



Corporación IPS Universitaria de Caldas

Informe de Gestión Institucional Año 2024

Lina María Villada Aristizábal
Gerente

Manizales – Caldas
Febrero 2025

Tabla de contenido

Contenido

Introducción	4
1. Planeación estratégica	6
2. Ruta Integral de atención estudiantes Universidad de Caldas.....	12
2.1 Enfermería y Vacunación.	23
2.1.1. Vacunación	23
2.1.2. Programas de promoción y mantenimiento de la salud	24
2.1.3. Vigilancia Epidemiológica	25
2.1.4. Gestión Administrativa del área de enfermería.....	25
2.1.5. Planes de Mejoramiento Estratégico	26
2.2 Psicología IPS y Atenciones Psicología CERES.	27
2.3 Odontología e Higiene Oral	33
2.3.1 Mejoras operativas y administrativas.	33
2.3.2 Atención al paciente y casos relevantes:	34
2.4 Medicina General.	44
2.5 Laboratorio clínico.....	46
2.6 Trabajo Social.	50
3. Información Sede Clínicas y Especialistas y Sede Integral.....	64
3.1. Relación Docencia-Servicio.	64
3.2. Clínicas y Especialistas:.....	66
3.3. Ruta integral de atención a deportistas de alto rendimiento.....	68
3.4. Sede Integral Alianza estratégica con I-Medicus: Prestación de servicios a SALUDTOTAL E.P.S	69
3.5. Atenciones del convenio ARL Positiva y otras empresas.	75
4. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)	79
4.1. Mejoramiento continuo - Calidad en Salud.	79
4.1.1. Sistema Único de Habilitación.....	79
4.1.2. Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad (PAMEC).	84
4.1.3. Sistema de Información para la calidad.	88
4.1.4. Gestión Jurídica:	92
4.1.5. Sistema de Información y Atención al usuario:.....	94
4.1.6. Tecnología Biomédica:	95

4.1.7. Seguridad del Paciente:.....	96
4.1.8. Gestión de la Infraestructura:	97
5. Gestión Administrativa.....	101
5.1. Gestión Humana:.....	101
5.2. Seguridad y Salud en el Trabajo:	109
5.3. Gestión de Mercadeo y Comunicaciones:.....	113
5.4. Tecnologías de Información y Telecomunicaciones:.....	115
6. Gestión Financiera.....	116
6.1. Gestión Financiera y Contable:	116
6.2. Facturación y cartera - Compras:	123
7. Proyección Institucional para la Vigencia 2025.....	126

Introducción

La Corporación IPS Universitaria de Caldas cumplió 16 años como prestador de servicios dentro del Sistema de Seguridad Social en Salud, desde su fundación se ha caracterizado por brindar una atención en salud de forma integral garantizando la seguridad del paciente, confiabilidad y oportunidad de los servicios con énfasis en la calidad humana, técnica y científica, aspectos que se ven reflejados en la mejora continua de todos los procesos y se encuentran inmersos en nuestra actividad misional, estos resultados se hacen evidentes en las cualificaciones que realizan nuestros usuarios en todos los escenarios de atención.

Este informe de gestión comprende el periodo de enero a diciembre de 2024 y busca proporcionar una visión integral sobre el desempeño de los programas, proyectos e iniciativas implementados, así como evaluar su impacto en la mejora de la calidad de los servicios de salud ofrecidos, presentando también los resultados obtenidos de la operación en cada una de las áreas y servicios, dando cumplimiento a las etapas del ciclo de mejoramiento de los procesos estratégicos de la IPS. Así mismo refleja los avances alcanzados en la gestión institucional, los compromisos y recomendaciones establecidos y los retos proyectados para la nueva vigencia 2025 en materia estratégica y las contribuciones que hace como aliado para mantener la posición de excelencia de la Universidad de Caldas.

Las cifras y ejecuciones que se encuentran en este informe demuestran el avance con los objetivos institucionales definidos en el plan de desarrollo para la Corporación IPS Universitaria de Caldas a lo largo de estos años y ha sido posible gracias al esfuerzo del equipo multidisciplinario en promover el acceso equitativo y con excelencia a la atención en salud. Asimismo, al trabajo conjunto con diferentes grupos de interés, como lo son la junta directiva y la Facultad de Ciencias para la Salud con quienes se ha logrado fortalecer las actividades de docencia, investigación y extensión que ofrece la Universidad de Caldas en las áreas de pregrado y posgrado en salud, siendo un aspecto misional en la contribución de la formación del talento humano en salud altamente calificado y una generación de valor agregado y diferencial para la Universidad de Caldas, además con Bienestar Universitario para prestar con alta calidad los servicios a la población estudiantil a la luz de la Ruta Integral de Atención del Joven y el adolescente.

Es así como en nuestra prestación de servicios se da de manera continua en la atención a la población estudiantil de la Universidad de Caldas, a deportistas de alto rendimiento de la Gobernación de Caldas, en de empresas afiliadas a POSITIVA ARL y en el mes de julio de 2024 se re-aperturó la sede Integral para prestar servicios a usuarios de SALUD TOTAL tanto del régimen contributivo, subsidiado y plan complementario, dicho espacio también nos ha permitido desarrollar labores de Docencia de servicio en el tema de clínica de heridas, impactando así en el

conocimiento de los profesionales en formación y se refleja en beneficios para la comunidad. De manera consecuente seguimos con el esfuerzo por lograr la sostenibilidad financiera institucional lo que permite cumplir con los compromisos eficientes y de calidad en la prestación del servicio y el pago oportuno a los colaboradores y proveedores que confían en la solidez de la Institución para seguir avanzando y creciendo como aliados.

En materia del desarrollo de los líderes y el equipo de trabajo está enfocado a la cualificación global para logros del alto desempeño profesional e institucional, la actualización específica de los líderes, el crecimiento de la vinculación laboral y la llegada de nuevos servicios que fortalecen el portafolio de servicios que son muestra de una institución que avanza.

El año 2025 nos planteamos múltiples retos y metas, los que continuaremos asumiendo con todo el compromiso del equipo de trabajo tanto directivo, administrativo y asistencial, enfocados en mantener un mejoramiento continuo, la sostenibilidad financiera y el crecimiento que nos permita cumplir con nuestro objeto social y potenciar nuestros servicios de salud para la población en general.

1. Planeación estratégica

Para hacer un adecuado análisis relacionado con el avance de este proceso y su impacto en la proyección y el mejoramiento institucional, es importante recordar que la Corporación IPS Universitaria de Caldas estandarizó e implementó el esquema de planeación estratégica, como respuesta institucional a una solicitud explícita de la junta Directiva de la entidad, con el objetivo de analizar el entorno de la IPS (Interno y externo) para determinar debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas y formular el plan de acción operativo a partir del diseño de un plan estratégico que permita detectar los problemas y plantear soluciones a corto, mediano y largo plazo.

El enfoque de la Planeación Estratégica durante la vigencia 2024, estuvo orientado a:

- Trabajar en alinear el plan estratégico de la IPS con el plan de acción del actual rector de la Universidad de Caldas y dar continuidad a la articulación con la facultad de ciencias para la salud. Las reuniones con el equipo directivo fue un escenario de reflexión y evaluación de la ejecución del plan de desarrollo para así dar continuidad por un año más al ser aún un plan vigente.
- Presentar periódicamente los informes de gestión de la IPS a la junta directiva, socializando logros, retos y/o dificultades y solicitando apoyos específicos para lograr avances.
- Vincularnos a los proyectos de la vicerrectoría de proyección universitaria participando en la mesa de autoevaluación universitaria.
- Mantener el esquema de Mejoramiento estratégico en la Corporación IPS Universitaria de Caldas, alineado con las metas del Plan de desarrollo de la Universidad de Caldas - Facultad de ciencias para la Salud y el marco normativo del Sistema de Salud aplicable a la proyección de la entidad.
- Hacer seguimiento a los **avances del plan de desarrollo institucional**, con base a los resultados de la gestión institucional durante la vigencia 2024.
- Desarrollar actividades para el bienestar del talento humano de la Corporación IPS Universitaria de Caldas, impactando directamente en la productividad, la satisfacción y la salud de los empleados y mejorar las relaciones interpersonales.
- Dar continuidad a la metodología de “café con la gerente” en la que se informa mensualmente de parte de los líderes y de gerencia las gestiones, logros y dificultades en los procesos a cargo, esto permite identificar los procesos institucionales que requieren mayor fortalecimiento y/o acciones de mejora y estratégicas para lograr sostenibilidad y crecimiento institucional.
- Analizar integralmente la entidad, **manteniendo el equilibrio presupuestal operativo** a través del seguimiento a la ejecución de contratos de servicios de salud de manera integral, realizando análisis de los datos estadísticos tanto de gestión como de resultados como lo son adherencia a

las guías y modelos de atención específicos, productividad, ingresos, contención del gasto e indicadores financieros de los contratos más representativos de la Corporación IPS Universitaria.

- Realizar con el acompañamiento de diferentes miembros de la junta directiva reuniones intersectoriales con alcaldes y secretarios de salud de municipios de Caldas, directivos de la Dirección Territorial de Salud de Caldas y secretaria de Salud Manizales para avanzar en atenciones en telemedicina, explorar oportunidades de alianzas y crecimiento institucional y reactivar el laboratorio de biología molecular y el proyecto del hospital universitario.
- Con la proyección de crecimiento se continua con el relacionamiento con aseguradoras como lo son Nueva EPS, Colsanitas, Sura, Colmena ARL, Salud Total y también del régimen especial como lo son el FOMAG y Policía Nacional, con quienes en el 2024 no se logró concretar relaciones contractuales por estar intervenidas por Supersalud a excepción de Salud Total E.P.S.

Plan de desarrollo institucional 2021 - 2024.

El plan de desarrollo institucional 2021 - 2024, se formuló siguiendo una metodología que permitiera llevar a cabo un proceso ordenado, participativo e informado siguiendo las cuatro etapas de la metodología para la formulación del plan de desarrollo:

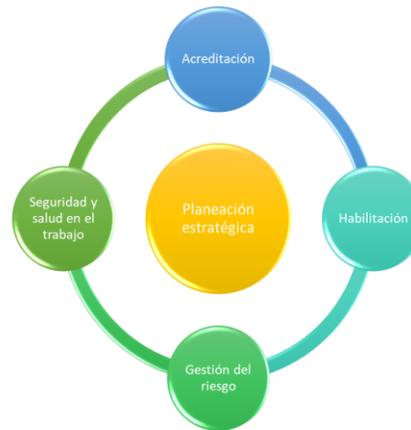


Figura 1. Metodología para la formulación del Plan de Desarrollo

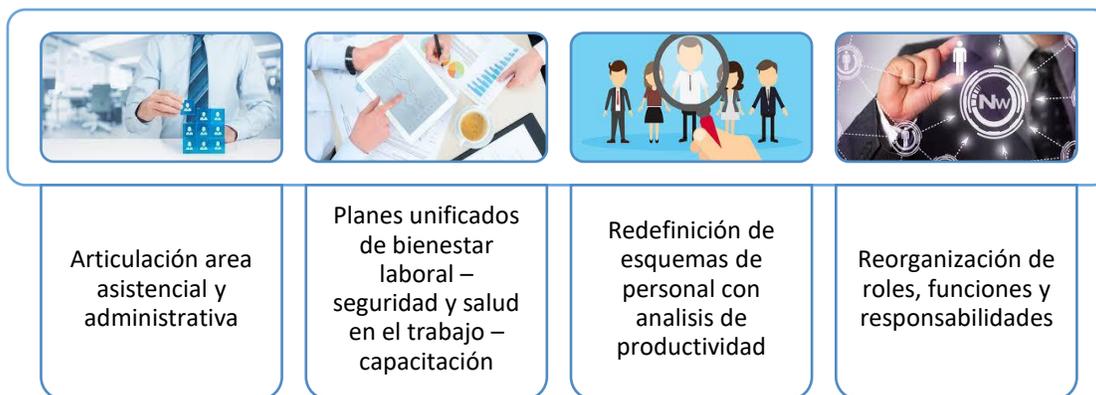
En el 2024 se define desde el equipo administrativo de la IPS solicitar ampliación del periodo de alcance del plan estratégico institucional, lo anterior por ser un plan que está estructurado

sólidamente, es vigente y pertinente, adicionalmente en el 2024 se dieron factores externos que frenaron su realización y avance, como fue la visita externa de seguimiento de la Dirección territorial de salud de Caldas para seguimiento al cumplimiento de las condiciones de habilitación que requirió de todo el esfuerzo tanto administrativo como asistencial a finales del año 2023 y durante todo el año 2024, además de los cambios importante en el sector como lo fueron cambio del gobierno departamental y municipal lo que llevo a la renovación de planes de desarrollo específicos y la propuesta del gobierno nacional de reformar el actual sistema de salud, aspectos en el cual como institución debemos estar alineados estratégicamente para nuestra sostenibilidad y continuar generando crecimiento; estas motivaciones fueron suficientes para lograr el visto bueno de la junta directiva de la Corporación.

La planeación estratégica de la Corporación IPS Universitaria de Caldas la continuamos soportando en el modelo de planeación adoptado por la IPS, el cual combina eficazmente el método clásico de la planeación estratégica, con el enfoque de alineación total propuesto por Riaz Khadem, las herramientas de mapas estratégicos y cuadro de mando integral desarrollados por Kaplan y Norton, así como en los pilares estratégicos de los sistemas de gestión que nos aportan al mejoramiento continuo agregando valor a los procesos, promoviendo en la institución una atención confiable, humanizada y segura para todos nuestros usuarios.



Todas las actividades específicas priorizadas se plasman en los planes operativos anuales por áreas o procesos, con sus correspondientes responsables, plazos y recursos, con el respectivo despliegue de esta información a todas las partes interesadas, su posterior monitoreo y seguimiento sistemático, y la evaluación de los resultados finales del plan operativo como insumo para el siguiente proceso de planeación.



Reorientación anual de procesos resultado del seguimiento a la planeación estratégica.



figura 2 visión general del proceso de planeación estratégica.

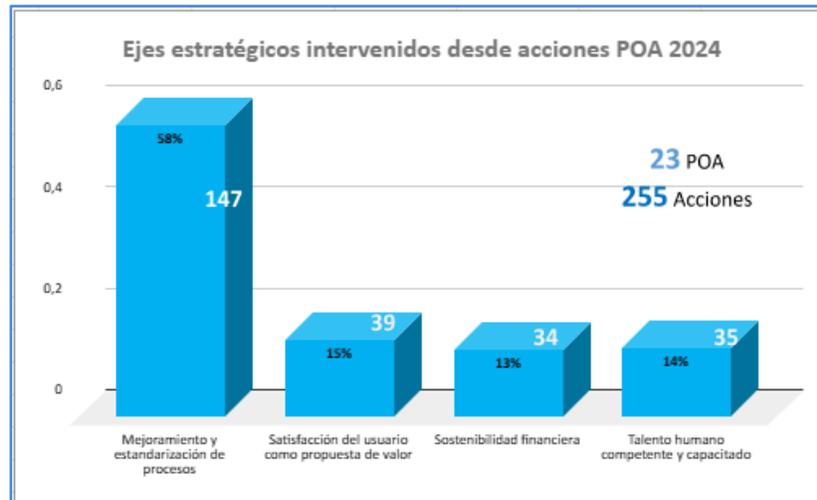
Ejes estratégicos

El actual Plan de desarrollo está construido sobre cuatro ejes principales, sustentados en la realidad tanto de la Corporación IPS Universitaria de Caldas como en la situación actual del sector salud, e incorpora temas transversales y específicos que le dan integralidad. Cada Eje cuenta con varios objetivos estratégicos y estrategias priorizadas acordes con el escenario que se espera intervenir:



Ejecución Plan de Desarrollo Institucional vigencia 2024

Desagregando las 30 iniciativas estratégicas priorizadas en los P.O.A. (Planes Operativos Anuales) de la presente vigencia del Plan de Desarrollo, de acuerdo con las metas anuales establecidas se presenta el comportamiento de los porcentajes de ejecución por cada eje estratégico:



1. Eje estratégico sostenibilidad financiera:

Propósito: Optimizar los recursos con el objetivo de alcanzar la sostenibilidad y proyección institucional.

Al cierre de la vigencia 2024, se logra una ***ejecución global del 79%***.

2. Eje estratégico satisfacción del usuario como propuesta de valor:

Propósito: Proteger el bienestar físico y mental de la comunidad, prestando servicios de salud que brindan una grata experiencia para el usuario y su familia.

Al cierre de la vigencia 2024, se logró una ***ejecución global*** de este eje estratégico del ***95%***.

