10%   |
| Utilidad bruta                             | 5.737     | 5.058 | 13%   |
| Margen bruto                               | 63,4%     | 62,7% | 1%    |
|                                            | -         | -     |       |
| Gastos de administración                   | 1.028     | 1.078 | 14%   |
|                                            | -         | -     |       |
| Deterioro de cartera                       | 344       | 565   | -39%  |
| Otros ingresos y gastos de operación, neto | 30        | 98    | -69%  |
| Resultados de actividades de operación     | 4.199     | 3.513 | 20%   |
| Margen operacional                         | 46,4%     | 43,6% | 7%    |
| Ingresos financieros                       | -         | 0     | -100% |

|                                        |       |       |      |
|----------------------------------------|-------|-------|------|
|                                        | -     | -     |      |
| Gastos financieros                     | 201   | 56    | 257% |
|                                        | -     | -     |      |
| Costo financiero, neto                 | 201   | 56    | 258% |
|                                        |       |       |      |
| Resultados antes de impuestos          | 3.998 | 3.457 | 16%  |
|                                        | -     | -     |      |
| Gasto por impuesto a las ganancias     | 1.490 | 1.235 | 21%  |
|                                        |       |       |      |
| Total resultado integral del ejercicio | 2.508 | 2.221 | 13%  |
| Margen neto                            | 27,7% | 27,6% | 1%   |

### 6.1.3. Balance general

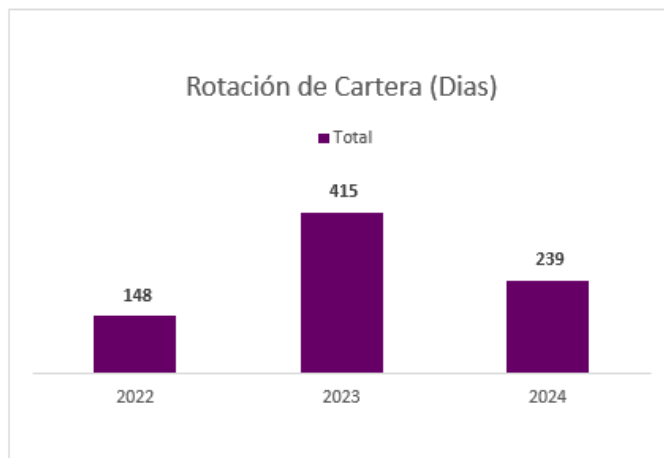
|                                 |       |       |       |
|---------------------------------|-------|-------|-------|
| Estados de situación financiera |       |       |       |
| COP MM                          |       |       |       |
| Años terminados a 31 de         |       |       |       |
| diciembre de:                   | 2024  | 2023  | Var % |
| Activos                         |       |       |       |
| Activos Corrientes              | 5.798 | 3.250 | 78%   |
| Activos No Corrientes           | 2.157 | 3.065 | -30%  |
| Total Activos                   | 7.955 | 6.314 | 26%   |
| Pasivos                         |       |       |       |
| Pasivos Corrientes              | 3.944 | 4.844 | -19%  |
| Pasivos No Corrientes           | 863   | 830   | 4%    |
| Total Pasivos                   | 4.807 | 5.674 | -15%  |
| Patrimonio                      |       |       |       |

|                           |       |       |      |
|---------------------------|-------|-------|------|
| Total Patrimonio          | 3.148 | 640   | 392% |
| Total Pasivo + Patrimonio | 7.955 | 6.314 | 26%  |

A nivel de balance cabe mencionar el incremento que se presentó en la cuenta deudores comerciales en un 71%, ubicándose en \$4.794 millones de pesos. A nivel de pasivo lo más relevante es el registro de pasivos por acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, con un incremento del 75%, ubicándose en \$2.649 millones.

## 6.2. Gestión de Cartera y Facturación

Durante 2024, la CLINICA CIENAGA reforzó las estrategias para optimizar el recaudo, manteniendo los acuerdos de pago, mejorando la oportunidad en la facturación y radicación de servicios, así como en la conciliación de glosas y devoluciones.



\*Información sin entidades en liquidación, con las cuales cursan procesos de acreencias.

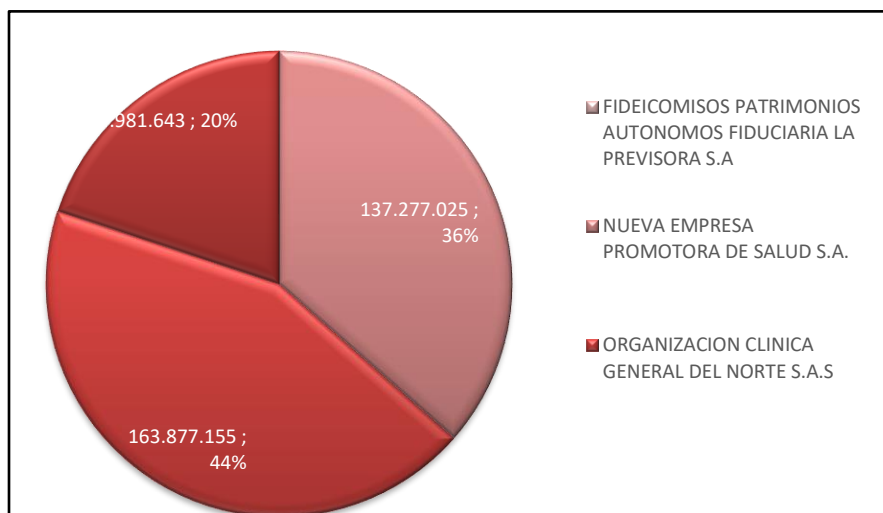
## 7. Actividades Generales

### 7.1. Participación De Mercado

La Clínica General de Ciénaga, ubicada en el municipio de Ciénaga, Magdalena, tiene como área de influencia una población considerable dentro del departamento. Según las proyecciones del DANE, en 2024 Ciénaga, Magdalena, tenía una población de 133,601 habitantes, con 67,253 mujeres (50.3%) y 66,348 hombres (49.7%). La Población en el departamento de Magdalena es de 1.513.782 habitantes y su cobertura en salud se distribuye de la siguiente manera:

- Régimen Subsidiado: 1.013.782 afiliados (66.96%)
- Régimen Contributivo: 500.000 afiliados (33.04%)

Nuestra concentración de ingresos por prestación de servicios por asegurador para el año 2024 fue la siguiente con las 3 primeras aseguradoras con su participación en ventas:



La tercera entidad que aparece con mayor participación nombrada como "ORGANIZACIÓN CLINICA GENERAL DEL NORTE S. A. S" corresponde a las ventas generadas de los usuarios correspondientes a Sumimedical.

### 7.2. Gestión Comercial

Según el censo del DANE de 2018, Ciénaga tiene una población aproximada de 105,000 habitantes. La población de Ciénaga es diversa desde el punto de vista étnico, reflejando la mezcla de culturas en la región Caribe: afrodescendientes, indígenas, mestizos y blancos.

En 2024, la Clínica General de Ciénaga marcó un hito en su crecimiento mediante la apertura de nuevos servicios, incluyendo un moderno departamento de imagenología con la apertura de servicio de ecografías y tomografías simples y contrastadas así como la puesta en marcha del servicio de mamografía, el cual se amplió su oferta a las diferentes asegurados con mayor presencia en el municipio, la incorporación de disciplinas como nutrición, fonoaudiología, psicología y terapia respiratoria y la adición de especialidades clave como medicina interna, pediatría y ginecología tanto para la consulta externa como el servicio de urgencias y hospitalización y un radiólogo adicional para brindar mayor oportunidad en la entrega de resultados de los nuevos estudios, además de la tan esperada reapertura de los servicios quirúrgicos.

➤ Los pilares clave en los que se centró la estrategia para lograr los objetivos de la Clínica General de Ciénaga en 2024 fueron:

1. Fortalecimiento de relaciones comerciales: Consolidar vínculos estratégicos con aseguradoras importantes como Fiduprevisora FOMAG, Salud Total y Famisanar, asegurando un mayor flujo de pacientes y alianzas sólidas.
2. Ampliación del portafolio de servicios: Expandir la oferta de servicios incluyendo nuevas áreas como ecografía, tomografía, mamografía, disciplinas complementarias como psicología, terapia respiratoria, fonoaudiología nutrición, y especialidades médicas que ayudaron y dieron soporte a mejorar los indicadores hospitalario (medicina interna, ginecología, pediatría) todo esto permitió la diversificación y mejora de la oferta hacia los clientes y mayor posicionamiento en el mercado.
3. Incremento en la captación y direccionamiento de usuarios: Potenciar la afluencia de pacientes remitidos por todas las aseguradoras asociadas, asegurando un aumento en la utilización de los servicios ofrecidos (principalmente imagenología y consulta externa).
4. Optimización de los canales de comunicación: Mejorar la interacción con los clientes y aliados estratégicos, garantizando un seguimiento eficaz a la promesa de valor y fortaleciendo la confianza en los servicios de la clínica.
5. Incorporación de recursos especializados: Contratar personal clave, como un radiólogo adicional, para garantizar mayor oportunidad en la entrega de resultados y una atención más ágil.

### 7.3. Logros

1. Apertura de nuevos servicios de imagenología: Implementación de ecografías y tomografías simples y contrastada, mamografías, aumento de las ventas en el servicio de rayos X.
2. Ampliación de disciplinas y especialidades: Incorporación de nutrición, fonoaudiología, psicología, terapia respiratoria, instrumentadora quirúrgica, radiología y anestesiología.
3. Adición de especialidades como medicina interna, pediatría y ginecología, disponibles en consulta externa, urgencias y hospitalización.
4. Reapertura de servicios quirúrgicos: Reactivación de cirugías, fortaleciendo la oferta de procedimientos médicos en la región.
5. Consolidación de alianzas comerciales estratégicas: Fortalecimiento de relaciones con aseguradoras clave como Famisanar, Salud Total y Fiduprevisora, asegurando mayor flujo de pacientes y confianza en los servicios.
6. Optimización de canales de comunicación: Mejora en la interacción con clientes y aseguradoras para garantizar seguimiento a la promesa de valor y fortalecer la experiencia de los usuarios.
7. Consolidación como referente regional: Reconocimiento de la Clínica General de Ciénaga como un centro de atención integral y de calidad en la región del Magdalena.
8. Aumento en los indicadores hospitalarios tales como: número de ingresos al servicio de urgencias, ocupación de hospitalización y número de cirugías.

### 7.4. Gestión Clínica

- Puesta en funcionamiento de equipos de imagenología avanzada: Se priorizó y completó la instalación y puesta en marcha de los nuevos equipos de tomografía y ecografía, logrando iniciar operaciones en los plazos establecidos. Esto permitió ofrecer servicios como tomografías simples, contrastadas y ecografías de alta precisión, mejorando significativamente la capacidad diagnóstica de la clínica.

Inicio de operación en el quirófano: Se realizó una verificación del instrumental y dotación, asegurando que todos los equipos estuvieran en óptimas condiciones, además se incorporó una instrumentadoras quirúrgica y un anestesiólogo al equipo.

- Caracterización y gestión de urgencias: Se llevó a cabo un análisis de las urgencias atendidas para evaluar la carga operativa y asignar recursos estratégicamente, logrando mejoras en la gestión de triage durante las noches y los fines de semana, optimizando la atención en momentos críticos.

- Implementación del nuevo modelo de acceso: Lo que permitió optimizar el flujo de personas en las áreas de admisiones, urgencias y hospitalización, mejorando así la experiencia más y reforzando la promesa de valor de la clínica.
- Ruta de atención priorizada para paciente de Fiduprevisora: Se establecieron protocolos claros y diferenciados para garantizar que los pacientes de FOMAG recibieran atención oportuna, disminuyendo significativamente los tiempos de espera.
- Incremento en los indicadores de ocupación hospitalaria (Ocupación hospitalización, cirugías y estudios de imagenología).
- Completitud de talento humano requerido para el contrato de cápita con Fiduprevisora FOMAG.
- Resultados óptimos en las auditorías del año 2024 lo cual nos permitirá seguir consolidándonos como un referente ante los diferentes prestadores de salud en el municipio.



#### **FAMISANAR**

Sede ambulatoria 95%

Sede hospitalaria 93%



#### **FOMAG**

Sede hospitalaria y ambulatoria 98%



#### **DYG CONSULTORES**

Auditorías de rutas de atención ambulatorias 94%

#### **7.4.1. Compromiso con la calidad, seguridad del paciente y humanización del servicio**

#### **7.4.1.1. Compromiso con la calidad**

El compromiso con la calidad en nuestra institución se refleja en la implementación constante de procesos de mejora continua que garantizan la excelencia en cada uno de nuestros servicios. A través de auditorías periódicas, capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías, buscamos ofrecer una atención integral y personalizada. Además, nos aseguramos de que todos los procedimientos y protocolos se adhieran a las normativas nacionales e internacionales, con el fin de minimizar errores y maximizar los resultados positivos para nuestros pacientes. Este enfoque nos permite identificar áreas de oportunidad y optimizar recursos, siempre con el objetivo de mantener los más altos estándares de calidad en todos los aspectos del cuidado de la salud.

#### **7.4.1.2. Humanización del servicio**

La humanización del servicio es un principio que guía todas nuestras interacciones con los pacientes, quienes son tratados con dignidad, respeto y empatía en todo momento. Fomentamos una atención que va más allá de lo clínico, buscando escuchar activamente a los pacientes y sus familias, y considerando sus necesidades emocionales, psicológicas y sociales. Además, implementamos políticas de comunicación transparente, donde los pacientes están informados sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento y cualquier procedimiento a realizar. Este enfoque humanizado busca no solo curar, sino también brindar bienestar y apoyo emocional, creando un ambiente en el que los pacientes se sientan valorados y cuidados en cada etapa de su atención.