3. Eje estratégico mejoramiento y estandarización de procesos:

Propósito: Alcanzar niveles de eficiencia y calidad en los procesos organizacionales a través de la articulación de los sistemas de gestión.

Al cierre de la vigencia 2024, este eje estratégico se evalúa con una ***ejecución global del 95%***.

4. Eje estratégico talento humano competente y capacitado:

Propósito: Consolidar un equipo de trabajo idóneo, comprometido y con vocación de servicio.

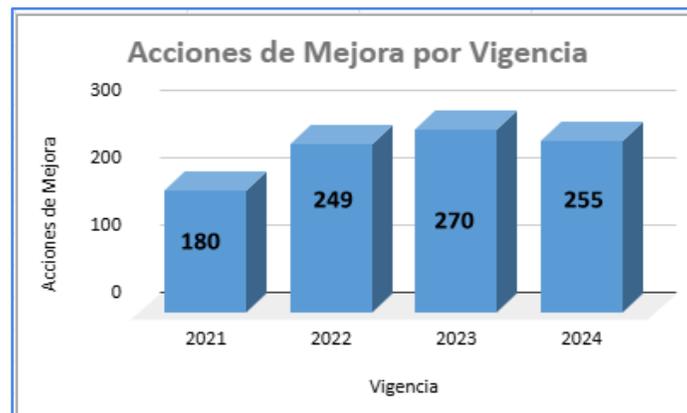
Al cierre de la vigencia 2024, se obtiene como resultado de la evaluación de este eje estratégico una ***ejecución global del 94%***.

Ejes estratégicos	Acciones Priorizadas	% de Participación
Mejoramiento y estandarización de procesos	147	58%
Satisfacción del usuario como propuesta de valor	39	15%
Sostenibilidad financiera	34	13%
Talento humano competente y capacitado	35	14%
Total de acciones priorizadas	255	100%

Con la ejecución de los 23 Planes Operativos Anuales formulados para la vigencia 2024, se logró impactar cada eje estratégico, con la realización de 255 acciones en total, las cuales estuvieron a cargo de los diferentes líderes de proceso, quienes con su compromiso y conocimiento de la IPS dinamizan y gestionan cada acción.

Se observa la creciente cobertura de los esquemas estratégicos de la Institución en donde se ha venido articulando con los diferentes procesos y sus respectivos Planes Operativos Anuales, todos los sistemas de gestión implementados y aplicables a la entidad.

Vigencia	Número de POA	Acciones de Mejora
2021	18	180
2022	23	249
2023	24	270
2024	23	255



Al cierre de la vigencia 2024 la ejecución de los Planes Operativos anuales de todas las áreas, presentan una ejecución satisfactoria para las especificidades de cada área, no encontrando acciones no iniciada.

La ejecución de las acciones planteadas desde el proceso de planeación estratégica en el plan Operativo anual durante la vigencia 2024 fue del 70% y las acciones que se mantienen en continuo desarrollo son del 30%.

RESULTADOS SEGUNDO SEGUIMIENTO	
METAS EVALUADAS	10
EJECUTADA	7
EN DESARROLLO	3
NO INICIADAS	0
% CUMPLIMIENTO	
EJECUTADA	70%
EN DESARROLLO	30%
NO INICIADAS	0%

2. Ruta Integral de atención estudiantes Universidad de Caldas

Con el fin de mejorar la experiencia del servicio prestado a los estudiantes de la Universidad de Caldas, mejorar los resultados asistenciales y la ejecución financiera del contrato, la Corporación IPS alineada con las directrices universitarias y los lineamientos nacionales según **resolución 3202 del 2016**, le dio continuidad durante la vigencia 2024 a la ruta de atención integral (R.I.A) específica para la población estudiantil de la Universidad, lo anterior con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud integrando las actividades de docencia, investigación y extensión de la Universidad de Caldas.

Con el fin de obtener resultados que aseguren altos niveles de confianza y satisfacción por parte del usuario, la IPS establece para el presente modelo de atención 4 ejes fundamentales:

1. Medicina Basada en la evidencia.
2. Adopción de rutas integrales de atención en salud (RIAS).
3. Atención en salud segura y humanizada.
4. Mejoramiento continuo de la calidad con estándares de acreditación.

Modelo de atención de la corporación IPS Universitaria de Caldas.

El modelo de atención brindado a los estudiantes de la Universidad de Caldas se estructura bajo los lineamientos nacionales de la Ruta Integral de Atención en salud para los adolescentes y los jóvenes (**resolución 3202 del 2016**).

En el modelo están contenidas las líneas de acción para la atención de los usuarios, enfocado como un proceso continuo, mediado por la aplicación de los principios éticos que direccionan el quehacer institucional durante el proceso de atención y el cumplimiento de los derechos de los usuarios, prestando una atención individualizada, humanizada y segura, con un enfoque integral de atención centrado en la salud del usuario.

Resultados históricos de las atenciones con la implementación de la ruta:



AÑO	TOTAL DE ATENCIONES
2020	20221
2021	18072
2022	28314
2023	26625
2024	27603

Coberturas estudiantes admitidos vigencia 2024

Vigencia	Estudiantes atendidos global	Estudiantes atendidos admitidos 2024-1	Estudiantes atendidos admitidos 2024-2	Estudiantes antiguos	Total, atenciones
2024	4.802	696	548	3.558	27.603

La IPS a través de demanda inducida y participación en jornadas educativas e inducciones, logró que de los 2111 estudiantes nuevos admitidos en la Universidad para el 2024, el 59% (1244) accedieron e hicieron uso de los servicios brindados en la IPS. Incrementamos la cobertura en un 13,6% en comparación con el año 2023.

De los estudiantes atendidos el 74% son de semestres superiores mientras que el 14,5% corresponden a estudiantes admitidos para la vigencia 2024-1, y el 11,5% corresponden a estudiantes admitidos para la vigencia 2024-2.



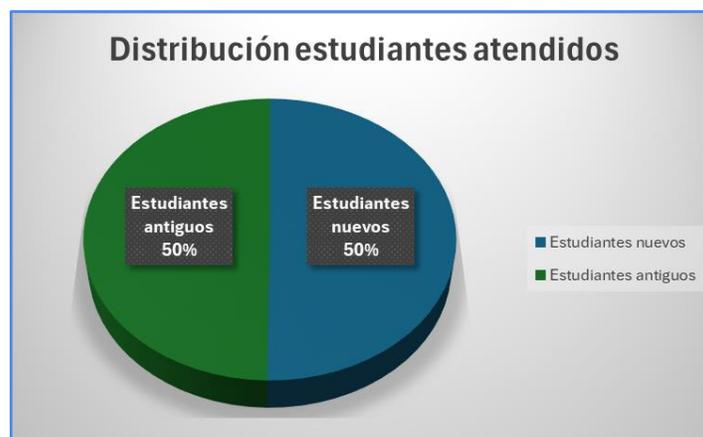
Total, de atenciones por servicio durante el año 2024

Estadísticas de Ingresos 2024 a la Ruta de Atención Integral en salud:

De los estudiantes atendidos el 50,1% son estudiantes de *semestres superiores* mientras que el 49,9% corresponden a estudiantes *admitidos* para la vigencia 2024.

Esto refleja que a pesar de aumentar la cobertura de estudiantes nuevos se continúa concientizando a estudiantes antiguos de la importancia de hacer uso de los servicios de salud de la IPS y ser valorados integralmente para prevenir riesgos y desarrollar el autocuidado.

Vigencia	Estudiantes atendidos global	Estudiantes atendidos admitidos 2024	Estudiantes antiguos	Total, atenciones
2024	2384	1189	1195	9769

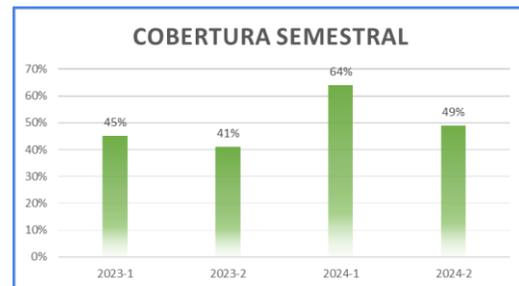


SERVICIO	TOTAL ATENCIONES
HIGIENE ORAL	4385
LABORATORIO CLÍNICO	4094
PSICOLOGÍA	4041
ODONTOLOGÍA	3529
ENFERMERÍA	3249
MEDICINA GENERAL	3007
VACUNACIÓN	1305
OPTOMETRÍA	1158
TRABAJO SOCIAL	981
PSIQUIATRÍA	785
ORTODONCIA	340
NUTRICION Y DIETETICA	226
FISIOTERAPIA	139
GINECOLOGÍA	133
DERMATOLOGÍA	80
CLINICA SEXOLOGIA	73
FISIATRIA	38
APOYO DIAGNÓSTICO	15
MEDICINA INTERNA	13
COLPOSCOPIA	6
PEDIATRÍA	6
Total general	27603

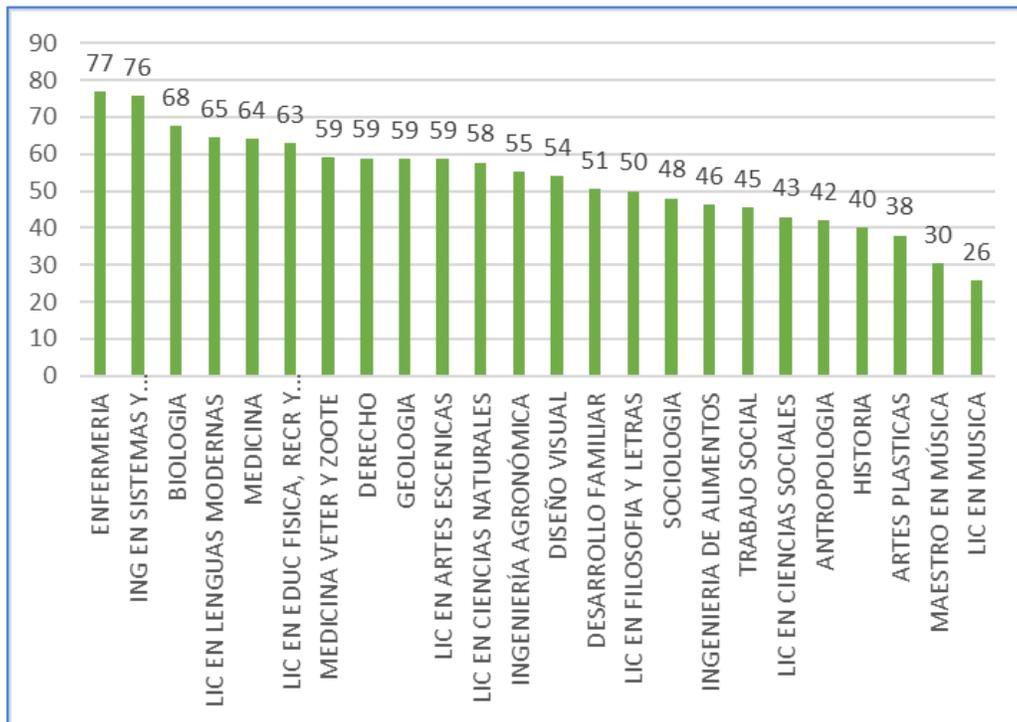
Histórico comparativo de cobertura semestral de atenciones:

Para el 2024 se lograron coberturas por semestres superiores al año inmediatamente anterior, esto refleja los esfuerzos de difusión de la IPS y el incremento alcanzado frente al reconocimiento de la RIA como elemento fundamental para la nueva etapa de vida estudiantil de los estudiantes.

Vigencia	Estudiantes atendidos	Estudiantes admitidos	Porcentaje de cobertura.
2023 - 1	445	990	45%
2023 - 2	417	1004	41%
2024 - 1	668	1042	64%
2024 - 2	521	1069	49%



Estudiantes que iniciaron ruta por programa



La gráfica anterior resume el nivel de compromiso de los estudiantes por programa educativo de la Universidad, siendo enfermería quien lidera el ingreso a la RIA seguido por ingeniería de sistemas, biología y licenciatura en lenguas modernas; programas que reflejan el interés de sus estudiantes

por el cuidado de su salud. Mientras que los esfuerzos de demanda inducida deben concentrarse en los programas que reflejan menor cobertura como historia, artes plásticas, maestro en música y licenciatura en música.

Logros generales de la Ruta de Integral de Atención para estudiantes U. Caldas

Cobertura Integral: Se garantizó un acceso amplio y equitativo a los servicios de salud, asegurando atención oportuna y de calidad para los estudiantes.

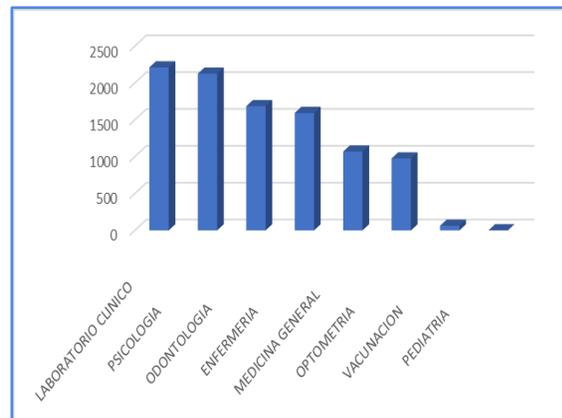
Foco en Salud Integral: Se promovió un enfoque preventivo y de bienestar, con programas en salud mental, prevención de enfermedades y hábitos saludables

Mayor Cobertura: Aumentó el número de estudiantes atendidos gracias a estrategias de sensibilización y articulación con Bienestar Universitario.

Diversidad de Servicios: Se fortaleció la oferta de atención médica, odontológica, psicológica y de enfermería, brindando una respuesta integral a las necesidades estudiantiles.

Atenciones por servicio 2024

SERVICIO DE LA RIA	Total, de atenciones
LABORATORIO CLÍNICO	2211 exámenes
PSICOLOGÍA	2126
ODONTOLOGÍA	1685
ENFERMERÍA	1593
MEDICINA GENERAL	1069
OPTOMETRÍA	976
VACUNACIÓN	63 vacunas
PEDIATRÍA	1
Total General	9724

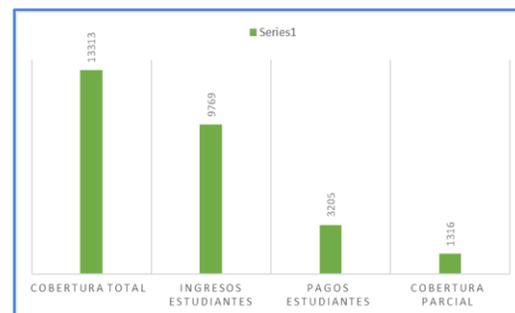


Los servicios que componen la RIA se enfocan en la promoción, mantenimiento de la salud y educación, siendo enfermería la puerta de ingreso para la identificación de las principales necesidades y riesgos en salud; sin embargo, psicología continúa siendo el servicio más buscado y con mayor demanda por los estudiantes de la Universidad. Mientras que medicina general al tener como prerequisites los resultados de laboratorio clínico y vacunas, es el servicio con menor uso.

ORDEN	SERVICIO DE LA RIA
1	Psicología
2	Laboratorio clínico
3	Enfermería
4	Odontología
5	Medicina general
6	Optometría
7	Vacunación
8	Pediatría

Detallado de las Atenciones totales (27.603) Universidad de Caldas 2024 por tipo de contrato

TIPO DE COBERTURA	TOTAL DE ATENCIONES
COBERTURA TOTAL	13313
INGRESOS ESTUDIANTES	9769
PAGOS ESTUDIANTES	3205
COBERTURA PARCIAL	1316



Las atenciones con cobertura total e ingresos estudiantes (RIA) fueron 23.082, que corresponden al 84% de atenciones cubiertas con recursos de la Universidad de Caldas y las atenciones que tienen cobertura parcial y pagos estudiantes corresponden AL 16% de las atenciones en las que el estudiante tiene una tarifa preferencial la que cubre el costo del servicio para la IPS, que es inferior a la tarifa que se maneja para el cliente particular.

Logros obtenidos en Promoción y mantenimiento de la salud

Tamizaje para prevención de cáncer de cuello uterino

- 347 estudiantes a las que se les realizó tamizaje a través de toma de citología cervicouterina.
- 34 resultados alterados a los cuales se les realizó remisión oportuna a Colposcopia a través de EPS y posterior seguimiento.
- 6 estudiantes que accedieron con tarifa preferencial a Colposcopia en la IPS.