#### **7.4.1.3. Seguridad del Paciente**

El Programa de Seguridad del Paciente de la Clínica General de Ciénaga ha sido diseñado para garantizar la atención segura y de calidad a todos nuestros pacientes, minimizando riesgos y favoreciendo la mejora continua en los procesos asistenciales. Durante el año 2024, se ha fortalecido nuestra estructura organizativa y se han implementado nuevas estrategias enfocadas en la identificación, prevención y mitigación de eventos adversos, así como en la promoción de una cultura de seguridad entre todo el personal. El programa busca ser un referente en el cuidado integral de la salud, con un enfoque que abarca desde la atención inicial hasta el seguimiento post-atención.

Para el año 2024 se lograron los objetivos del programa: Identificar, evaluar y gestionar los riesgos que puedan afectar la seguridad del paciente en todos los niveles de atención, promoviendo medidas preventivas efectivas, a través de Capacitación continua del personal

sobre protocolos de seguridad y buenas prácticas clínicas, asegurando que cada miembro del personal esté entrenado en la gestión de riesgos y en la respuesta ante posibles situaciones adversas.

➤ Resultados y Actividades del Año 2024:

Durante este periodo, la Clínica General de Ciénaga ha logrado importantes avances en la implementación del Programa de Seguridad del Paciente. Entre los logros más destacados, se encuentran:

- La realización de 4 auditorías internas para la evaluación de protocolos de seguridad, con la identificación de 3 áreas de mejora, las cuales han sido abordadas y optimizadas.
- La capacitación de más de 30 profesionales de la salud, incluyendo médicos, enfermeras y personal administrativo, en temas relacionados con la seguridad del paciente, manejo de riesgos y comunicación efectiva.
- La implementación de un sistema de reporte de eventos adversos, que ha permitido identificar y corregir de manera temprana 15 incidentes que no resultaron en daño al paciente, pero que fueron oportunidades valiosas para la mejora de los procesos.
- La creación de un comité de seguridad del paciente, compuesto por representantes de todas las áreas del hospital, encargado de supervisar la implementación de las políticas de seguridad y garantizar su cumplimiento.

#### 7.4.1.4. Programas sociales y Actividades del Año 2024

Durante el 2024, la Clínica General de Ciénaga ejecutó con éxito una serie de programas sociales que beneficiaron a cientos de personas en la región. Entre las principales actividades destacan:

- Jornadas de salud comunitaria: Se realizaron 3 jornadas médicas gratuitas en diferentes puntos del municipio de Ciénaga Magdalena, donde se brindaron consultas generales, exámenes preventivos y campañas de vacunación.
- Programa de salud materno-infantil: A través de este programa, se ofrecieron consultas prenatal y postnatal, además de seguimiento a embarazadas y madres recientes. Se proporcionaron también charlas sobre nutrición y cuidado infantil a las diferentes gestantes de los programas de ruta materno perinatal.
- Atención en salud oral: En colaboración con asociaciones locales, se brindaron servicios de salud oral, jornadas preventivas y tratamientos odontológicos en compañía de la higienista oral y nuestra odontóloga, juntamente con jornadas de vacunación.



- Campañas de prevención de enfermedades crónicas: Se realizaron 5 campañas de concientización sobre enfermedades crónicas no transmisibles, como la diabetes y la hipertensión, obesidad y dislipidemia.

## 7.5. Análisis De Indicadores

Eficiencia operacional:

|                                                         | 2023  | ene -24 | feb -24 | mar -24 | abr -24 | may -24 | jun -24 | jul -24 | ago -24 | sep -24 | oct -24 | nov -24 | dic -24 |
|---------------------------------------------------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Promedio estancia</b>                                | 5,5   | 4,2     | 4,4     | 5,2     | 4,4     | 4,7     | 5,4     | 4,5     | 3,7     | 5,8     | 4,5     | 5,7     | 3,7     |
| <b>Promedio tiempo observación urgencias (Horas)</b>    | 15    | 7       | 15      | 7       | 8       | 8       | 9       | 8       | 9       | 11      | 40      | 43      | 45      |
| <b>Triage (Atenciones)</b>                              | 26101 | 1915    | 1854    | 2221    | 2660    | 2791    | 2918    | 2638    | 2594    | 2487    | 2345    | 2224    | 2425    |
| <b>Triage (Tiempo min)</b>                              | 8     | 30      | 18      | 17      | 21      | 25      | 34      | 40      | 29      | 32      | 22      | 31      | 32      |
| <b>Triage II (Tiempo min)</b>                           | 9     | 30      | 18      | 17      | 21      | 25      | 34      | 41      | 18      | 32      | 22      | 31      | 32      |
| <b>Oportunidad Consulta Externa Medicina General</b>    | 3     | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 3       |
| <b>Oportunidad Consulta Externa Especialidad Básica</b> | 2023  | ene -24 | feb -24 | mar -24 | abr -24 | may -24 | jun -24 | jul -24 | ago -24 | sep -24 | oct -24 | nov -24 | dic -24 |
| <b>Pediatría</b>                                        | 5     | 4       | 9       | 11      | 11      | 10      | 6       | 6       | 8       | 3       | 3       | 4       | 4       |
| <b>Medicina interna</b>                                 | 22    | 19      | 21      | 20      | 10      | 8       | 12      | 27      | 12      | 10      | 7       | 5       | 6       |