Programa de Planificación familiar

- 622 estudiantes inscritos en el programa de planificación familiar que recibieron 767 consultas de control.
- 0 estudiantes embarazadas durante la vigencia, lo cual refleja la efectividad de la educación brindada en el programa y la puntualidad en la entrega de los anticonceptivos.
- 12.520 preservativos entregados.
- 65 procedimientos realizados a las estudiantes para colocación de DIU o implante subdérmico.

Salud Oral

- 1426 estudiantes a los cuales se les brindó educación individual para el autocuidado de su salud oral.
- 1144 profilaxis realizadas a estudiantes.
- 1116 procedimientos de aplicación de flúor para prevención de caries.
- 692 procedimientos de control de placa y detartraje supragingival, como estrategia preventiva de afectaciones bucales.

Prevención del suicidio

- 4 usuarios con remisión oportuna (menos de 4 horas) a urgencias, identificados en consulta con riesgo inminente de suicidio.
- 2962 pre consultas psicológicas en las cuales se identificaron factores de riesgos y se brindó educación para el cuidado de la salud mental.

Tamizaje para prevención de ITS

- 1968 consultas de enfermería, enfocada en educación sobre derechos sexuales y reproductivos y prevención de infección de transmisión sexual.
- 1135 serologías, como tamizaje para identificación de sífilis.

- 164 exámenes de tamizaje para VIH
- 2 estudiantes con prueba de VIH positiva a los cuales se les realizó remisión oportuna a través de su EPS y posterior seguimiento.

Sistema General de Seguridad Social en Salud

- 355 estudiantes asesorados y con acompañamiento para gestión de portabilidad y afiliación al SGSSS.
- 220 estudiantes con portabilidad realizada, los cuales pueden acceder oportunamente al sistema de salud.

Acompañamiento a casos especiales

Apoyo Económico

Gestión de todas las solicitudes recibidas por parte de estudiantes, para apoyo económico del 100% del valor de servicios como: psiquiatría, nutrición, laboratorio clínico y copago para entrega de medicamentos.

Detección temprana

Sospecha de cáncer bucal por lesión de rápido crecimiento en carrillos.

Sospecha de cáncer abdominal detectado durante examen físico.

Detección de cáncer invasivo en paciente que consultaba por reacción alérgica.

Estos casos concentraron todos los esfuerzos de la IPS para la gestión de imágenes diagnósticas, interconsultas y remisión de caso y atención oportuna a través de su EPS.

Perfil epidemiológico de estudiantes 2024

Las patologías más frecuentes se agrupan en los siguientes sistemas:

Sistema Respiratorio: (34%)

Infecciones respiratorias agudas (IRA) como faringoamigdalitis, resfriado común y bronquitis leve fueron las principales causas de consulta.

Factores como cambios climáticos, exposición a ambientes cerrados y estrés favorecen su incidencia.

Sistema Gastrointestinal: (20%)

Principales patologías: gastroenteritis aguda, dispepsia funcional y síndrome de intestino irritable.

Asociadas a hábitos alimenticios irregulares, estrés y consumo de alimentos poco saludables.

Sistema Osteomuscular: (15%)

Predominan cervicalgia, lumbalgia y tendinitis, relacionadas con malas posturas, uso prolongado de dispositivos electrónicos y falta de ejercicio.

Salud Mental: (13%)

Consultas por ansiedad, estrés y episodios depresivos en aumento debido a la carga académica y dificultades personales. (tener presente que son pacientes que ingresan por medicina general).

Misceláneos: (18%)

Incluyen afecciones dermatológicas (acné, dermatitis), cefaleas, reacciones alérgicas, entre otras condiciones no clasificadas en los grupos anteriores.

Informe de atenciones por región en consulta de Medicina:

Este informe refleja el alcance de la gestión en salud estudiantil en las diferentes regiones de cobertura, permitiendo un análisis de la demanda y la disponibilidad de atención para futuras estrategias de optimización y aprovechamiento del servicio.

Total de pacientes gestionados por base de datos: 750 estudiantes

- **La Dorada:**

Atenciones realizadas: 44 pacientes

Citas de disponibilidad adicional a las atenciones: 144 citas ofertadas

- **Anserma:**

Atenciones realizadas: 9 pacientes

Citas de disponibilidad adicional a las atenciones: 51 citas ofertadas

- **Riosucio:**

Atenciones realizadas: 14 pacientes

No se registró disponibilidad adicional de citas porque se atendía según demanda.

Detalle de atenciones por sede en consulta de tele orientación en PSICOLOGÍA:

A través de la modalidad de Tele – orientación los profesionales de Psicología de la IPS Universitaria realizaron caracterización a estudiantes de CERES Anserma, Riosucio Y Magdalena Centro, en la cual se reportan 2294 estudiantes registrados.

La Universidad nos envía una base de datos de 2294 estudiantes. De estos se realiza gestión a 2029 estudiantes.

Se realiza atención de Preconsulta Psicológica a 558 de ellos a través de demanda inducida.

A 1.231 estudiantes fueron gestionados y no se logró atención por los siguientes motivos:

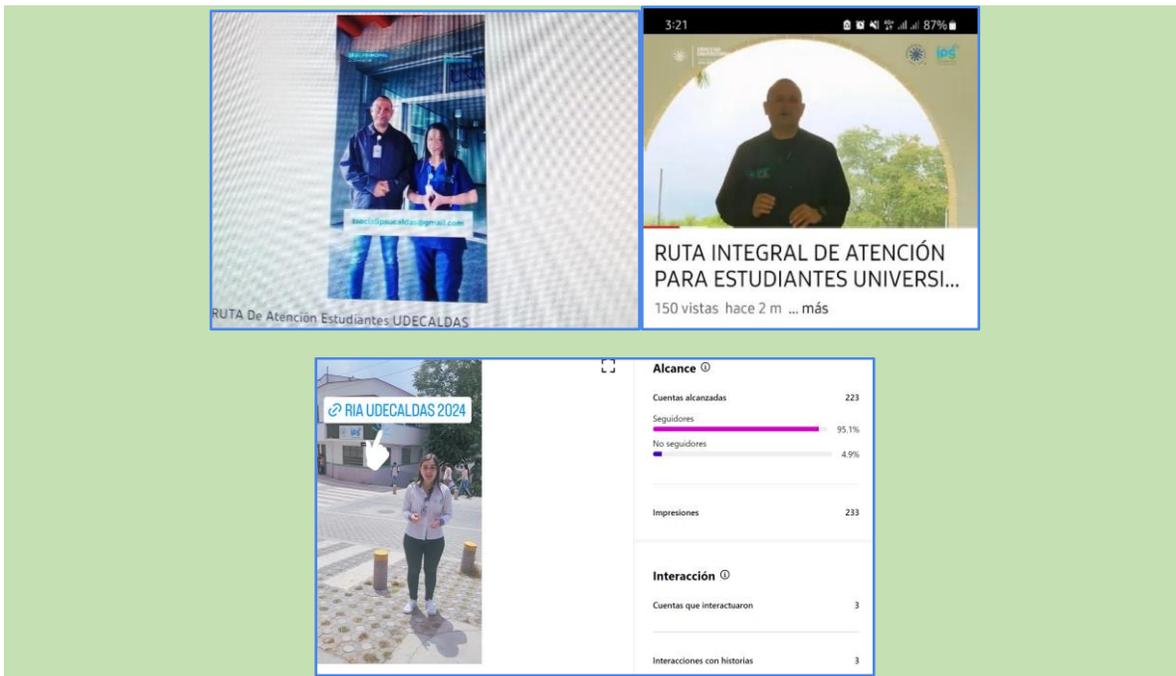
- 58 refieren que se graduaron.
- 61 realizaron el retiro de sus programas académicos.
- 442 estudiantes de la base de datos no corresponden a programas de pregrado ni tecnología.
- 825 estudiantes no se logró realizar atención por los siguientes motivos: No correspondía el número o no tenían disponibilidad de atender la llamada en el momento, no contestaron ó tenían los teléfonos apagados y/o la comunicación de difícil acceso.

BASE DE DATOS ESTUDIANTES REGIÓN					
MES	SEGUIMIENTO (Estudiantes Gestionados)	PRE CONSULTA PSICOLÓGICA (Tele orientación)	GRADUADOS	RETIRADOS	ERROR EN BASE DE DATOS
ABRIL/ MAYO/ JUNIO	710	162	41	8	
JULIO	393	138	5	25	
AGOSTO	234	83	3	4	
SEPTIEMBRE	122	31	0	5	
OCTUBRE	135	40	0	8	
NOVIEMBRE	140	49	0	8	
DICIEMBRE	295	55	9	3	
TOTAL	2029	558	58	61	442

Esta estrategia de Tele orientación es una herramienta que permite identificar factores de riesgo y factores protectores de estudiantes de Región, realizar psicoeducación centrada en la importancia y cuidado de la salud mental, brindar de manera oportuna signos de alarma psicológicos y estilos de vida saludable, con el fin de contribuir al bienestar de los estudiantes y a la permanencia en la Universidad.

Plan de comunicación - Ruta de Atención Integral en Salud:

Durante todo el año 2024 se dio la apertura, desarrollo e implementación del plan de comunicación en torno a la ruta integral de atención en salud, labores lideradas desde el área mercadeo y trabajo social en complemento con otras áreas de la IPS Universitaria; los diferentes videos e información de interés para los nuevos admitidos y población en general han sido publicados como estrategia en varios puntos y canales de comunicación de la IPS, Bienestar Universitario y la Universidad de Caldas., se ha realizado difusión en las pantallas de las sedes U. DE CALDAS y de la IPS UCALDAS, además del canal de WhatsApp a través de grupos.



2.1 Enfermería y Vacunación.

2.1.1. Vacunación

Durante el año 2024 se realizaron jornadas de vacunación COVID y de otros biológicos, de las cuales **15** fueron jornadas extramurales en instituciones de salud, empresas, Universidad de Caldas, también se realizó vacunación domiciliaria (**13**), además de la vacunación en nuestra sede Palogrande, durante estas jornadas se aplicaron **350** dosis.

En el servicio intramural de vacunación se aplicaron vacunas del PAI regular y vacunas comerciales, tanto de convenios de vacunación con empresas como particulares, y acorde a la directriz del ministerio de vacunación sin barrera se realizan muchas actividades de vacunación sin cobro a

ninguna entidad las cuales se llevan a cabo por medio del programa de responsabilidad social de nuestra institución. En todo este proceso se han aplicado **5881** dosis.

Cabe resaltar que durante el año 2024 se terminó el convenio de vacunación con Cosmitet por lo cual disminuye la atención de usuarios de esta entidad en nuestro servicio de vacunación.



En este periodo se realizaron diferentes estrategias para mejorar la demanda de este servicio como videos, piezas publicitarias, carteleras, demanda inducida, envío de correo, entre otros.



2.1.2. Programas de promoción y mantenimiento de la salud

Se da continuidad al manejo de los programas, por medio de consulta de enfermería, incluye educación, entrega de resultados, formulación, tomas de citología, seguimientos, asesoría en pre y postest, Etc. (962 actividades).

Se continua con la Ruta de Atención para el Adolescente y Joven para los estudiantes de la Universidad de Caldas, durante el 2024 se han atendido 1641 estudiantes.

Se realizaron actividades en tomas de facultades donde se entrega información por escrito sobre anticoncepción, autoexamen de testículo, citología, autoexamen de mama, higiene visual y pautas de salud auditiva, en dichas actividades participaron 1896 estudiantes durante el año 2024.

Se envió información educativa y de promoción de los servicios de promoción y mantenimiento de

la salud a 1956 estudiantes.

Se continua con el proceso de atención de RIA de adolescentes y jóvenes, RIA de infancia. (convenio docencia servicio).

Se ha enviado información del área de enfermería para mercadeo por medios digitales, se han enviado a los estudiantes correos con información de servicios, en jornadas saludables donde se promocionan los servicios, en el área de vacunación se entregan folletos a estudiantes nuevos con promoción de nuestros servicios.

2.1.3. Vigilancia Epidemiológica

Se gestiona integralmente el programa de vigilancia epidemiológica. Durante el año 2024 se reportaron **122** eventos de interés en salud pública distribuidos así:

- Intento de Suicidio: 8 casos
- Cáncer de Mama y Cuello Uterino: 1 caso
- VIH: 2 casos. (otros dos con primera muestra y confirmación en la EPS)
- Violencia de género: 13 casos
- Enfermedad Diarreica Aguda: 33 casos
- Infección Respiratoria Aguda: 61 casos
- Dengue: 1 caso. (1 caso probable remitido a Assbasalud donde diagnóstica Malaria)

Se asiste a los comités de vigilancia epidemiológica municipales citados por la secretaría de salud pública de Manizales.

2.1.4. Gestión Administrativa del área de enfermería

- Se construyo documentación de varias guías rápidas de Eventos de Interés en salud pública con colaboración de los estudiantes de medicina de rotación en salud pública, documentos que no existían en la institución y que son necesarios para la atención con calidad de los usuarios que sean detectados con dichos eventos.
- Se atendieron **7** visitas de asistencia técnica de la secretaría de Salud Pública de Manizales, en las cuales obtuvimos alta calificación en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos para los programas y servicios ofertados en la Corporación IPS Universitaria de Caldas.

- Envío de informes a cargo de acuerdo a normatividad vigente a entes externos como secretaría de Salud Pública, Dirección Territorial, Ministerio de salud, entre otros. De estos se envían 25 informes diferentes con diferente periodicidad, durante el 2024 a la fecha se han rendido **257** informes. Entre estos esta Vacunación COVID, Vacunación PAI regular, Tuberculosis, VIH, Citologías alteradas, Captación de gestantes, SIVIGILA, SIANIESP, etc.
- Se realizan indicadores mensuales dentro del tiempo establecido con el respectivo análisis en los casos que aplique. (16 indicadores mensuales, en el periodo **192**)
- Se realizó evaluación de estándares de habilitación para el área de enfermería y vacunación de los cuales se realizaron actividades como actualización de documentos y socialización de estos con el personal del área.
- Se realizó supervisión a contratos de personas naturales a cargo y terceros asignados y evaluación de desempeño de personal a cargo.
- Se realizaron tareas administrativas de coordinación de sede Palogrande entre ellos pedidos, solicitud de mantenimientos, coordinación de espacios para profesionales, supervisión y registro de disposición de residuos, supervisión de aseo y desinfección, entre otros.
- Se realizó participación en la consolidación de la matriz de riesgo, realizando los respectivos seguimientos desde el área a cargo.
- Pedidos de vacunas tanto comerciales como de vacunación PAI.
- Asistencia a todas las reuniones y comités programadas por la secretaría de Salud Pública de Manizales.
- Supervisión de estudiantes de Medicina de la Universidad de Caldas en rotación de vigilancia en Salud Pública.

2.1.5. Planes de Mejoramiento Estratégico

- Se asistió a seguimientos programados de acreditación. Se ejecutó la tarea pendiente de toma de cultivos, está en proceso de implementación el plan de mejoramiento en la sede Palogrande.
- Se obtuvo la actualización de la certificación en competencias laborales de vacunación para el personal de vacunación que la requería y la Líder del proceso.
- Se realizó curso de Guías MhGAP realizado por la Universidad de Manizales el cual tuvo duración de 3 meses, se terminaron las clases y entregables, pendiente respuesta del ministerio con las evidencias para que sea otorgada la certificación.

2.2 Psicología IPS y Atenciones Psicología CERES.

Consolidado de atenciones de Psicología de los periodos enero – diciembre de 2024



Las atenciones han sido realizadas por los profesionales en Psicología contratados en la IPS Universitaria quienes realizan consultas clasificadas de la siguiente manera:

CONSOLIDADO PSICOLOGÍA 2024			
Mes	Consulta Psicología	Citas Incumplidas	RIAS
ENERO - FEBRERO	169	25	45
MARZO	342	69	192
ABRIL	453	106	175
MAYO	449	50	163
JUNIO	256	37	115
JULIO	335	28	182
AGOSTO	475	54	299
SEPTIEMBRE	442	83	207
OCTUBRE	487	73	227
NOVIEMBRE	373	18	170
DICIEMBRE	188	22	93
TOTAL	3969	565	1868
TOTAL, CONSULTAS PSICOLOGÍA 2024	4534		

El día 30 de septiembre se realiza encuentro presencial con el fin de actualizar novedades en relación a la articulación entre la línea de salud mental 123 opción 3 de la Secretaría de Salud de Caldas y la Corporación IPS Universitaria de Caldas.

Se recibieron 6 reportes de estudiantes atendidos por los Psicólogos de la línea durante periodo contemplado entre enero hasta la fecha del 2024, los cuales notificaron a través de correo electrónico a la IPS Universitaria, o vía telefónica.