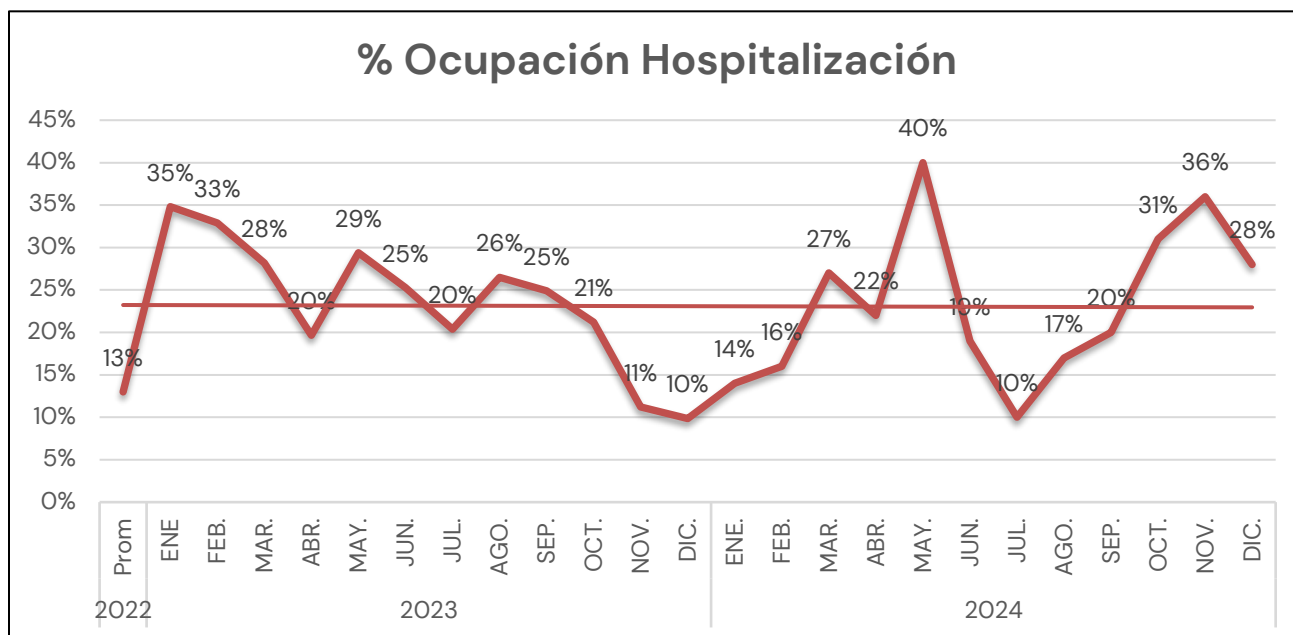
|                        |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Ginecología</b>     | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 5    | 6    | 12   | 12   |
| <b>Ortopedia</b>       | 10    | 9    | 14   | 11   | 7    | 7    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| <b>Cirugía General</b> | 5     | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 6    | 6    | 3    | 4    | 7    | 8    |
| <b>Tasa de Quejas</b>  | 3     | 2,8  | 3,9  | 3,9  | 5,5  | 1,2  | 1,8  | 1,7  | 1,3  | 1,2  | 1,4  | 0,8  | 2,6  |
| <b>Numerador</b>       | 360   | 23   | 32   | 31   | 48   | 9    | 14   | 14   | 12   | 11   | 13   | 6    | 19   |
| <b>Denominador</b>     | 1E+05 | 8107 | 8142 | 8050 | 8722 | 7262 | 7617 | 8374 | 9125 | 9046 | 9065 | 7070 | 7361 |

Estos indicadores de oportunidad en consulta externa (Medicina General y Especialidades) reflejaron durante el 2024 lo siguiente:

- Medicina General: se mantuvo Consistentemente en el rango de 2-3 días, excepto en diciembre (4 días).
- Especialidades: Variaciones importantes/ Pediatría: Elevada en marzo y mayo (9 y 11 días, respectivamente). Medicina Interna: Picos en enero (22 días) y agosto (27 días), pero mejora hacia diciembre (5 días) la mejoría de la oportunidad en esta disciplina se logró por medio de la contratación de otra internista de manera que para los últimos meses del año se contaba con mayor oferta para satisfacer esa demanda. Ginecología: Ausencia de tiempos en la mayoría del año, con un aumento en noviembre y diciembre (12 días). Ortopedia: Era una especialidad que tenía oportunidad en los 8 y 10 días en promedio hasta el mes de abril, posterior a eso el indicador se presenta en 0 debido a que no se tiene ofertada actualmente. Cirugía General: Mantiene tiempos relativamente constantes entre 3 y 7 días con adecuada oportunidad.

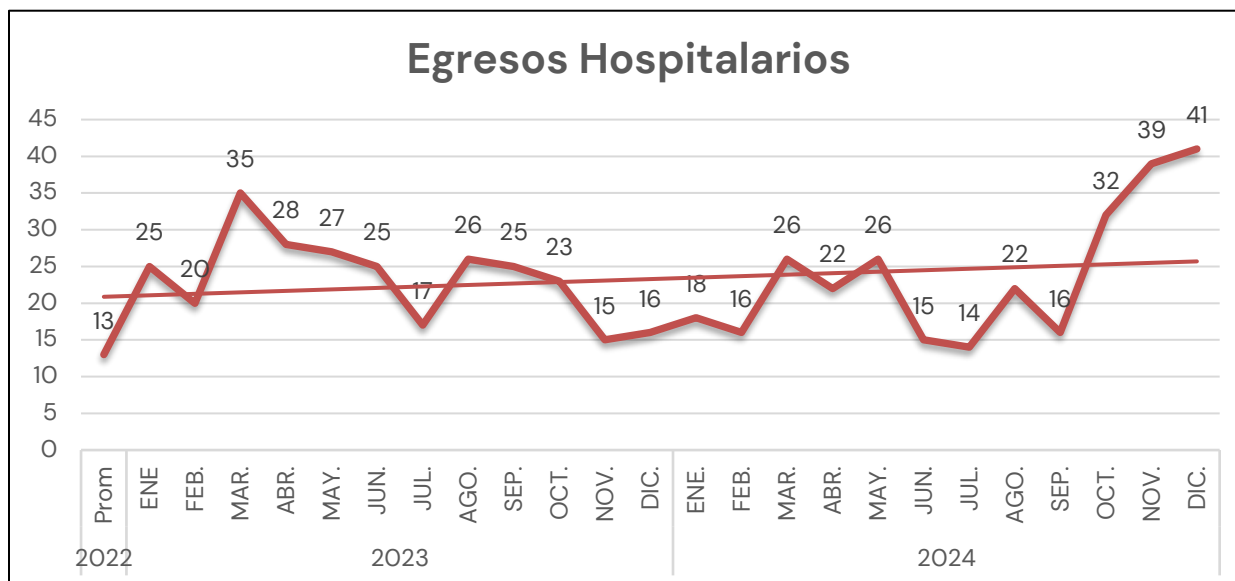
### 7.5.1. Ocupación Hospitalización

La ocupación se ha mantenido baja, con picos a lo largo del año aumentando después del mes de septiembre y cerrando con 28% en diciembre.



## 7.5.2. Egresos Intrahospitalarios

Se observa un aumento en los egresos en el último año, y mas en el ultimo semestre, relacionado con un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada,