Los casos fueron captados, se estableció comunicación telefónica a la recepción del correo; por parte de auxiliares de línea de frente. Donde se puso a disposición las atenciones por Psicología previo acuerdo con los estudiantes.

Como estrategias de continuar con la difusión de la información relacionada a la línea de salud mental, desde las redes sociales institucionales de la IPS se rotan las piezas publicitarias que indican sobre el uso y recomendaciones para acceder a ella.

Otras actividades 2024:

- Desarrollo y participación en el Curso de Atención Integral en salud con enfoque psicosocial a Víctimas del conflicto armado PAPSIVI, el cual se llevó a cabo por la Dirección Territorial de Salud de Caldas - Subdirección de Salud Pública, Línea Víctimas del Conflicto Armado en convenio con el SENA, para el cual fueron inscritos y priorizados los profesionales asistenciales y de Bienestar Universitario vinculados con la IPS en la Cuarta Cohorte de la Vigencia 2024 de la ruta PAPSIVI. Desde la gerencia se asignó como referente PAPSIVI de la Institución a la líder de Psicología, quien cumplió con sus asignaciones para la gestión, inscripción y garantizar la certificación del curso, logrando de esta manera 7 profesionales asistenciales certificados.
- Capacitación a los funcionarios asistenciales de la IPS Universitaria de Caldas sobre la implementación del Protocolo de Atención Integral en Salud con Enfoque Psicosocial, aplicable a nuestro modelo de atención y capacidad instalada. Se realizó el 29 julio y se contó con la capacitación a 15 funcionarios del área asistencial.
- Valoración por Psicología pre y post operatorio de cirugía Bariátrica
- Se continúa con la Aplicación del Modelo de SSAAJ (Servicios de salud amigables para adolescentes y jóvenes) con convenio con UNISALUD.
- Alianza y reportes de estudiantes que hacen uso de la línea Municipal de salud mental 123 opción 3
- Atención a casos de que requieren consulta Psicológica o demanda inducida por riesgo Suicida, casos relacionados a Violencia de género remitidos de bienestar universitario.

Listado Priorizado

El día 24 de septiembre se recibe base de datos con listado de estudiantes de primer semestre quienes, a través de una encuesta de salud mental realizada por la Universidad, se identificaron

unas necesidades relacionadas a conducta suicida, consumo de sustancias Psicoactivas y salud mental.

Consumo de SPA y Salud Mental 371 estudiantes, Conducta Suicida 99, para un total de 470 estudiantes quienes reconocieron algún riesgo en la encuesta de Salud mental diligenciada por ellos mismos.

Desde la IPS Universitaria se realiza un cruce de información, validando que 65 de ellos ya han sido atendidos por el área de Psicología.

Por el nivel de riesgo identificado se inicia con el listado de estudiantes con reporte de riesgo suicida, se inició el proceso con 22 de Ellos, 8 no se encuentran en calidad de estudiante ya que reportan haberse graduado, otros retirados del programa, uno aplazó semestre.

Para el resto de riesgos identificados fue posible la gestión con 225 estudiantes, los cuales aceptaron las citas programadas para valoración por salud mental.

Es de aclarar que no todos las cumplieron.

Para los estudiantes de CERES que están en el listado, también se implementó la demanda inducida, con atención a través de la Modalidad de Tele orientación.

En total fueron 312 estudiantes contactados y gestionados según sus necesidades, para los que asistieron se les aplicó la preconsulta Psicológica, que tienen como finalidad principalmente identificar los factores de riesgo y factores protectores de los estudiantes. Atendiendo dichas necesidades, se ha identificado que varios de ellos NO reconocen ninguna afectación de su salud mental o no de importancia en el momento de la valoración, lo cual no coincide con la información del listado priorizado en condición grave y extremadamente grave, enviado por la oficina de Bienestar Universitario.

Los no gestionados del listado corresponde a dificultades relacionadas al contacto telefónico, llamadas que no contestan o no cuentan con disponibilidad en el momento y no aceptan la cita, otros afirmaban no haber diligenciado ninguna encuesta y no tener necesidades en el momento.

Auditoría de Historias Clínicas

Mensualmente se realiza auditoría de historias clínicas elaboradas por los profesionales en Psicología adscritos a la corporación IPS Universitaria de Caldas, encontrando un cumplimiento del 97.28% en los criterios evaluados, y 100% de adherencia a Guías de práctica clínica, para un total de 219 Historias clínicas Auditadas durante el periodo 2024.

AÑO	TOTAL, HISTORIAS AUDITADAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
2024	219	97.28%

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO, PLANES DE GESTIÓN, MEJORAMIENTO Y ESTRATÉGICOS.

Se han gestionado los compromisos adquiridos con el proceso de habilitación y acreditación desde el servicio de psicología, como son: guías de práctica clínica, Hojas de vida, procesos prioritarios etc.

- Creación y actualización de documentos asociados al Macroproceso: Atención al Cliente Asistencial, Proceso: Atención Ambulatoria, Subproceso: Atención en Psicología, donde se encuentran en la Plataforma Institucional Almera los formatos, instructivos, Manuales y protocolos del área.
- La líder de psicología asistió a la formación en las guías MhGap para los trastornos mentales, neurológicos y por el consumo de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada, facilitado por el Ministerio y bajo la coordinación de la Universidad de Manizales.
- Reinducción de GPC de Depresión a la cual se le realiza evaluación de adherencia y se presentan en los comités de historia clínica.
- Desde el área de Psicología se dio cumplimiento a los lineamientos Técnicos y Operativos de la Ruta Integral de Atención en Salud, establecidos por la Resolución 3280 de 2018.

Durante este periodo se logró realizar **1.868** atenciones según revisión del formato Unificado en tabla dinámica enviado desde sistemas.

Esta Ruta abarca intervenciones a nivel individual orientadas a la promoción de la salud y la prevención del riesgo y/o enfermedad, con el enfoque de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento en la red de servicios de salud de nuestro nivel de complejidad y capacidad de resolución.

- Gestión de convenios externos pactados por la gerencia para la atención por Psicología a funcionarios de INVAMA.
- Prestación de servicios de salud amigables a través de rutas integrales de atención con Unisalud.
- Se da cumplimiento al Protocolo de atención a usuarios que presentan problemas con consumo de sustancias psicoactivas, asimismo se notificó de manera oportuna a la DTSC el resultado de los tamizajes ASSIST aplicados, los cuales fueron **90** tamizajes.

- Reportar y notificar oportunamente los eventos de interés en Salud Pública del sistema de vigilancia epidemiológica SIVIGILA

Indicadores

Se ha logrado aportar al sistema de información para el mejoramiento de la calidad y toma de decisiones, mediante la gestión y análisis de los indicadores y estadísticas del servicio de psicología.

- El Indicador de proporción de usuarios satisfechos con la atención en la consulta de Psicología mostró un 99.5% de satisfacción durante estos periodos.
- Promedio del tiempo de espera para la asignación de Citas de primera vez En La Consulta De Psicología
- Promedio del tiempo de espera para la asignación de Citas en La Consulta De Psicología
- Proporción de casos nuevos de trastornos de ansiedad
- Proporción de casos nuevos de depresión
- Proporción de criterios cumplidos de las Guías clínicas de práctica Psicológica
- Proporción de registros de la Historia Clínica psicológica correcta y completamente diligenciados.
- Proporción De Usuarios No Atendidos En La Consulta De Psicología Por Causas administrativas
- Proporción de usuarios con riesgo inminente de suicidio remitidos oportunamente.

INVERSIONES REALIZADAS EN PROCESOS DE EQUIPOS Y TALENTO HUMANO

El servicio de Psicología de la IPS Universitaria contó con un profesional en Psicología tiempo completo y otra con 6 horas que corresponden a contrato de planta.

Dos psicólogas con contrato de prestación de servicios 6 horas cada una, esto con el fin de apoyar las estrategias de la gestión, objetivos corporativos y sobre todo las necesidades institucionales para las atenciones de Psicología.

El fortalecimiento del equipo de Salud Mental como las inversiones realizadas en equipos, capacitaciones y demás, es con la aprobación de Gerencia y el detallado de dichas inversiones es coordinado por el área Financiera de la Institución.

ASPECTOS DE LA GESTIÓN DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA QUE SE CONSIDEREN RELEVANTES

- **Atención de caso especial 1:**

Desde el área de Psicología de la IPS se identificó un estudiante con diversas necesidades tanto en su salud física como de su salud mental, dado el riesgo nutricional del paciente e inestabilidad emocional, se articula con el equipo de bienestar universitario con el fin de atender dichas necesidades en conjunto.

Desde la IPS se ordenó las siguientes atenciones:

- Ruta de atención integral: Valoración por Medicina General, Psicología, Enfermería, Odontología y trabajo social para proceso de afiliación a EPS.
- Toma de muestras de laboratorio para Hemograma, Serología VDRL y VIH.
- Manejo por Psicóloga especialista en adicciones, aplicación de tamizaje ASSIST y programa de consumo de SPA (Aceptó e inició proceso de manera inmediata)
- Valoración por Psiquiatría (aceptó y asistió a la cita)
- Se envió solicitud al jefe de Bienestar Universitario y su equipo de trabajo con el fin de gestionar apoyo a través del subsidio de alimentación y acceso al Gimnasio de la Universidad, los cuales fueron aprobados oportunamente y el estudiante participa activamente de ellos.

La finalidad de dicha gestión es atender el caso y dar continuidad al mismo, por el momento desde la coordinación de Psicología de la IPS se ha realizado el seguimiento de manera semanal, en el cual se valida la adherencia al tratamiento y las recomendaciones brindadas por las especialidades, facilitando en el momento una respuesta favorable al plan de manejo.

- **Atención de caso especial 2:**

Desde el área de Psicología de la IPS se identificó un estudiante con diversas necesidades en su salud mental, al realizar el abordaje y la preconsulta Psicológica se identifican factores de riesgo de importancia, entre ellos factores relacionados a conductas sexuales riesgosas y de continua exposición. Se brinda Psicoeducación generando conciencia e importancia del autocuidado, así como la necesidad de realizar exámenes de ITS.

El paciente acepta y al realizarlos se identifica que está reactivo para VIH, se realiza asesoría pos-test para entrega de resultados garantizando comprensión de los mismos. Se realiza ficha de notificación al sistema de vigilancia de salud pública y se dan direccionamientos exactos para dar continuidad de atención a través de la EPS del estudiante.

Con dicha atención podemos concluir que se logró realizar a través de una consulta de valoración psicológica una detección temprana de un diagnóstico que puede generar gran impacto tanto en la

vida del estudiante, como a nivel social y de salud pública; A través de la IPS se continúa realizando acompañamiento Psicológico y proceso terapéutico.

2.3 Odontología e Higiene Oral.

Durante el año 2024, el servicio de odontología realizó diversas acciones orientadas a fortalecer su operación, mejorar la experiencia de los pacientes y garantizar el cumplimiento de las metas institucionales. Los principales logros incluyen:

2.3.1 Mejoras operativas y administrativas.

- **Inversiones en equipamiento y mantenimiento:** Se gestionaron compras esenciales para el correcto funcionamiento del servicio, incluyendo piezas de mano NSK y repuestos para cabezas NAC contra ángulo. Además, se realizó la pintura de las unidades odontológicas y del consultorio odontológico, mejorando la infraestructura y el entorno de atención.



- **Estrategias para reducción de inasistencias:** Se implementó una medida de contingencia mediante llamadas telefónicas realizadas por las auxiliares del servicio un día antes de la cita. Esto ha tenido un impacto favorable en la asistencia y organización del servicio.
- **Cumplimiento de tareas administrativas:** Se continuaron las actividades cotidianas, como la presentación de informes requeridos por la Secretaría de Salud, Bienestar Universitario, y la gerencia; auditorías internas y de historias clínicas; así como la participación activa en equipos de mejora y procesos de acreditación.

2.3.2 Atención al paciente y casos relevantes:

- **Atención integral a pacientes con condiciones complejas:** Se gestionó, a través del líder del servicio y la Corporación IPS, la atención integral de un paciente con lesión en el paladar, incluyendo tomografía, valoración por cirugía maxilofacial y biopsia, todo sin costo. Este caso sigue en estudio.
- **Diagnósticos relevantes:** Casos como liquen plano y candidiasis oral destacaron la importancia de las valoraciones anuales, permitiendo el diagnóstico temprano de patologías en los estudiantes. Estos logros demuestran el compromiso del servicio de odontología con la mejora continua y la atención integral, resaltando la relevancia de las gestiones realizadas en beneficio de los pacientes y la institución.

Acciones realizadas para cumplir los retos asignados y estadísticas consolidadas

Este año, el servicio de odontología enfrentó un desafío significativo derivado de la incapacidad temporal de uno de los odontólogos por un mes, lo que representó un reto para la atención continua de los servicios programados. Sin embargo, se implementaron acciones estratégicas para garantizar la continuidad de los servicios, logrando atender la agenda de manera oportuna. En este sentido, la líder del servicio trabajó de manera colaborativa con la estudiante de último semestre, lo que permitió mantener la atención a los pacientes sin interrupciones, garantizando así el cumplimiento de los compromisos y la calidad en la prestación del servicio.

ESTADÍSTICAS 2024

Durante el año 2024, el servicio de odontología realizó un total de **3,546 procedimientos**, distribuidos entre:

- Consultas de primera vez
- Consultas de control o seguimiento
- Obturaciones en resina de foto curado
- Exodoncias uní y multirradiculares

El análisis detallado de estas cifras se presenta en la Tabla 1 y Gráfica 1, donde se evidencian las tendencias y distribución de la actividad mensual.

Mes	Consultas Odontología General	Controles y Seguimientos	Obturaciones en Resina	Exodoncias Multirradiculares	Total, Atenciones
Enero	73	6	38	3	120
Febrero	318	14	21	2	355

Marzo	239	16	72	3	330
Abril	238	17	85	11	351
Mayo	206	12	284	8	510
Junio	80	20	143	15	258
Julio	97	19	85	6	207
Agosto	251	15	38	1	305
Septiembre	229	14	55	1	299
Octubre	237	29	124	4	394
Noviembre	158	27	66	12	263
Diciembre	71	12	69	2	154
Total, de procedimientos					3546

Tabla 1. Distribución mensual procedimientos odontológicos en 2024

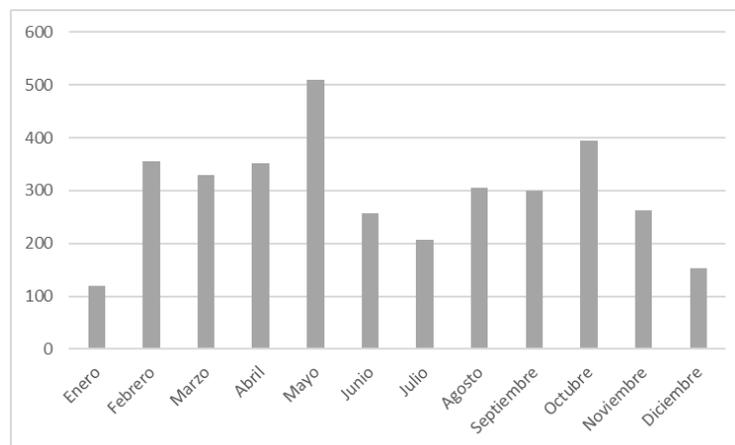


Gráfico 1. Total, mensual procedimientos odontológicos 2024.

Tendencias Generales

- **Mes con mayor actividad:** Mayo se destacó con 510 procedimientos, representando el 15% del total anual.
- **Mes con menor actividad:** Enero registró la menor cantidad de procedimientos, con 120 atenciones.
- **Promedio mensual:** El servicio atendió en promedio 295 procedimientos por mes, reflejando un flujo constante con ligeras variaciones estacionales.

Distribución de Servicios

Consultas generales:

- Constituyeron la actividad principal, alcanzando su máximo en febrero con 318 consultas.
- Estos picos suelen estar relacionados con el inicio del semestre académico, dado el perfil de la población atendida (estudiantes universitarios).

Controles y seguimientos:

- Oscilaron entre 6 (enero) y 29 (octubre), con un promedio mensual de 18 atenciones.

Obturaciones en resina:

- Este procedimiento tuvo su mayor volumen en mayo (284 procedimientos), coincidiendo con un alto flujo de consultas.
- El menor número de obturaciones se registró en febrero (21 procedimientos), debido al predominio de consultas iniciales en ese mes.

Exodoncias:

- Presentaron mayor frecuencia en junio (15 procedimientos) y noviembre (12 procedimientos).
- Aunque estos números son menores en comparación con otros procedimientos, reflejan la atención a casos complejos en periodos específicos.

Análisis Estacional

La actividad mensual mostró una variación significativa debido a la naturaleza estacional de la población atendida, mayoritariamente compuesta por estudiantes.

Meses de baja actividad:

- Enero, junto con junio y julio, presentó disminuciones notables en el número de atenciones, coincidiendo con los periodos de vacaciones académicas.

A pesar de que la mayor parte de la población atendida en el servicio de odontología corresponde a estudiantes de la Universidad de Caldas, se cuenta con contratos específicos que generan ingresos significativos, permitiendo diversificar las fuentes económicas y mantener la sostenibilidad del servicio.

El mes de **mayo** fue el que registró la mayor facturación, con un total de **\$2.171.500**. En contraste, el mes con menor ingreso fue **marzo**, con **\$0**. Esta variabilidad refleja tanto la demanda de servicios odontológicos particulares. Desde el servicio de odontología, se busca ampliar la oferta de servicios no solo para la comunidad estudiantil de la Universidad de Caldas, sino también para sus familias y

la población en general, con el objetivo de fortalecer la atención integral y diversificar las fuentes de ingresos para el sostenimiento continuo del servicio.

El servicio de **higiene oral** realizó un total de **4,508 procedimientos**, distribuidos entre las siguientes actividades:

- Control de placa
- Educación en salud oral
- Detartraje supragingival
- Profilaxis
- Topicación de flúor barniz

El análisis detallado de estas cifras se presenta en la Tabla 2 y Gráfica 2, donde se evidencian las tendencias y distribución de la actividad mensual.

Mes	Control de Placa	Educación en Salud Oral	Detartraje Supragingival	Profilaxis	Fluoración	Total, procedimientos
Enero	31	70	26	52	52	231
Febrero	76	196	35	168	168	643
Marzo	27	124	28	98	100	377
Abril	29	154	30	129	131	473
Mayo	37	118	35	90	92	372
Junio	15	95	17	88	88	303
Julio	16	96	19	81	81	293
Agosto	11	101	11	91	91	305
Septiembre	47	125	15	100	83	370
Octubre	27	147	33	100	109	416
Noviembre	32	139	39	106	97	413
Diciembre	28	106	41	68	69	312
Total, de procedimientos						4508

Tabla 2. Distribución mensual procedimientos de promoción y prevención 2024

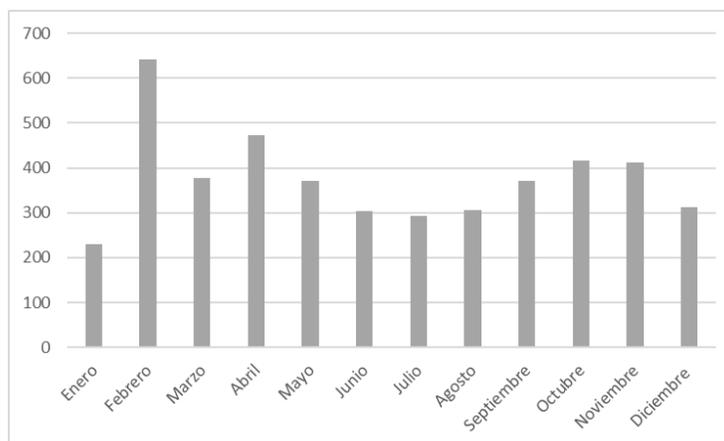


Gráfico 2. Total, mensual, procedimientos de promoción y prevención 2024.

Tendencias Generales

El promedio mensual de actividades realizadas fue de **375 procedimientos**, con una variabilidad en los servicios según el mes de intervención.

Los meses de **enero, junio, y julio** se caracterizaron por una menor cantidad de procedimientos, posiblemente debido a la menor demanda de servicios por períodos de vacaciones.

En contraste, **febrero y octubre** mostraron un incremento significativo.

El **servicio de higiene oral**, integrado dentro de las estrategias de prevención y promoción, forma parte fundamental del sistema de atención odontológica. Este servicio complementa las acciones de la atención general odontológica, permitiendo una intervención integral en la salud oral de los pacientes. Cuando un estudiante asiste por primera vez a una consulta de odontología general, se realiza una evaluación inicial para determinar su estado de salud oral. En función de los hallazgos clínicos y su situación dental, el profesional remite al servicio de higiene oral para abordar procedimientos específicos. Dependiendo de la condición clínica del paciente, se llevan a cabo acciones como el control de placa, detartraje supragingival, profilaxis, educación en salud oral y fluoración. Este enfoque permite una atención personalizada, adaptada a las necesidades individuales de cada estudiante, con el objetivo de prevenir enfermedades orales y mantener una salud bucal óptima a largo plazo.

Se observa una variabilidad en la facturación de las actividades de prevención y promoción. En este análisis, se destacan los meses de **mayo, agosto y junio**, los cuales mostraron los niveles más altos de facturación: Lo que refleja un mayor número de procedimientos realizados a particulares y una participación activa de beneficios empleados en estos meses. En contraste, los primeros meses del año (enero, febrero y marzo) no presentaron ingresos significativos.

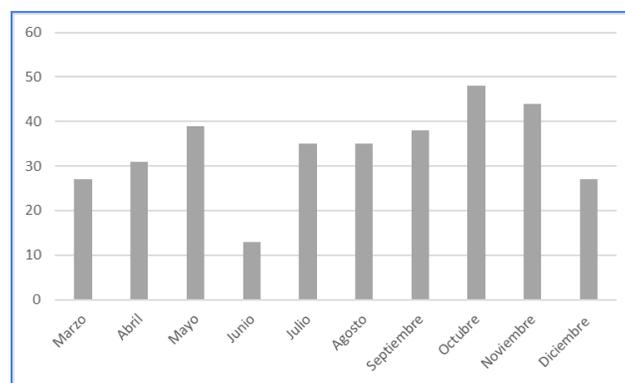
El servicio de ortodoncia realizó un total de **1,498 procedimientos**, distribuidos entre las siguientes categorías:

- Consultas de primera vez por especialista en ortodoncia
- Consultas de control o seguimiento por especialista en ortodoncia
- Reparaciones de aparatología
- Colocaciones de aparatología

El análisis detallado de estas cifras se presenta en la **Tabla 3** y **Gráfica 3**, donde se evidencian las tendencias y distribución de la actividad mensual.

Mes	Consultas de primera vez	Consultas de control o seguimiento	Reparaciones de aparatología	Colocaciones de aparatología	Total, de atenciones
Marzo	9	14	0	4	27
Abril	8	14	4	5	31
Mayo	5	24	5	5	39
Junio	1	11	1	0	13
Julio	5	20	4	6	35
Agosto	5	17	9	4	35
Septiembre	4	21	10	3	38
Octubre	8	25	11	4	48
Noviembre	4	25	9	6	44
Diciembre	2	19	3	3	27
Total, de procedimientos					337

Tabla 3. Distribución mensual procedimientos de ortodoncia 2024



Total, procedimientos de ortodoncia 2024.

Tendencias Generales

- **Mes con mayor actividad:** Octubre (48 atenciones).
- **Mes con menor actividad:** Junio (13 atenciones).
- **Promedio mensual de atenciones:** 28 consultas al mes.

El servicio de ortodoncia es una atención especializada ofrecida a la comunidad universitaria con un **valor preferencial** respecto al del mercado, reflejando así nuestro compromiso y comprensión de las necesidades específicas de los estudiantes. Sin embargo, también está disponible para la **población en general**, garantizando un acceso equitativo a un servicio de calidad que responde a las demandas tanto de estudiantes como de la comunidad en su conjunto. Esta iniciativa busca contribuir al bienestar oral, promoviendo una atención oportuna y adaptada a cada caso, con un enfoque profesional y accesible.

Análisis de **inasistencias** y **citas canceladas** en el servicio de odontología (odontología, higiene oral y ortodoncia) durante el año 2024.

Mes	Universidad de Caldas	Medicarte	Particular	Pagos Estudiantes	Egresados	Total
Enero	31	14	3	0	0	48
Febrero	120	6	5	0	0	131
Marzo	106	3	1	0	0	110
Abril	167	9	4	0	0	180
Mayo	108	12	5	11	0	136
Junio	62	7	3	4	0	76
Julio	45	0	5	3	0	53
Agosto	106	0	4	0	0	110
Septiembre	131	0	1	0	0	132
Octubre	126	0	2	1	0	129
Noviembre	102	0	3	1	1	107
Diciembre	71	0	2	0	0	73
Total	1104	51	36	19	1	1284

Tabla 4. Total, de Citas Inasistentes por Mes

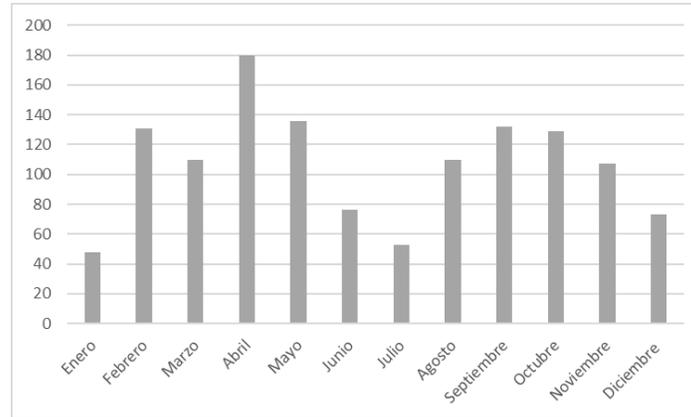


Gráfico 4. Total, mensual, inasistencias 2024

Las inasistencias mostraron variabilidad a lo largo de los meses, con un incremento notable en períodos específicos como abril, mayo y septiembre, especialmente el contrato con la Universidad de Caldas. Este comportamiento podría estar relacionado con factores externos, como cambios en el calendario académico, períodos de exámenes y vacaciones estudiantiles, lo que afecta la disponibilidad de los pacientes universitarios.

En general, las inasistencias fueron más frecuentes en los primeros y últimos meses del año, lo que podría sugerir que factores estacionales como las vacaciones universitarias y el ajuste de agendas contribuyen a la disminución de la asistencia a las citas programadas.

Mes	Canceladas por Usuarios	Canceladas Administrativamente	Total
Enero	49	0	49
Febrero	89	6	95
Marzo	80	3	83
Abril	98	2	100
Mayo	104	15	119
Junio	61	39	100
Julio	50	9	59
Agosto	73	22	95
Septiembre	90	23	113
Octubre	89	59	148
Noviembre	104	41	145
Diciembre	44	21	65
Total	877	219	1161

Tabla 5: Cancelaciones por Mes y Categorías

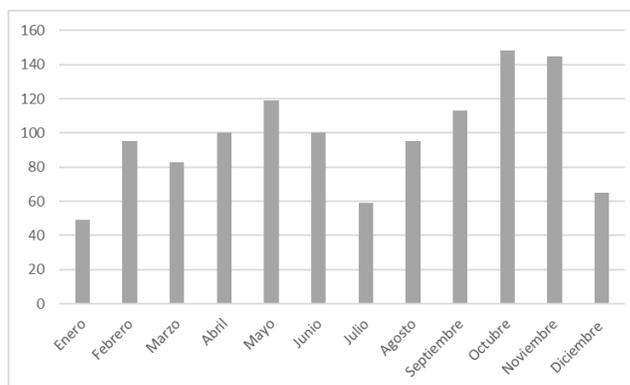


Gráfico 5. Total, mensual, canceladas 2024.

El análisis de las cancelaciones de citas durante el año revela que la mayor parte de las cancelaciones fue responsabilidad de los estudiantes. A lo largo de los meses, se observaron patrones específicos en los que los estudiantes no pudieron asistir a sus citas programadas, con picos importantes en los meses octubre, noviembre y mayo. Sin embargo, se destacaron algunos picos en los que la cancelación fue por parte de la administración, particularmente en octubre, debido a la incapacidad y daños de las unidades odontológicas.

Ante esta situación, y con el objetivo de mejorar la tasa de asistencia y optimizar la programación de citas, se implementó una estrategia preventiva en la que una de las auxiliares del servicio realiza llamadas telefónicas un día antes de la cita para confirmar la asistencia de los estudiantes. Esta medida tiene como fin reducir las inasistencias y cancelaciones de última hora, asegurando que las citas se cumplan y se utilicen los espacios de atención de manera eficiente.

El seguimiento telefónico ha demostrado ser una herramienta efectiva para recordar a los estudiantes sobre sus citas, lo que contribuye a una mayor responsabilidad por parte de los usuarios y una mejor organización del calendario de atención. Sin embargo, es necesario seguir monitoreando y ajustando esta estrategia para garantizar que se logren resultados sostenibles a lo largo del tiempo.

Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento y Estratégicos.

En el marco del cumplimiento de los planes de mejoramiento y estratégicos, se identificaron dos tareas pendientes relacionadas con la acreditación, específicamente en torno a la adherencia al plan de tratamiento odontológico. Durante el último seguimiento, se concluyó que medir la adherencia al tratamiento requiere adaptarse a las nuevas dinámicas de atención implementadas en la Corporación IPS Universitaria de Caldas. Actualmente, los pacientes reciben una valoración anual y hasta dos procedimientos adicionales si son necesarios, mientras que la continuidad del tratamiento es remitida a sus respectivas EPS.

Para optimizar esta medición, en la reciente reunión de acreditación, con la participación de la Gerente, la Líder de Calidad, la Coordinadora de Especialistas y la Líder de Servicios Ambulatorios, se acordaron los siguientes puntos:

- Cambio en el nombre del indicador: Este será denominado "Adherencia a la Ruta Odontológica de la Corporación IPS Universitaria de Caldas".
- Metodología de medición: Se ratificó el uso de un formulario aplicado al finalizar la ruta de atención odontológica para captar información sobre la adherencia.
- Inicio y periodicidad: La medición comenzará el 1 de enero de 2025 y se realizará trimestralmente, con reportes e indicadores listos para su análisis y seguimiento continuo.

Se continuaron las actividades cotidianas esenciales para la gestión odontológica, incluyendo la presentación de informes requeridos por la Secretaría de Salud, Bienestar Universitario y la Gerencia. Estos informes abarcan aspectos como el cumplimiento de metas, indicadores de calidad, y análisis de inasistencias y cancelaciones, permitiendo un seguimiento integral de los servicios ofrecidos.

Además, se llevaron a cabo auditorías internas y de historias clínicas para garantizar la calidad en la atención, así como la participación activa en equipos de mejora continua y procesos de acreditación. Estas acciones demuestran el compromiso con la mejora continua, adaptando estrategias para reflejar con precisión el comportamiento de los pacientes y garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención odontológica

Inversiones realizadas

Se realizaron inversiones estratégicas para optimizar la operación del servicio odontológico, incluyendo la adquisición de piezas de mano NSK push button y repuestos para cabezas NAC contra ángulo. Asimismo, se llevaron a cabo acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, como la pintura de las unidades y el consultorio odontológico, así como el cambio de mangueras en la unidad 2, mejorando tanto la infraestructura como la experiencia de atención al paciente.

Aspectos Relevantes de la Gestión:

En el marco de nuestro compromiso con la atención integral y de calidad, se llevaron a cabo diversas intervenciones significativas. Destaca la gestión del caso de un paciente con lesión en el paladar, quien recibió tomografía, valoración por cirugía maxilofacial y biopsia sin costo alguno, gracias a la articulación entre el líder del servicio y la Corporación IPS universitaria de Caldas. Este caso sigue en estudio, subrayando nuestra capacidad para abordar situaciones complejas.

Asimismo, durante el mes de octubre se diagnosticó un caso de liquen plano en un paciente universitario, identificado oportunamente durante su primera consulta odontológica. El manejo incluyó tratamiento con hidrocortisona tópica, acompañado de educación sobre la importancia de las revisiones periódicas para la detección temprana de condiciones orales.

En noviembre, se diagnosticaron dos condiciones orales en una misma paciente: candidiasis oral protésica y periodontitis apical asintomática. La candidiasis fue tratada con nistatina tópica y recomendaciones para el correcto manejo de la prótesis dental, mientras que la periodontitis apical, detectada radiográficamente, fue remitida a su EPS para tratamiento especializado. Estas intervenciones reflejan el enfoque integral de la IPS, enfatizando tanto el tratamiento clínico como la educación del paciente para el cuidado preventivo y continuo de su salud oral.

Estas acciones destacan la importancia de nuestras consultas odontológicas como un medio para identificar y tratar oportunamente patologías orales, garantizando un servicio que prioriza el bienestar y la continuidad del cuidado.