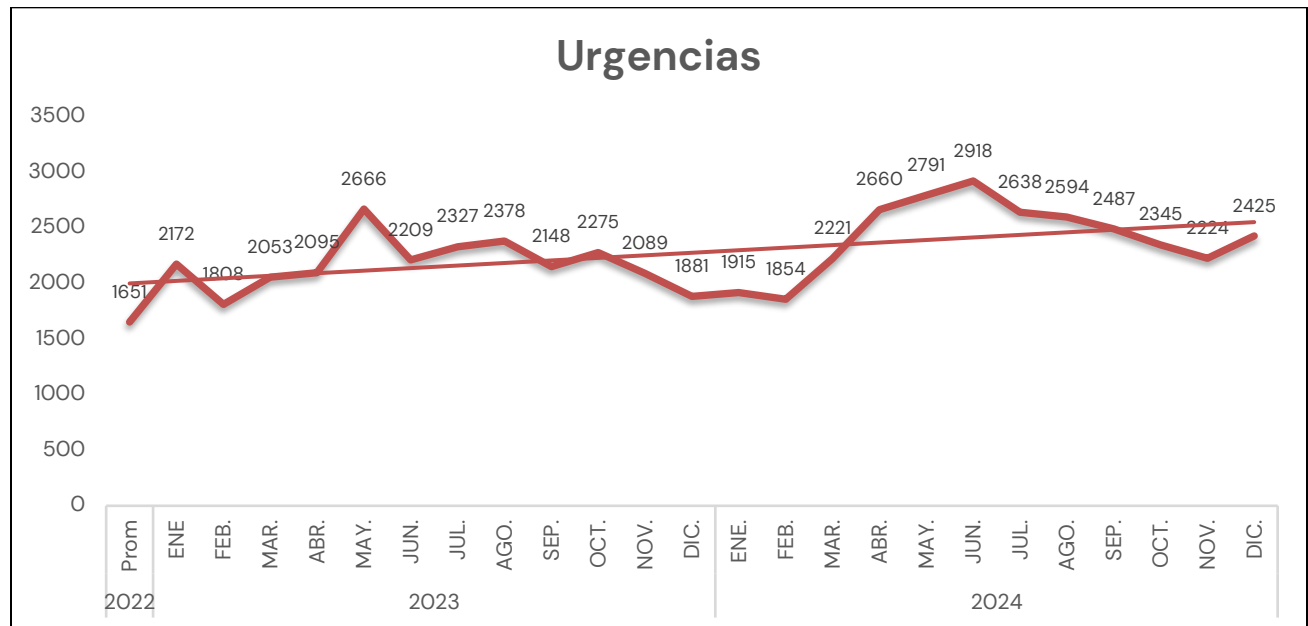
La tabla a continuación también nos permite observar la tendencia de crecimiento de egresos de los últimos 5 años, discriminado por aseguradora, siendo Salud Total la numero uno con mayor

cantidad de egresos además de una tendencia al alza, seguido de Fiduprevisora FOMAG y Sumimedical, también destaca la EPS Famisanar.

| EMPRESAS                                           | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total general |
|----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|---------------|
|                                                    |      |      |      |      |      |               |
|                                                    |      |      |      |      |      |               |
| <b>SALUD TOTAL</b>                                 | 10   | 48   | 73   | 128  | 144  | 403           |
| <b>MAGISTERIO</b>                                  |      | 62   | 67   | 103  | 76   | 308           |
| <b>PGP SUMIMEDICA</b>                              | 123  | 29   | 23   | 29   | 41   | 245           |
| <b>MEDIMAS</b>                                     | 31   |      |      |      |      | 31            |
| <b>EPS FAMISANAR</b>                               |      | 1    |      | 5    | 20   | 26            |
| <b>NUEVA EPS</b>                                   | 9    | 10   |      |      | 4    | 23            |
| <b>MUTUALSER</b>                                   | 10   | 5    |      |      |      | 15            |
| <b>POLICIA NACIONAL</b>                            |      | 1    |      | 4    | 5    | 10            |
| <b>ADREES</b>                                      | 5    |      |      |      |      | 5             |
| <b>COOSALUD</b>                                    | 3    |      |      | 1    |      | 4             |
| <b>SURA</b>                                        | 1    | 2    |      | 1    |      | 4             |
| <b>COMPARTA</b>                                    | 3    |      |      |      |      | 3             |
| <b>ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S A</b>                 |      | 1    |      | 2    |      | 3             |
| <b>SOAT</b>                                        | 2    |      |      |      |      | 2             |
| <b>SANITAS</b>                                     | 1    |      |      |      |      | 1             |
| <b>SEGUROS BOLIVAR ARL</b>                         |      |      | 1    |      |      | 1             |
| <b>FAMISANAR</b>                                   | 1    |      |      |      |      | 1             |
| <b>COOMEVA EPS CONTRIBUTIVA</b>                    |      | 1    |      |      |      | 1             |
| <b>CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE LA GUAJIRA</b> |      | 1    |      |      |      | 1             |
| <b>Total general</b>                               | 199  | 161  | 164  | 273  | 290  | 1087          |

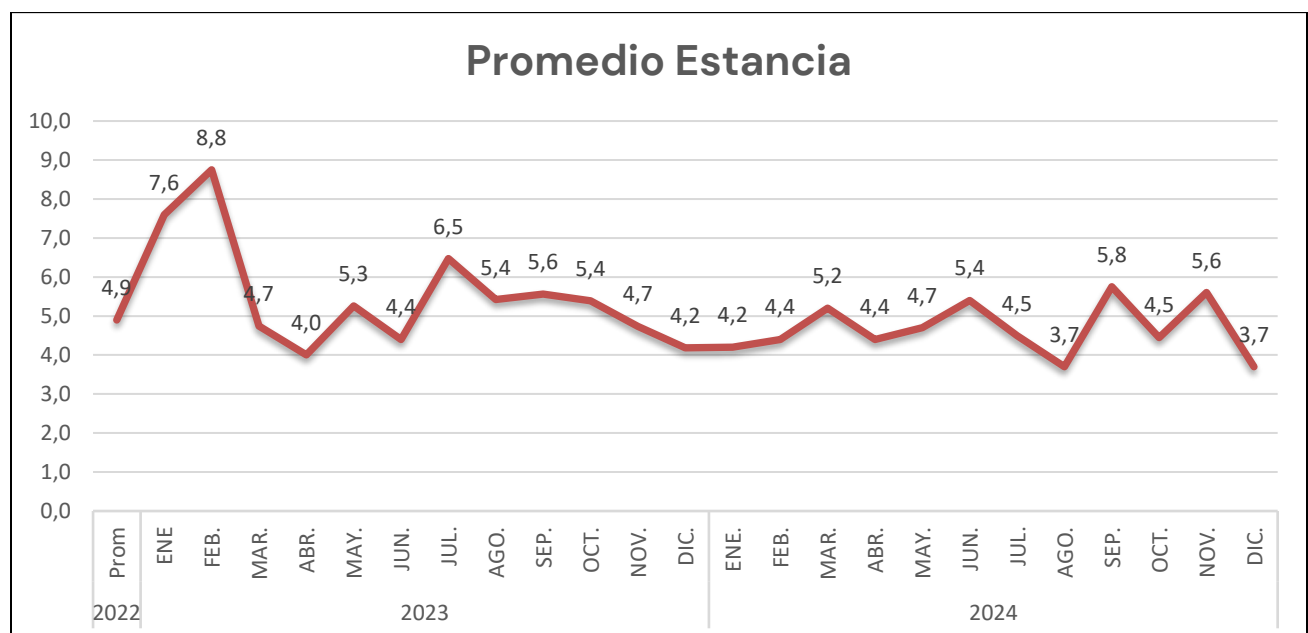
### 7.5.3. Ingresos y ocupación en Urgencias

En 2024, los ingresos en urgencias mostraron una tendencia creciente con un promedio mensual de 2,467 pacientes. En el 2024 se establecieron estrategias de gestión y seguimiento A los tiempos de atención



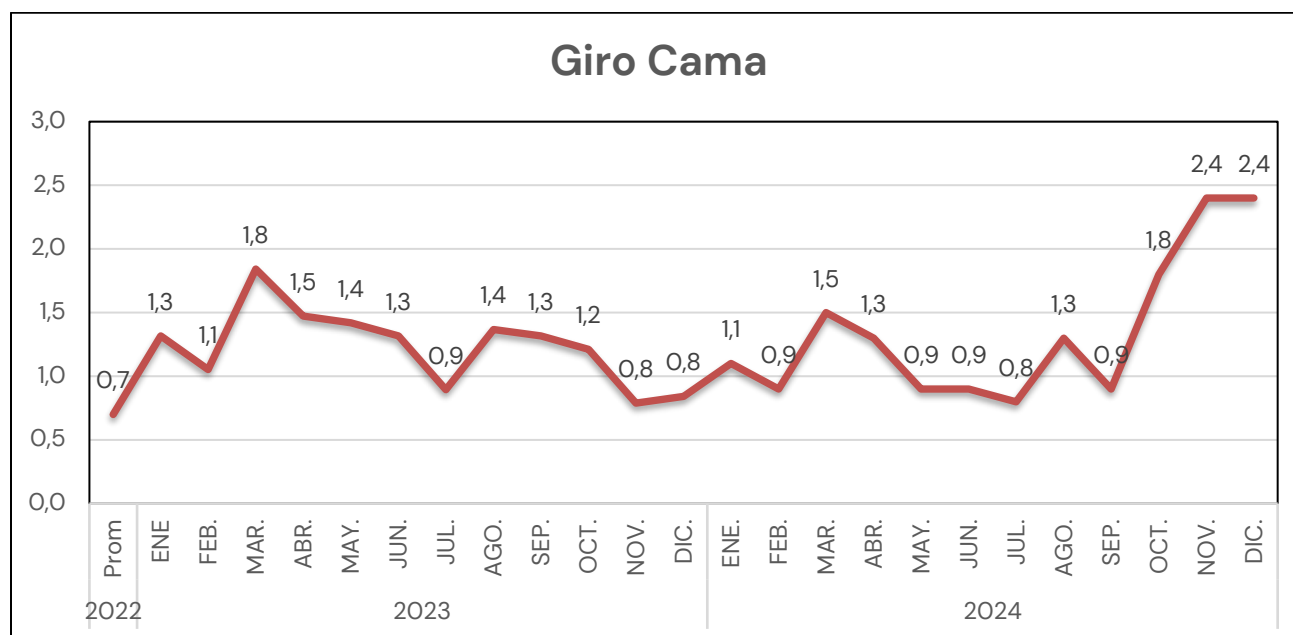
#### 7.5.4. Promedio de estancia

La estancia permanece estable con promedio de 5.4 días, cifras muy similares a las obtenidas en el año 2023,



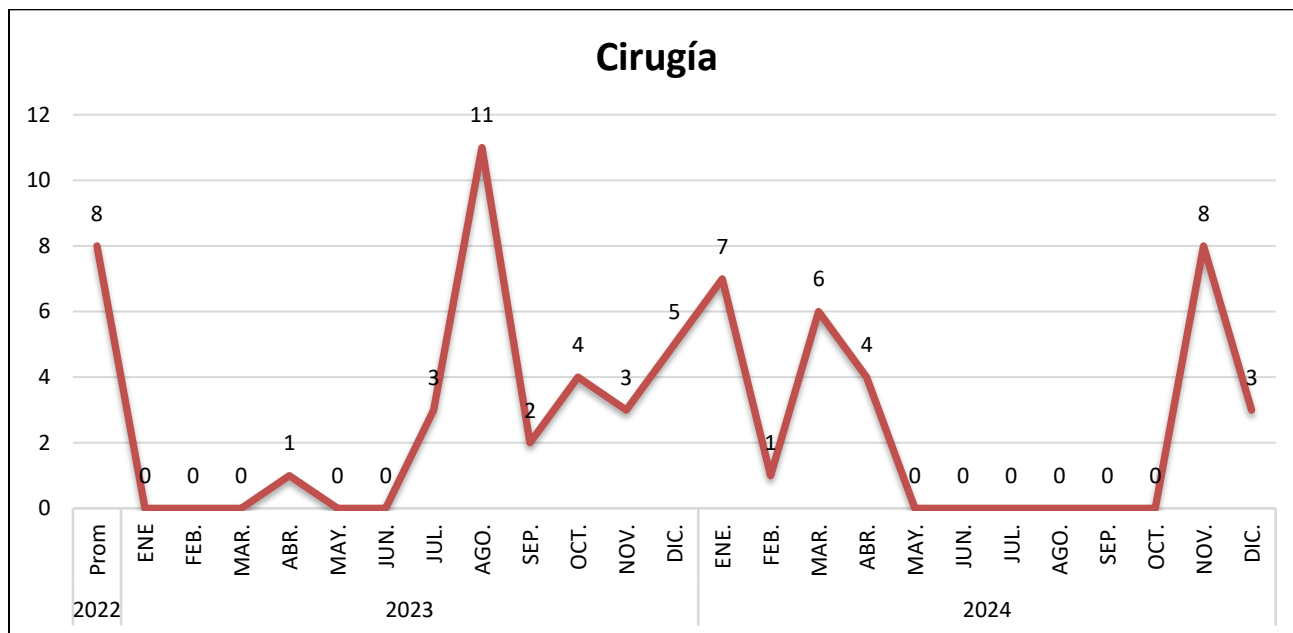
### 7.5.5. Giro cama

Osciló entre 0.9 y 2.4 en 2024, reflejando una mejora en la eficiencia de rotación de camas para el año 2024 con respecto al año 2023, en el 2024 se implementó la estrategia de articulación "Involucrar a equipos multidisciplinarios" (enfermería, especialista, trabajo social) para una recuperación más rápida y efectiva.