2.4 Medicina General.

A lo largo de este período, se han implementado estrategias para fortalecer la calidad de los servicios, optimizar recursos disponibles y cumplir con los objetivos estratégicos de la institución. Este documento expone los principales logros alcanzados, las acciones ejecutadas, los avances en planes de mejoramiento, las inversiones realizadas y las proyecciones para la vigencia 2025.

Descripción de los Principales Logros de la Gestión

Durante el año 2024, el área de Servicios médicos logró avances significativos que fortalecieron la calidad y alcance de los servicios ofrecidos por la IPS Universitaria de Caldas.

A pesar de los retos inherentes a la gestión, se destacan los siguientes logros clave:

- Intensificación de búsqueda de errores en la evaluación del Comité de Historias Clínicas.

Este proceso permitió identificar y corregir inconsistencias en los registros, optimizando la calidad de la información clínica y asegurando el cumplimiento de los lineamientos normativos.

- Organización de la presentación de las clínicas ofertadas: Cada clínica fue estructurada con una descripción completa que incluye su misión, objetivos, justificación y propuestas.

Además, se implementaron indicadores para evaluar su desempeño y definir metas.

- Propuestas de nuevas clínicas: Se desarrollaron proyectos para implementar clínicas especializadas, como oncogeriatría, cardio geriatría y clínica de adherencia terapéutica, aprovechando el recurso humano y tecnológico existente.

- Contratación de médicos en municipios clave: Se gestionó la vinculación de profesionales en Anserma, Riosucio y La Dorada, garantizando tarifas competitivas y mejorando el acceso a servicios médicos en estas localidades.

- Acompañamiento en contrataciones estratégicas: Se trabajó en posibles acuerdos con Sanitas, Policía Nacional y Amgen, ampliando las oportunidades de crecimiento institucional.

- Guías de práctica clínica para I-Medicus: Se desarrollaron lineamientos que facilitaron el proceso de habilitación, promoviendo la estandarización de la atención médica.
- Negociación de docencia-servicio: Se lograron acuerdos para fortalecer la formación de médicos generales en escenarios prácticos.
- Reorganización de medicina general: Se optimizó la programación para ampliar la cobertura en la sede de Clínicas y Especialistas, permitiendo una mayor disponibilidad de consultas.
- Plan Operativo Anual (POA): Se diseñó y ejecutó un POA integral que alineó los objetivos del área con las metas organizacionales.
- Consolidación de matriz de riesgos: Se implementó un sistema de vigilancia continua para mitigar riesgos en procesos clave.
- Tareas de acreditación: Se desarrollaron acciones que prepararon a la IPS para auditorías y certificaciones de calidad.
- Acompañamiento a líderes: Se brindó apoyo continuo a los líderes de diferentes áreas, promoviendo el trabajo colaborativo y la resolución efectiva de tareas complejas.
- Subsanación de hallazgos: Se corrigieron las no conformidades identificadas por la Secretaría de Salud durante una inspección previa.
- Vigilancia de contratos: Se aseguró el cumplimiento de obligaciones contractuales mediante listas de chequeo detalladas.
- Asesoría en informes de Positiva: Se brindó apoyo técnico en la elaboración de informes relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

Acciones Realizadas y Estadísticas Consolidadas

Para cumplir con los retos asignados durante el año, se implementaron las siguientes acciones:

- Capacitaciones al Talento Humano: Se realizaron tres sesiones de capacitación orientadas al mejoramiento del diligenciamiento de historias clínicas, la implementación de las RIAS y el uso seguro de antibióticos. Estas capacitaciones impactaron positivamente en el desempeño del personal y en la calidad del servicio.
- Revisión de Indicadores Críticos: Se monitorearon los indicadores fuera de meta y se implementaron estrategias correctivas, logrando una mejora en la eficiencia operativa y clínica.

Informe de Avance frente al Cumplimiento de Planes de Mejoramiento y Estratégicos

- Planes de Mejoramiento: El cumplimiento promedio de las acciones planificadas alcanzó el 85%. Entre las estrategias más efectivas destacaron el seguimiento continuo a los procesos de consulta ambulatoria y la optimización de la gestión de riesgos.
- Planes Estratégicos: Se avanzó en la implementación de proyectos piloto en las sedes de Palogrande y Clínicas Especializadas, mejorando la coordinación y la oferta de servicios.

Inversiones Detalladas

- Talento Humano: Durante 2024 se incorporaron 3 médicos para las localidades de La Dorada, Anserma y Riosucio, y 2 auxiliares de enfermería para Aguadas, fortaleciendo la atención en jornadas de salud.

Otros Aspectos de la Gestión

- Proyectos Específicos: Por cada tarea del POA, gestión de riesgo y acreditación, se ejecutaron proyectos específicos que permitieron alcanzar las metas propuestas.

El año 2024 representó un periodo de importantes avances para los Servicios Ambulatorios de la IPS Universitaria de Caldas. Los logros alcanzados en términos de calidad, contratación estratégica, desarrollo de nuevas clínicas y cumplimiento de planes de mejoramiento reflejan el compromiso con la excelencia en la atención médica.

A pesar de los desafíos enfrentados, se implementaron estrategias innovadoras y efectivas que garantizaron el cumplimiento de los objetivos propuestos. De cara al 2025, la gestión proyectada se centra en la expansión de servicios especializados, el fortalecimiento de la educación médica y la incorporación de tecnologías como la telemedicina, consolidando a la institución como un referente en el sector salud.

2.5 Laboratorio clínico.

Principales logros de la gestión.

Los logros alcanzados durante el presente año fueron:

- Contrato con el laboratorio de SES para el procesamiento de pruebas especializadas.
- Culminación de la toma de muestras del proyecto “Los secretos del ADN Caldense”, de BIOS.
- Elaboración de Manual de Reactivovigilancia

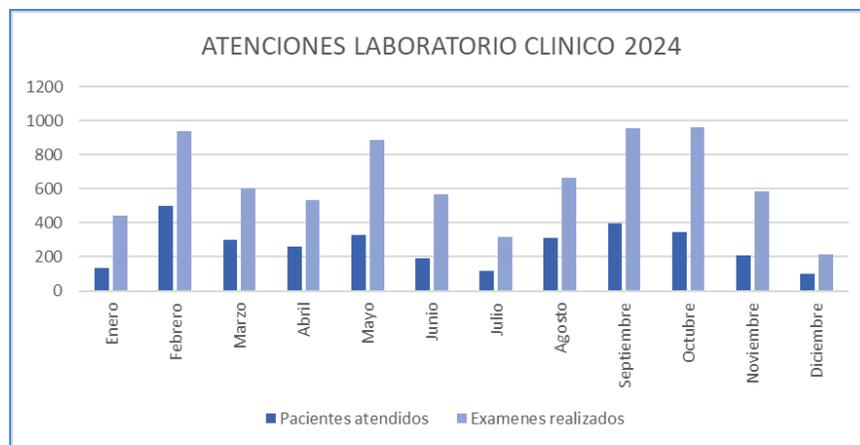
- Impulsar la instalación de la división de ambientes entre el laboratorio clínico y la toma de muestras.

Acciones realizadas para cumplir los retos asignados:

En los compromisos asumidos por el líder del laboratorio está el de diligenciar los indicadores asignados, estos son diligenciados los primeros 5 días de cada mes, son 8 indicadores mensuales y 8 gestionados. Estos indicadores permiten evidenciar el funcionamiento óptimo del laboratorio.

Se asiste a los comités institucionales de la IPS, teniendo a cargo la revisión mensual de los informes de seguridad y las alertas de reactivo vigilancia, que se encuentran en la página WEB del INVIMA; esta información se envía por correo a la jefe encargada de los programas de vigilancia, para ser cargada en las actas. También se informa, diariamente, las pruebas realizadas para VIH, serología y pruebas de embarazo, lo que es insumo para el comité de vigilancia epidemiológica.

Por otra parte, se elabora el informe que se presenta mensualmente en el café con la gerente. En el laboratorio clínico se atendieron 3.198 pacientes y se realizaron 7.677 análisis. A continuación, se presentan cifras de pacientes y análisis del laboratorio clínico.



Gráfica Productividad pacientes y exámenes 2024

También se elabora mensualmente el informe para bienestar universitario, donde se reportan las atenciones realizadas a los usuarios de la universidad, y las acciones realizadas en beneficio de los estudiantes.

Frente a la responsabilidad que tiene la IPS con los convenios de docencia servicio, el laboratorio recibe, semestralmente, una estudiante de octavo semestre de bacteriología de la universidad Católica de Manizales para realizar su práctica formativa, la cual dura 10 semanas. Se indican y acompañan en ingreso de pacientes, toma y análisis de muestras; siempre bajo la supervisión de la bacterióloga. El estudiante, además, debe presentar un trabajo que aporte principalmente a la mejora de servicios o a la implementación de nuevas metodologías en la IPS. Este año se consiguió

trabajar en la terminación del manual institucional de Reactivovigilancia y la elaboración de un protocolo para POCT (point of care testing).



División de ambientes Toma de muestras y laboratorio clínico

Informe avances cumplimiento de los planes de mejoramiento.

Se trabajó en el seguimiento y resolución de los planes de mejora planteados para el área, en los procesos de habilitación, acreditación y los dejados por auditoría interna. Frente a los planes de mejora por acreditación:

- Se realiza la revisión de los manuales de las áreas de laboratorio, se incluyen los tiempos de procesamiento para cada área específica, también la conducta a seguir en el caso de que un equipo o una técnica presente falla en el Se realiza la revisión de los manuales de las áreas de laboratorio, se incluyen los tiempos de procesamiento para cada área específica, también la conducta a seguir en el caso de que un equipo o una técnica presente falla en el funcionamiento o desempeño.
- Se cuenta con el indicador Promedio de tiempo transcurrido entre la toma de la muestra y la validación del resultado, tanto para las muestras procesadas dentro de la institución y las muestras remitidas. Este asegura la entrega oportuna de los resultados procesados en el laboratorio clínico y de referencia garantizando un diagnóstico oportuno por parte del médico tratante. Para el laboratorio clínico está establecido un tiempo máximo de 10 horas y para el laboratorio de referencia un tiempo máximo de 48 horas.
- Para los casos de demora en los resultados, esta se presenta en el laboratorio de referencia, se realiza la retroalimentación y en espera de los planes de mejora. Siendo éste un motivo para el cambio de laboratorio de referencia.
- Los resultados y la trazabilidad de los mismos, están garantizados en el sistema Labsense, donde se puede consultar y acceder a las atenciones y reportes previos del paciente.

- Para disminuir los errores en la entrega de reportes, se cuenta con la descarga de los resultados a través de la página de la IPS, se suministra el instructivo a cada usuario que asiste. Además, el profesional tratante tiene acceso a los resultados en el sistema Labsense. Se cuenta con el indicador "Índice de entrega equivocada de reportes de laboratorio", y si se presenta, se realiza el reporte en el sistema Almera, donde se describe el evento y la conducta tomada al respecto.
- Para las pruebas de carácter confidencial (VIH, Prueba de embarazo), el sistema solo permite acceder al profesional encargado y al paciente, pues cuenta con la opción confidencial, no permite ser descargado a través de la plataforma.
- La veracidad y confiabilidad de los resultados, se garantiza mediante la validación secundaria y verificación, como se describe en el instructivo AA-LC-IN-004; que contempla la correlación clínica por parte del bacteriólogo, con base en el diagnóstico del paciente y los históricos visibles en el Labsense.
- Los resultados considerados críticos, son informados al paciente o al profesional encargado, según el protocolo de resultados críticos AA-LC-PR-004, correlación clínica por parte del profesional, diagnóstico del paciente e históricos visibles en el sistema. Se registra en el formato para tal fin AA-LC-FO-007.
- Se realiza asesoría a todos los profesionales que lo requieran respecto a pruebas de laboratorio, condiciones para la toma de la muestra, correlación de resultados; y se registra en el formato "Asesoría para interpretación de exámenes de laboratorio clínico AA-LC-FO-018.
- Se cuenta con el indicador Promedio de tiempo transcurrido entre la toma de la muestra y la validación del resultado, tanto para las muestras procesadas dentro de la institución y las muestras remitidas. Este asegura la entrega oportuna de los resultados procesados en el laboratorio clínico y de referencia garantizando un diagnóstico oportuno por parte del médico tratante. Para el laboratorio clínico está establecido un tiempo máximo de 10 horas y para el laboratorio de referencia un tiempo máximo de 48 horas.
- Para los casos de demora en los resultados, esta se presenta en el laboratorio de referencia, se realiza la retroalimentación y en espera de los planes de mejora. Siendo éste un motivo para el cambio de laboratorio de referencia. Los resultados y la trazabilidad de los mismos, están garantizados en el sistema Labsense, donde se puede consultar y acceder a las atenciones y reportes previos del paciente.
- Para disminuir los errores en la entrega de reportes, se cuenta con la descarga de los resultados a través de la página de la IPS, se suministra el instructivo a cada usuario que asiste. Además, el profesional tratante tiene acceso a los resultados en el sistema Labsense. Se cuenta con el indicador "Índice de entrega equivocada de reportes de laboratorio", y si se presenta, se realiza el reporte en el sistema Almera, donde se describe el evento y la conducta tomada al respecto.

- Para las pruebas de carácter confidencial (VIH, Prueba de embarazo), el sistema solo permite acceder al profesional encargado y al paciente, pues cuenta con la opción confidencial, no permite ser descargado a través de la plataforma.
- La veracidad y confiabilidad de los resultados, se garantiza mediante la validación secundaria y verificación, como se describe en el instructivo AA-LC-IN-004; que contempla la correlación clínica por parte del bacteriólogo, con base en el diagnóstico del paciente y los históricos visibles en el Labsense.
- Los resultados considerados críticos, son informados al paciente o al profesional encargado, según el protocolo de resultados críticos AA-LC-PR-004, correlación clínica por parte del profesional, diagnóstico del paciente e históricos visibles en el sistema. Se registra en el formato para tal fin AA-LC-FO-007.
- Se realiza asesoría a todos los profesionales que lo requieran respecto a pruebas de laboratorio, condiciones para la toma de la muestra, correlación de resultados; y se registra en el formato "Asesoría para interpretación de exámenes de laboratorio clínico AA-LC-FO-018.

Respecto a los planes de mejora por habilitación y auditorías internas:

- Separación de ambientes de toma de muestras y laboratorio clínico
- Implementación de documentos solicitados, formatos para muestras remitidas, reporte de resultados críticos.
- Construcción de protocolo POCT, que se encuentra en revisión.

Otros aspectos de la gestión relevantes.

Se impulsó el servicio mediante la realización de material para redes, de la mano con el área de mercadeo.

Apoyo a otras áreas de la IPS, con el área de calidad, con la revisión de manual de tecnovigilancia; verificación del portafolio y tarifas de exámenes con línea de frente.

2.6 Trabajo Social.

Gestión realizada y cierre de la vigencia 2024 presentando los aspectos más significativos del área, desde la proyección como misión institucional, así como los procesos administrativos como eje de soporte. También se describen los principales logros, acciones realizadas y proyección para el año 2025 como ejes estratégicos del plan de acción.

PRINCIPALES LOGROS DE GESTIÓN VIGENCIA 2024

- Fortalecimiento en el despliegue de acciones, para promover los trámites correspondientes en salud, a través de diferentes actividades intra y extramurales.
- Articulación con la secretaría de salud pública de la Alcaldía de Manizales, informando a la comunidad universitaria el punto de atención en temas de Aseguramiento como un referente de Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud para la población sin afiliación y en situación de vulnerabilidad, brindando información actualizada de las rutas de atención de la EPS y del trámite del Sisben.
- Acompañamiento exitoso en la inducción de los estudiantes admitidos y sus familias durante el año en curso, permitiendo ser un componente humano desde el enfoque psicosocial y cultural, creando redes de integración, facilitando la adaptación de los estudiantes y articulando su quehacer y saber en las diferentes instancias académicas durante la permanencia en la Universidad.
- Se destaca la continuidad en el plan de comunicación, enfocado en la gestión de la Ruta Integral de Atención en Salud a través de videos pedagógicos y publicaciones en los diferentes medios de comunicación de la IPS Universitaria y Universidad de Caldas, impactando positivamente a la comunidad universitaria para la gestión del trámite de ingreso.
- Fortalecimiento de las actividades en los Campus de la Universidad de Caldas eventos desde Bienestar Universitario y la IPS universitaria de Caldas, acciones de acompañamiento Integral, enfocado en programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, realizando jornadas masivas en las que se brindaron elementos informativos y educativos donde se buscó aumentar en la comunidad universitaria la importancia del autocuidado en diferentes temas de salud.
- Se logró avance importante en la atención oportuna a los estudiantes brindando asesoría y sensibilización sobre la conveniencia de estar vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y proceso de portabilidad de la EPS con apoyo en trámites, actividad que se alcanzó mediante la apertura de los ingresos con la identificación en las diferentes actividades extramurales y el abordaje interno institucional, aunado también a los estudiantes de pregrado detectados después de las atenciones asistenciales y área administrativa, interviniendo tempranamente en disminuir factores de riesgo en los procesos de salud.
- Respuesta positiva por parte de la comunidad universitaria, generando acciones de compromiso y adherencia en trámites de afiliación y portabilidad de la EPS, presentando de forma oportuna evidencia de certificación de la gestión en los procesos de salud.
- Trabajo articulado con todo el equipo interdisciplinario de la IPS, extendiendo información constante a los estudiantes sobre los derechos y deberes, actividades internas y extramurales en pro de una formación integral que impacte de forma positiva la permanencia en la universidad al estudiante.
- Cumplimiento de acciones con el cliente interno de la IPS en actividades de capacitación y reinducción, como parte del plan del cronograma de capacitaciones de la institución y mejora continua.