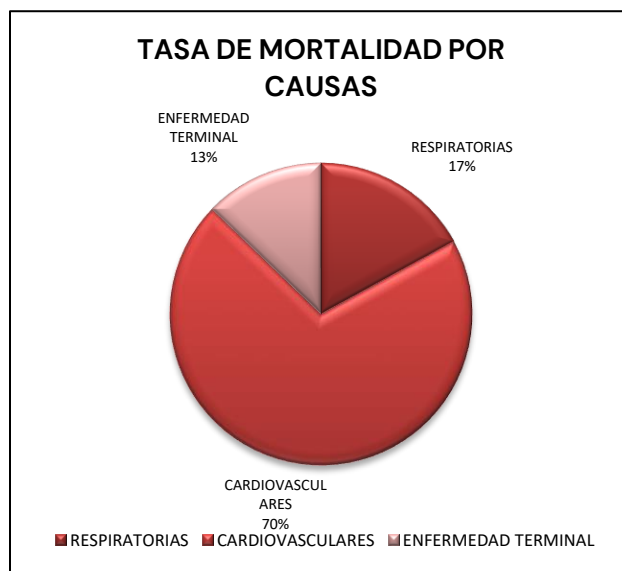
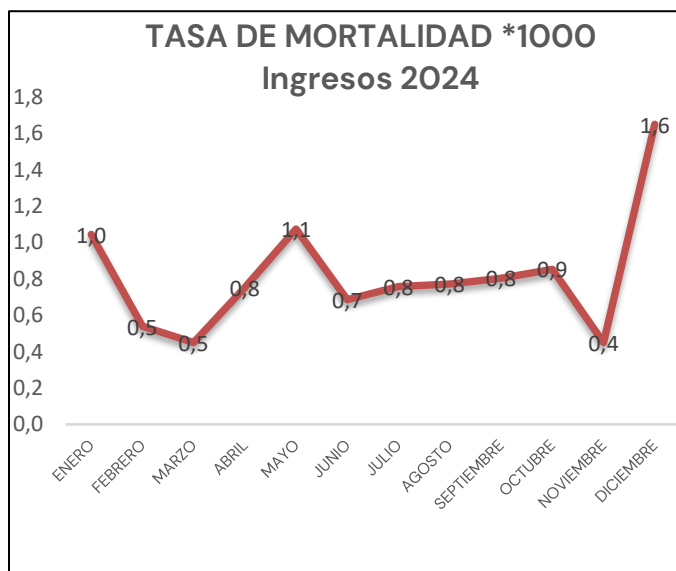
### 7.5.6. Cirugías Realizadas

Se reinició al programa quirúrgico con un total para el 2024 de 29 procedimientos superando la cantidad de procedimientos alcanzados en el 2023 (25), para esto fue importante el fortalecimiento del talento humano y la programación de procedimientos de baja y mediana complejidad.



#### 7.5.7. Tasa De Mortalidad Intrahospitalaria (>48 H X 1000 Ingresos)

La tasa de mortalidad hospitalaria revela que las enfermedades cardiovasculares son la principal causa de muerte en los pacientes hospitalizados, representando el 66% de los casos



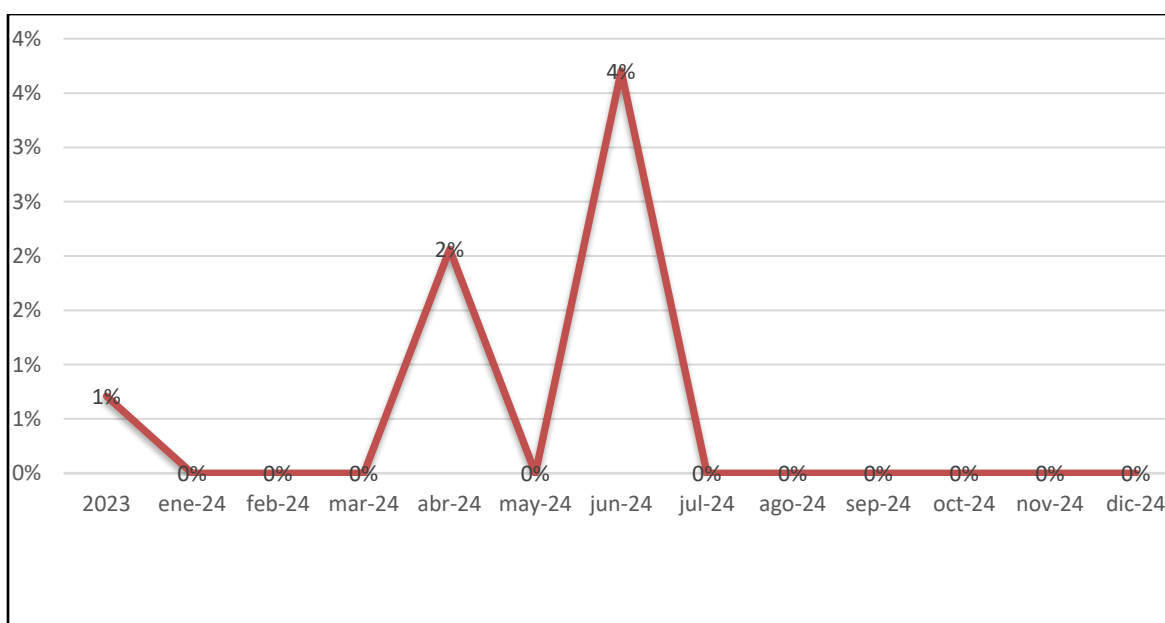
#### 7.5.8. Tasa global de infección x 1000

En el año 2024 se implementaron varias medidas para minimizar el indicador, especialmente la

flebitis, tales como: uso de jabones quirúrgicos, capacitación al equipo de enfermería sobre protocolo de higiene de manos, acceso venoso y adquisición de equipos para reducir el riesgo de flebitis.

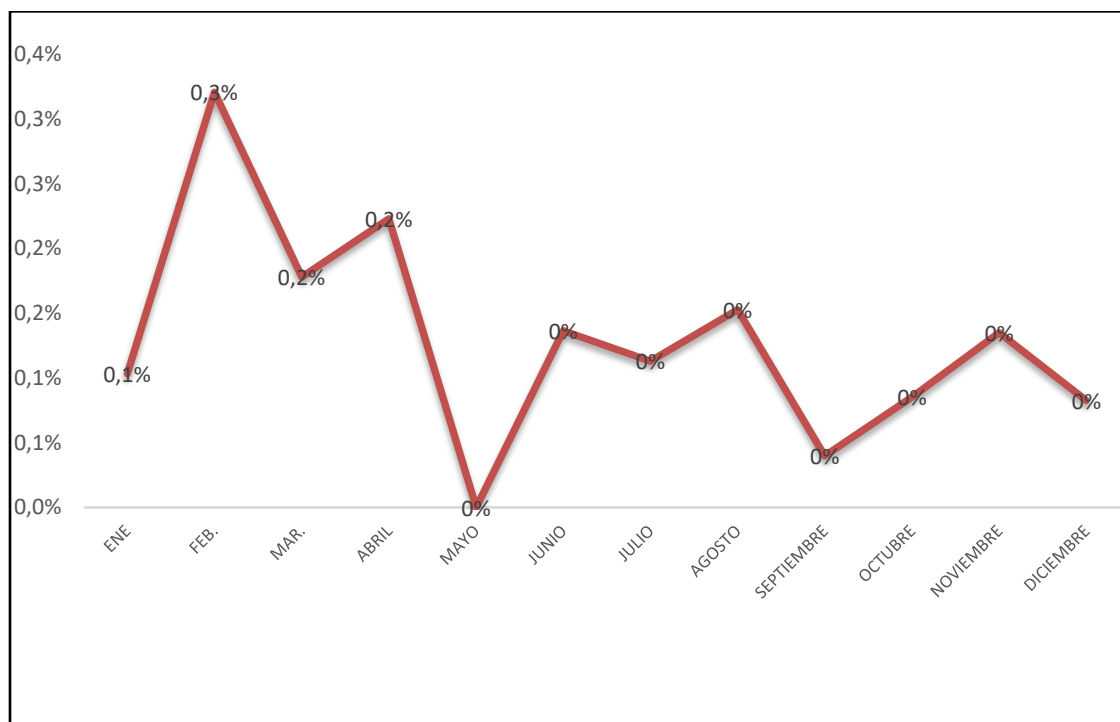
Gracias a estas medidas implementadas, se logró una reducción significativa en los casos de flebitis, disminuyendo de 11 casos en 2023 a 5 casos en 2024 y no se presentaron otras infecciones asociadas a la atención en salud durante el periodo, lo que demuestra una mejora integral en las prácticas de control de infecciones.