- Presentación oportuna en los compromisos adquiridos de los procesos de gestión del riesgo y auditoría interna en área trabajo social.
- Ejecución y compromiso con la encuesta a satisfacción del cliente externo, la cual permitió conocer y hacer seguimiento de la percepción de nuestros usuarios frente a la atención y servicios ofrecidos de la IPS Universitaria.
- Apoyo y subsidio económico a estudiantes de la Universidad de bajos recursos para que pudieran acceder a los servicios de la IPS, teniendo en cuenta la condición socioeconómica, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.
- Seguimiento oportuno a los estudiantes remitidos por la condición de salud a otra institución de salud para dar continuidad a su tratamiento y oportunidad de su atención, teniendo en cuenta el protocolo de la IPS.
- Información oportuna al área financiera de los casos de apoyo y subsidio económico de estudiantes, con el fin se cuantifique el impacto de la gestión de responsabilidad social y empresarial.
- Oportunidad y seguimiento en la demanda inducida a los estudiantes admitidos para la realización del proceso de ingreso en la IPS Universitaria de Caldas.
- Fortalecimiento en el desarrollo de las actividades de comparendos pedagógicos para los usuarios inasistentes a las citas programadas, retroalimentación en información del protocolo de atención y cancelación de citas en la IPS, dando cumplimiento al objetivo de la pedagogía en las charlas.
- Construcción del plan de acción anual de las actividades para dar respuesta a la política de participación social en salud y cargue exitoso en la plataforma PISIS del Ministerio.

Satisfacción del usuario con el 100% de la atención por parte de Trabajo Social durante el año 2024.

La transversalidad de funciones con el equipo interdisciplinario de la IPS y Bienestar Universitario como parte de una formación integral, permitió llegar a la comunidad universitaria, con actividades desarrolladas de forma permanente promocionando las diferentes áreas, compromiso institucional, mostrando resultados positivos en el año 2024 como estrategias de fortalecimiento en pro del bienestar de la organización y beneficio de los estudiantes.

Se finaliza el año 2024 con grandes logros en el área de trabajo social, la cobertura y el incremento en la atención, los trámites de salud, la adherencia y el compromiso por parte del usuario crea un pilar fundamental para dar continuidad a la mejora continua y al fortalecimiento de la atención con calidad y eficacia en la realización de procesos.

ACCIONES REALIZADAS VIGENCIA 2024

ATENCIÓN Y ASESORÍA SOBRE LA AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y PORTABILIDAD A ESTUDIANTES UNIVERSIDAD DE CALDAS.

Durante el año en vigencia el área de Trabajo Social brindó asesoría e indicó los procesos y trámites para gestionar la afiliación y portabilidad de la EPS, sensibilizando a la población estudiantil

mantener activa la afiliación a una entidad promotora de salud (EPS), ya sea del régimen contributivo, subsidiado o especial, con el objetivo de tener una vida universitaria sana, saludable y tranquila, fortaleciendo y reiterando a todos los estudiantes foráneos que vienen de otras regiones del territorio nacional que, mientras se encuentren estudiando temporalmente en Manizales, deberán activar los servicios de salud en la Ciudad con una IPS asignada y aprobada directamente desde sus EPS, gestión que se conoce como Portabilidad.

Se fortaleció en los usuarios la importancia de contar con los servicios médicos de la EPS ante la ocurrencia de un evento de salud, tanto urgente como de consulta externa general o especializada y la prestación de los servicios de dichas asistencias, haciendo **énfasis** en el objetivo de atención en salud de la Corporación IPS Universitaria de Caldas.

El abordaje de las atenciones se realizó en la modalidad presencial y tele orientación.

ASESORÍA AFILIACIÓN EPS	AFILIACIÓN EPS REALIZADAS	ASESORÍA PORTABILIDAD EPS	PORTABILIDAD EPS REALIZADAS	GESTIÓN TRÁMITES PORTABILIDAD AL ESTUDIANTE
26	7	355	220	245


PORTABILIDAD NACIONAL

Código: AS FR 006
Creado: 01
Vigencia: 25/11/2021


LA COORDINACION DE AFILIACION Y REGISTRO DE MALLAMAS EPS-1 CERTIFICA QUE:

El usuario(a) **LASSO RESTREPO BRIGHITTE ALEJANDRA** identificado(a) con CC No. **1120096802** tiene una solicitud de Portabilidad vigente en el Municipio de **MANIZALES - CALDAS** durante el Periodo 12-febrero-2024 hasta 31-marzo-2024 + Migración Temporal (1 meses + 19 días). Los servicios requeridos por el usuario deberán ser prestados en IPS **ASSDASALUD ESE. (NIT: 800044967)**

Para constancia se firma a los 12 días del mes de Febrero de 2024.

Válido por 7 días a partir de la fecha de su generación y aplica únicamente para atenciones en salud.


JHON JAIRO BASTIDAS

PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD ORGANIZADAS POR LA OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Durante la vigencia del año 2024, se realizaron diferentes actividades en la modalidad extramural para los estudiantes de la Universidad de Caldas en la Ciudad de Manizales y los CERES de la región; con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y la cohesión entre los estudiantes universitarios de los programas ofrecidos a nivel del departamento; buscando generar un espacio donde los estudiantes desarrollaran habilidades sociales y personales que les permitieran enfrentar desafíos académicos y personales, aunado a brindar información del portafolio de servicios de la Universidad de Caldas y de la Corporación IPS Universitaria de Caldas.

ACTIVIDADES INDUCCIONES	ASISTENTES	ACTIVIDADES FACULTADES	ASISTENTES
5	1402	37	2208



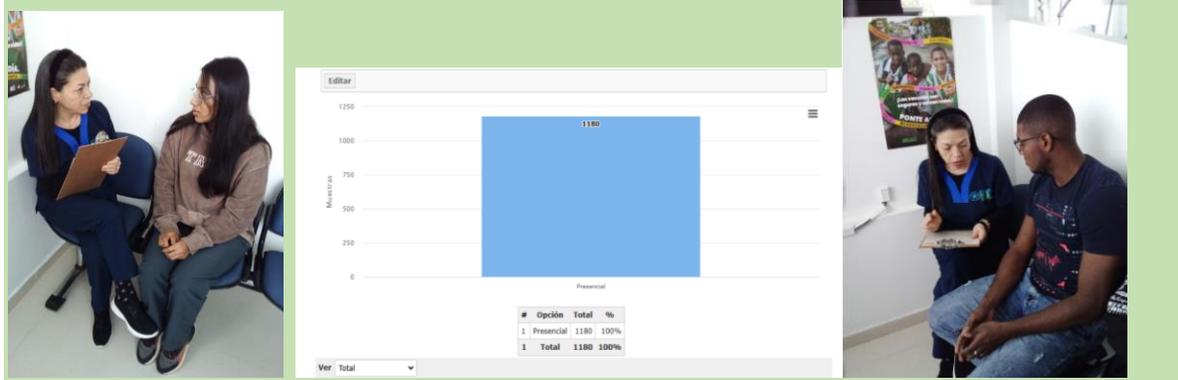
APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

La Corporación IPS Universitaria de Caldas, consciente de la importancia que representa para la entidad identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, gestionó el instrumento de la encuesta a satisfacción, la cual se diseñó como un mecanismo que permitió conocer la percepción del usuario frente a los distintos servicios que presta la institución.

Los resultados fueron obtenidos de las manifestaciones de usuarios que utilizaron las instalaciones para realizar trámites o solicitar servicios en general; esta información fue compilada durante la vigencia de 2024, fueron diligenciadas 1180 encuestas en los distintos procesos.

Se evidenció por parte de las personas encuestadas, conceptos positivos frente a la oportunidad en la atención y servicios ofrecidos, un gran porcentaje de usuarios definitivamente recomendarían el servicio a familiares y amigos, mientras que en un bajo porcentaje posiblemente lo recomendarían.

Tanto las manifestaciones positivas como las inconformidades, permitió realizar los planes de mejora y así optimizar la prestación de los servicios, generando adherencia y fidelización de los usuarios que visitan las instalaciones.



DEMANDA INDUCIDA Y SEGUIMIENTO A LOS ESTUDIANTES EN EL PROCESO DE INGRESO EN LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD.

Durante el año 2024 se implementa diferentes estrategias para la demanda inducida de los estudiantes admitidos; se inició acciones donde se brindó información sobre la ruta integral de atención en salud: En consulta de los profesionales y desde línea de frente de la institución, actividades intra y extramurales, voz a voz, videos en redes sociales y en las pantallas televisores de cada sede con ruta integral de atención en salud con toda la información que requiere para hacer el proceso, apoyo por parte de bienestar universitario en el momento de actividades en las sedes, e información masiva a los correos electrónicos de los faltantes en realizar el trámite.

La demanda inducida RIA, ruta integral de atención en salud, fue informada a 1042 admitidos en el primer semestre y en el segundo semestre a 1069, lo cual permitió que un gran porcentaje de admitidos efectuarán el proceso de ingreso y permitir a través de las citas y valoraciones identificar riesgos en salud de los estudiantes y con ello mejorar las condiciones de salud y así prevenir factores de riesgo en enfermedades y salud mental. Esta actividad termina cada vez que finaliza semestre y se inicia de nuevo con los ingresos de cada 6 meses.

Es importante anotar que, todos los estudiantes de ingreso que tengan al menos una atención por cualquier profesional son direccionados a trabajo social para atención en afiliación y portabilidad.



COMPARENDOS PEDAGÓGICOS POR INCUMPLIMIENTO A CITAS PROGRAMADAS.

Se implementó el proceso de comparendo educativo, con el propósito de sensibilizar a la comunidad universitaria sobre los inconvenientes que origina a la institución y a los demás usuarios la no asistencia a las citas, la implicación que ello conlleva para la oportunidad en la accesibilidad y los costos originados.

Se brindó la información referida al protocolo de atención, ruta y tiempos de cancelación, así mismo se indicó los canales de comunicación para gestionar oportunamente la no asistencia a la cita programada.

En la vigencia del 2024, se realizaron 136 charlas pedagógicas con asistencia de 288 usuarios a quienes se les brindó información oportuna del proceso.



INFORMACIÓN PORTAFOLIO SERVICIOS, CANALES DE COMUNICACIÓN DERECHOS Y DEBERES IPS

En el año 2024 se utilizaron diversas estrategias de comunicación para informar a los usuarios de los derechos y deberes en salud, portafolio de servicios y canales de comunicación, acciones que se

desplegaron en: Diseño de piezas gráficas publicadas en redes sociales y cartelera del SIAU de la IPS, campañas internas y externas sobre derechos y deberes, información sobre los canales de atención al usuario disponibles los 7 días de la semana, actividades extramurales en las diferentes facultades, dirigidas a la población en general.



SEGUIMIENTO DE PACIENTES REMITIDOS A DIFERENTES SERVICIOS DE LA EAPB

En la vigencia se realizó 145 seguimientos con el fin de verificar si el usuario consultó y fue atendido a través de su EPS para seguir con los procesos de atención, remisiones desde diferentes especialidades de la IPS Universitaria.

De los seguimientos realizados, se encontró usuarios que no consultan en sus EPS, aducen prefieren consultar en la IPS Universitaria, pagar particular, no les queda tiempo de hacer las solicitudes, no obstante, quedan comprometidos en realizar la gestión para dar continuidad a los tratamientos.

Dado lo anterior, se les hace sensibilización e invitación para continuar sus tratamientos a través de las EPS.

SEGUIMIENTO A USUARIOS CARACTERIZADOS EN EL GRUPO POBLACIONAL VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

En el mes de julio del año en curso, se dio inicio al seguimiento de 387 estudiantes quienes se encuentran caracterizados como víctimas de conflicto armado al ingresar a la Universidad; seguimiento que se enfocó en indagar el estado activo en el Protocolo de atención psicosocial y salud integral a víctimas de conflicto armado (PAPSIVI) a través de su EPS, brindando información necesaria del registro, intervenciones y atenciones, logrando recibir por parte de los usuarios buena percepción y aceptación para iniciar los trámites correspondientes en sus EPS.

OBSERVACIÓN	TOTAL
No contestaron	222
Inscritos en sus EPS PAPSIVI	63
No inscritos en sus EPS PAPSIVI	92
No activos en la Universidad	9
Estudiantes de Especialización	1
Total	387

ACOMPañAMIENTO Y SEGUIMIENTO USUARIO REMITIDO A OTRA INSTITUCIÓN DE SALUD URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN.

Se realizó acompañamiento y seguimientos a 8 usuarios remitidos a otra institución de salud para garantizar continuidad en la atención y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas, dada la complejidad de las patologías (Episodio depresivo grave, ansiedad y depresión, intoxicación escopolamina, malaria, gastritis, hipotensión, ideación suicida), las instituciones de remisión fueron a través de sus EPS: Salud Total, Sanitas, Asmet salud, S.O.S Emssanar.

OBSERVACIÓN SEGUIMIENTO	TOTAL
Hospitalizados	3
No indicaron hospitalización	3
No consultaron en la EPS según remisión médica	2
Total	8

Los seguimientos se realizaron de acuerdo al protocolo de la IPS Universitaria de Caldas, los estudiantes hospitalizados egresan en buen estado de salud, formula médica, remisión a la especialidad correspondiente e incapacidad médica.

GESTIÓN AUTORIZACIÓN DE APOYO ECONÓMICO EN CASOS QUE EL ESTUDIANTE NO PUEDA ASUMIR EL COSTO DE ALGÚN SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN.

En la vigencia del año 2024, se recibió 3 casos remitidos desde diferentes áreas de la IPS, estudiantes que por su condición económica no podían asumir el costo de algún servicio de la institución (Cita psiquiatría, nutrición, laboratorios, porcentaje formula médica); se realizó el protocolo de atención y ruta para el proceso de análisis y posteriormente dar el aval de la autorización por parte de la Gerencia de la IPS.

PLAN DE CAPACITACIÓN ORIENTADO AL CLIENTE INTERNO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.

En la vigencia 2024, se diseñó e implementó el plan de capacitación orientado al cliente interno de acuerdo con las necesidades identificadas, por tal razón se programó 3 capacitaciones donde se dio a conocer los procesos estandarizados de los documentos nuevos y actualizados, permitiendo el fortalecimiento de nuevos conocimientos e implementación en el desarrollo de las funciones laborales.

Las capacitaciones se desarrollaron dentro del cronograma planeado de forma oportuna y a satisfacción del cliente interno.

- o Instructivo autorización y gestión descuentos a estudiantes
- o Programa Proyección y responsabilidad social
- o Información aspectos generales de la seguridad social en salud - Video



GESTION COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON EL PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO Y AUDITORÍA TRABAJO SOCIAL.

Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en los procesos de gestión de riesgo y auditorías internas de trabajo social, se tuvo en cuenta las observaciones y hallazgos encontrados, los cuales derivaron acciones a ejecutar para el mejoramiento estratégico:

- Realizar comparendo pedagógico para los usuarios que no asisten a las citas programadas: En el año 2023, se dio inicio a las comparendos y charla pedagógica a los estudiantes que no cumplen las citas que programan, proceso definido desde línea de frente y gerencia de la IPS. En ellas se brinda información sobre la ruta para tener en cuenta en caso de solicitud y cancelación de las citas, se realiza encuesta a satisfacción de los servicios utilizados en la IPS. Se cuenta con un cronograma de días y horario estipulado para atención al usuario. La actividad ha sido continua en la vigencia de 2024, se tiene evidencia de las jornadas realizadas durante el año (Listados, registro fotográfico y actas).
- Diseñar plantilla de información a los usuarios inasistentes, particulares y regulares: La plantilla se diseñó desde trabajo social, se aprobó, se creó correo institucional, cada profesional asistencial en el tiempo de consulta del paciente inasistente, envía correo electrónico para informar el deber de cancelar la cita y la disponibilidad de volverlo a atender. Esta actividad fue continua durante la vigencia del 2024, utilizando la plantilla inasistentes.