#### 7.5.9. Tasa global de infección x 1000:



#### 7.5.10. Tasa De Eventos Adversos

En el 2024 se evidencia disminución de los eventos, con #2 En el mes de diciembre, producto de la capacitación y trabajo con el equipo humano.

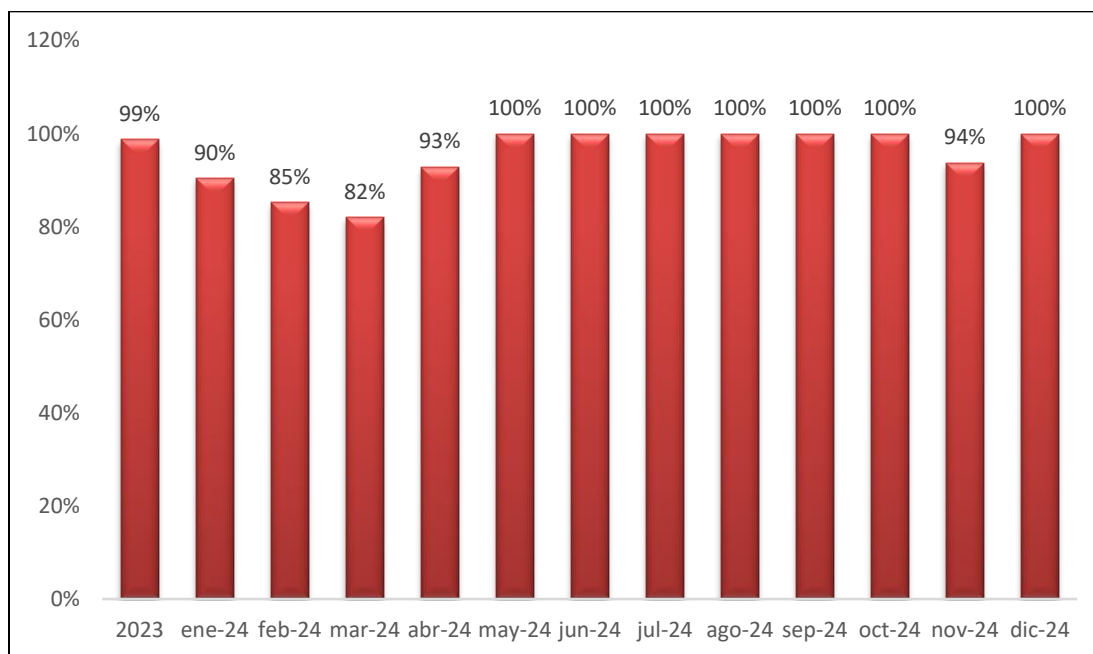


#### 7.5.11. Servicio y Experiencia del usuario

De acuerdo con las quejas recibidas durante los años 2023 y 2024, se observó una disminución notable en el número de quejas, lo que refleja una mejora significativa en los servicios ofrecidos. En 2023, el promedio de quejas fue de 3 por mes, mientras que en 2024 se redujo a 2.3 quejas por mes. Esta disminución se debe principalmente a las acciones correctivas implementadas para abordar las principales causas de las quejas.

#### 7.5.12. Índice global de satisfacción

Este resultado se obtiene a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario, se presentan los resultados del nivel de satisfacción global obtenido, comparando los periodos comprendidos entre el 2023 y 2024 los cuales fueron del 100% y 98% respectivamente. Se evidencia que el indicador de satisfacción global mantiene la tendencia general durante al año 2024 cumpliendo la meta establecida.



### 7.5.13. Tasa de Quejas

El promedio de quejas se redujo de 3 quejas por mes en 2023 a 2.3 quejas por mes en 2024, lo que representa una disminución del 23% en el número de quejas.

#### ➤ Proporción De Reingreso De Pacientes Al Servicio De Urgencias < 72 Horas

El indicador se mantiene en un bajo porcentaje de reingresos (1%), lo cual habla de tratamientos adecuados durante la hospitalización y atención en urgencias, procesos efectivos de alta médica, educación al paciente y seguimiento post-alta, manteniendo la consistencia en la gestión hospitalaria, lo que es positivo en términos de control de calidad asistencial.

### 7.6. Retos año 2025

- Optimización de la Capacidad Operativa. Garantizar la disponibilidad constante de recursos humanos y tecnológicos para atender la creciente demanda de servicios, especialmente en áreas críticas como urgencias, hospitalización e imagenología.

- Expansión de Servicios de Alta Complejidad. Incorporar equipos de alta tecnología y profesionales especializados para ofrecer servicios de mayor complejidad, como cuidados intensivos, procedimientos quirúrgicos avanzados.
- Fidelización de Pacientes y Aseguradoras. Mejorar la experiencia del usuario mediante estrategias de atención personalizada y fortalecer los canales de comunicación. Mantener y expandir acuerdos estratégicos con aseguradoras clave para obtener un mayor direccionamiento de servicios con nuestra institución.
- Gestión de Recursos Humanos. Atraer y retener talento médico especializado en áreas de alta demanda como medicina interna, pediatría, ginecología y anestesiología, además incluir nuevas especialidades las cuales permitirán fortalecer y mejorar la oferta de servicios actual, haciendo más atractiva e integral la capacidad de la institución.
- Infraestructura y Capacidad Física. Ampliar las instalaciones físicas que permitan la apertura de nuevos servicios y prestar servicios en un ambiente adecuado y cómodo para pacientes y colaboradores.

## 8. Informe Especial

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y del cual hacen parte 25 empresas del sector de la salud, de servicios ambulatorios y hospitalarios, de baja, media y alta complejidad buscando la integralidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

- El Grupo Empresarial, fue registrado en el año 2023.
- Durante este año las empresas del grupo realizaron operaciones entre éstas y sus accionistas, las cuales han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales.
- Las operaciones realizadas se hicieron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas y protegiendo el equilibrio contractual entre las partes.
- Las decisiones y operaciones realizadas por la Compañías y el Grupo Empresarial fueron tomadas en beneficio del Grupo y el mejor interés de la Compañía; han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas.
- Las operaciones de la compañía con empresas del grupo y sus accionistas se ajustan a la normatividad vigente, Códigos y Políticas internas aplicables y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de 2024.

### 8.1. Información Adicional.

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio y los Estatutos, los informes, el balance, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de manera digital y física de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.



**Adriana Bareño Rodríguez**  
Representante Legal Suplente