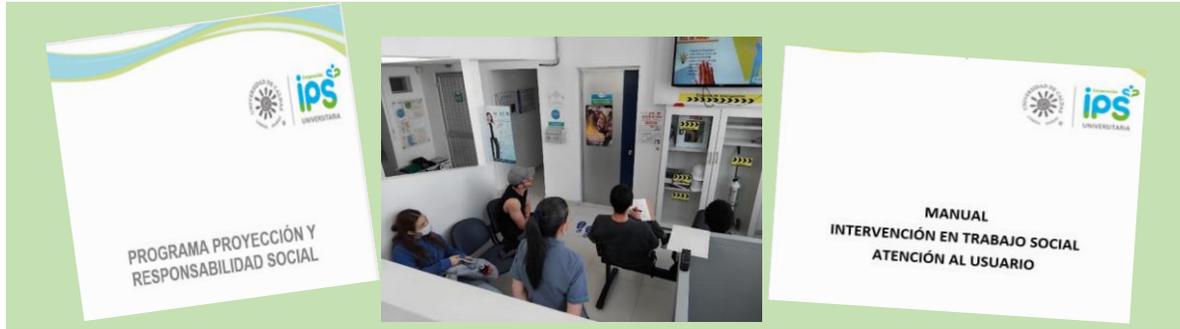
Programa de proyección y responsabilidad social: Durante el año se realizaron diferentes actividades en salud para los estudiantes y población en general en espacios de jornadas intra y extramuralmente, el programa de responsabilidad social se encuentra cargado en la plataforma Almera y socializado a los líderes asistenciales.

Indicadores de seguimiento del programa de proyección social: Se continúa dando cumplimiento a los indicadores del programa de responsabilidad social, proporción de jornadas sociales y actividad de autorización de descuentos, apoyo económico para aquellos estudiantes que no pueden acceder a algunos servicios en la IPS, se realiza indicador de forma mensual y socializa en café con la Gerencia de forma mensual.

Manual de trabajo social: Se actualiza, teniendo en cuenta cambios en los procesos de atención.

Formatos de Trabajo Social: En la auditoría del área por parte de calidad, se acordó inactivar los formatos, dado que ya no son necesarios en el proceso.

Agendas de Trabajo Social: El proceso ha permitido agilidad y solución a los inconvenientes con Línea de frente. Se definieron horarios, tipo de servicio y duración aproximada de cada consulta. Posteriormente a la consulta se realiza la evolución de la historia clínica.



OTROS ASPECTOS GESTIÓN.

REPORTE AL ÁREA FINANCIERA AUTORIZACIONES DESCUENTOS PARA ESTUDIANTES SE CUANTIFIQUE EL IMPACTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL.

Se efectuó el reporte pertinente al área financiera, donde se informó los casos de autorización de descuentos realizados durante el año 2024, para aquellos estudiantes que por su condición económica no podían asumir el costo de algún servicio de la institución, con el fin de cuantificar el impacto de la gestión de responsabilidad social. Los casos fueron aprobados desde la Gerencia IPS Universitaria.

INFORME SEMANAL CONTACTO REPORTE DELITOS SEXUALES.

Durante todo el año 2024 y semanalmente se informó a la líder de psicología los contactos y fechas para el reporte de los delitos sexuales ante algún caso de abordaje. Información suministrada de la Sijin y Fiscalía quien socializa la información al área de Trabajo Social de la IPS.

**TURNO ACTOS URGENTES
CAIVAS MANIZALES – CTI
DEL 19 AL 25 NOV 2024**

MARTES 19 DE NOVIEMBRE Diana Orrego Guisdo 328 4923329 Dairo Alberto Jaramillo Rivas 317 4113476	MIERCOLES 20 DE NOVIEMBRE Paola Andrea Boscillo Rosales 318 2909883 Ysabella Cecilia 328 4923329	JUEVES 21 DE NOVIEMBRE Julián David Hidalgo Carrillo 311 3514866 Marco Antonio Floresta Carrillo 3024583488	VIERNES 22 DE NOVIEMBRE Diana Orrego Guisdo 328 4923329 Dairo Alberto Jaramillo Rivas 317 4113476
SABADO 23 DE NOVIEMBRE Julián David Hidalgo Carrillo 311 3514866 Marco Antonio Floresta Carrillo 3024583488	DOMINGO 24 DE NOVIEMBRE Julián David Hidalgo Carrillo 311 3514866 Marco Antonio Floresta Carrillo 3024583488	LUNES 25 DE NOVIEMBRE Paola Andrea Boscillo Rosales 318 2909883 Ysabella Cecilia 328 4923329	

CAIVAS - MANIZALES

APERTURA BUZÓN SUGERENCIAS SEDE PALOGRANDE.

Sede Principal
Sede Clínicas y Especialistas
Sede Integral
Manizales - Caldas

@ipsuniversitariadecaldas

Carrera 25 # 62 - 06
Calle 49 # 24 - 36
Carrera 24 # 48 - 04

Línea única de atención
333 033 33 08



gerenciaipsucaldas@gmail.com
coordipsucaldas@gmail.com
www.ipsucaldas.com
ipsucaldas

El buzón de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones es un servicio que la Corporación IPS Universitaria de Caldas, tiene al alcance de los usuarios que visitan las instalaciones, siendo un canal de comunicación que permite a los usuarios compartir sus ideas, opiniones, quejas, reclamos, felicitaciones e iniciativas. El objetivo es mejorar la calidad de los servicios o la organización.

La apertura de buzón de sugerencias se realizó durante todo el año en la Sede Palogrande en delegación del área de Trabajo Social, se destinó un día a la semana en presencia de un testigo, se levantó las actas correspondientes y se hizo entrega a la oficina del SIAU, área encargada de hacer el análisis y dar respuestas a los usuarios.



PLAN DE ACCIÓN ACTIVIDADES POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2024.

En el año 2024, se hace la construcción del plan de acción anual de las actividades para dar respuesta a la política de participación social en salud; el área de sistema envía el reporte actividades de la Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 del 2017) a través de SISPRO habilitada en la plataforma PISIS. Las actividades programadas corresponden a un total de 20 de acuerdo a la obligatoriedad por sector o entidad, teniendo en cuenta el programa de responsabilidad social que se realiza desde las diferentes áreas asistenciales de la IPS. El cargue de las actividades fue de forma exitosa.

Durante el año se hizo seguimiento a las acciones programadas y desplegadas según el cronograma y posteriormente al finalizar el 2024 se recogerá la compilación de evidencia y en el 2025 se hará el cargue nuevamente a la plataforma SISPRO y así cerrar el plan de acción.

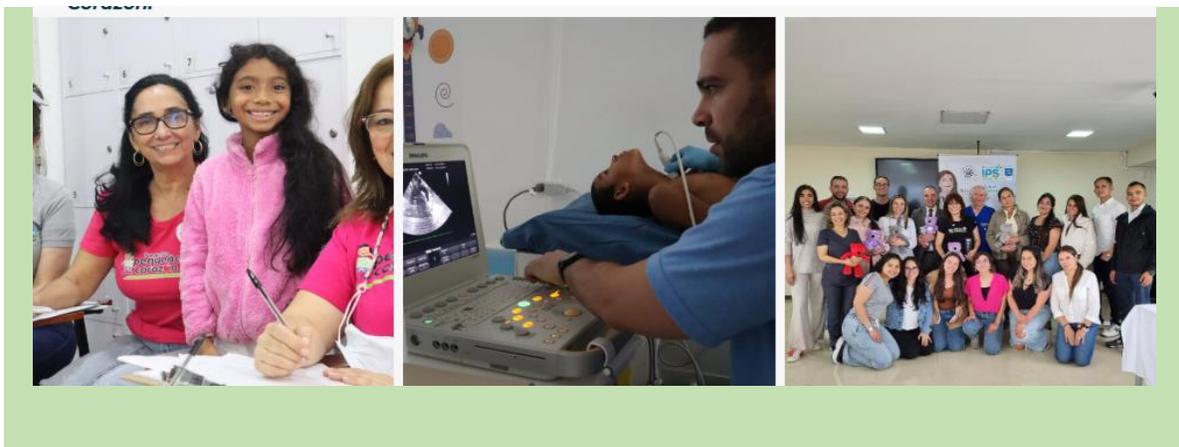


2.6.2. Proyección Social - Jornada de Diagnóstico Cardiológico.

Actividad de responsabilidad social que no generan ganancia económica para la IPS.

En la vigencia del año en el mes de mayo, se realizó en la sede clínicas y especialistas con éxito una (1) jornada social de Atención Cardiológica, liderada por la Fundación Pequeño Corazón donde la población objeto son niños y niñas entre los 0 y 17 años que presenten o sospechen una enfermedad del corazón, al cierre de esta se contó con la participación de 216 niños valorados en cardiología, algunos de ellos con la realización de ecocardiogramas, electrocardiogramas, otros fueron candidatos para intervenciones y controles, se brindó atención médica especializada a los más vulnerables en su condición de salud, procedentes de diversas regiones de zonas rurales y urbanas. Los niños y niñas que fueron priorizados recibirán una gestión integral de su proceso de atención en la fundación cardio infantil de Bogotá.

La actividad se logró con el apoyo interdisciplinario de la Fundación Cardio Infantil, estudiantes de pediatría de la Universidad de Caldas, enfermeras y colaboradores de la Corporación IPS Universitaria de Caldas, quienes apoyaron incondicionalmente la actividad con el fin de mejorar la condición de salud y calidad de vida de los niños y sus familias. Además, se logra contabilizar el aporte social que genera la institución en este tipo de jornadas, generando para este año un aporte social representado en infraestructura, personal en salud voluntario y gastos generales.



3. Información Sede Clínicas y Especialistas y Sede Integral.

3.1. Relación Docencia-Servicio.

- Se contó con la presencia de **777 estudiantes (120 más que en el año 2023)** bajo los convenios Docencia Servicio de diferentes instituciones educativas y programas académicos: Universidad de Caldas (Medicina, Enfermería y Posgrados), Universidad Autónoma de Manizales (Fisioterapia, Odontología, Ingeniería Biomédica), Universidad Católica de Manizales (Bacteriología).
- Se da apertura a nuevas prácticas académicas como lo son: Clínica de Heridas y Vigilancia en Salud Pública de la Universidad de Caldas y Fisioterapia de Paz y Competitividad de la Universidad Autónoma de Manizales.
- Se realiza socialización con el cliente interno de la institución al momento de la inducción sobre el Modelo de la Relación Docencia – Servicio y derechos y deberes de docentes y estudiantes, garantizando así que toda la institución conozca el debido proceso de los convenios y la importancia de los mismos para la IPS.
- Se da cumplimiento al 100% de los Comités Operativos de Docencia Servicio con las 3 instituciones con las que se tiene Convenio D-S vigente (Universidad Católica de Manizales, Universidad Autónoma de Manizales y Universidad de Caldas), logrando para final de año 12 comités D-S.
- Desde la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales se realizó la solicitud de referenciación en el proceso Docencia Servicio, se llevó a cabo dicha referenciación explicando todo el proceso que se lleva internamente en cuanto a Docencia Servicio y las prácticas exitosas de la IPS Universitaria que hacen que seamos llamados como una institución con vocación docencia servicio.
- Se reciben recursos de contraprestación de las diferentes instituciones educativas, por parte de la Universidad Católica de Manizales se recibe dinero en efectivo por el primer semestre del 2024, por un valor de **\$1.110.458**, queda pendiente realizar el cobro por el segundo semestre. Con la universidad Autónoma de Manizales se cobra como contraprestación las horas del docente de fisioterapia en consulta durante el primer semestre del 2024, ya que no se contaba con estudiantes inscritos en la asignatura para dicho semestre, estas horas del docente se cuantifican en **\$5.108.688**, además de lo mencionado anteriormente se hizo efectiva la entrega de **\$714.900** en insumos para el área de fisioterapia; pendiente cobrar \$14.049.051 más lo liquidado por prácticas del 2024-II y 2024-III. Por parte de la Universidad de Caldas se recibe en efectivo el valor de contraprestación de una parte de Pregrado 2024 por un valor de **\$50.000.000**; queda pendiente el cobro de la parte restante de Pregrado (\$34.000.000 aproximadamente) y de Postgrado 2023 por un valor de \$53.452.830 y correspondiente al año

2024 \$36.723.440. Teniendo, así como ingreso en efectivo, insumos y capacitación para el talento humano durante el 2024 por Docencia Servicio un total de: **\$66.365.446.**

Saldos a favor pendientes por cobrar: **\$138.225.321**

ESTADÍSTICAS DOCENCIA – SERVICIO:

Institución educativa	2021		2022		2023		2024	
	Estudiantes	Atendidos	Estudiantes	Atendidos	Estudiantes	Atendidos	Estudiantes	Atendidos
Universidad de Caldas	426	1791	406	1008	620	1103	742	1188
Universidad Autónoma de Manizales	41	386	57	496	35	565	33	956
Universidad Católica de Manizales	2	NA	2	NA	2	NA	2	NA
Universidad Luis Amigó	0	NA	0	NA	0	NA	0	NA

- **El aporte social nos mueve** permanente debido a las atenciones por Docencia Servicio que se pueden prestar a la comunidad de manera gratuita y/o con precios muy asequibles, garantizando así un aporte a la continuidad de la atención en salud de personas que lo requieren, logrando para el año 2024 un total de 244 atenciones para la comunidad, siendo en su mayoría las realizadas como proyectos de la Universidad de Caldas en Clínicas de Geriátrica (Clínica de Trastornos de la Memoria, Demencias y Alzheimer; Clínica de Inestabilidad, Vértigo y Caídas; Clínica de Sarcopenia y Desnutrición en el Adulto mayor), de las cuales si se vendieran por el valor comercial, la IPS percibiría un ingreso por valor total de \$37.124.300.
- Todo este recorrido y experiencia institucional obtenidos en la historia, han fortalecido internamente a nivel de procesos nuestra institución, es por ello que la gerente fue invitada a participar como panelista del foro Regional Eje Cafetero sobre Educación Médica organizada por Ascofame acerca de la relación docencia servicio en la formación de médicos y profesionales de la salud.



3.2. Clínicas y Especialistas:

Se realizan grandes esfuerzos en lo corrido del año para la habilitación y prestación de servicios de Medicina Especializada de mediana complejidad, en la modalidad de Telemedicina (Telemedicina interactiva y Telexperticia), con la dotación de dos consultorios completos en la Sede Clínicas y Especialistas para las dos modalidades de telemedicina, el apoyo y asesoría a Telesalud - Universidad de Caldas en cuanto a temas de habilitación para la plataforma de Tele consulta y la gestión de capacitación a los especialistas, personal administrativo y de línea de frente.

Se logra por primera vez en la Sede Clínicas y Especialistas el cumplimiento al 100% en la inspección de seguridad realizada por Bomberos, el cual presentaba incumplimiento debido a cabina de red hidráulica ubicada en la Sede sin conexión con la red hidráulica de la Facultad de Ciencias para la Salud, se logra en alianza con Decanatura de la Facultad, la conexión de dicha red hidráulica, el certificado de la red y el posterior certificado otorgado por Alcaldía de Manizales (Gestión del riesgo y prevención de desastres – Bomberos).

Se participa como IPS en Ferias de Prevención del Cáncer en alianza con la Universidad de Caldas, Facultad de Ciencias para la Salud y el Programa de Enfermería, para una campaña que busca educar a la población en general respecto a la prevención de los tipos de cáncer más frecuentes en el departamento y que además funciona como escenario para la realización de publicidad de los diferentes servicios de la IPS, durante el año se participa en 2 jornadas, la primera realizada en la Universidad Nacional de Colombia – Campus la Nubia y la segunda en Universidad de Caldas – Sede Bicentenario, con un aporte monetario por parte de la IPS para el apoyo logístico y de material educativo de las jornadas.

Se obtiene en la Sede Clínicas y Especialistas a lo largo del año una productividad del 87%. Una productividad que mantiene en aumento a lo largo del año debido a la contratación de nuevos servicios con convenios vigentes, por ejemplo: Unisalud inicia autorización de servicios para sus usuarios en Dermatología y Fisioterapia, Medicarte inicia con atenciones de Fisioterapia, INVAMA adquiere servicios de Colposcopia, Nutrición y medicina del deporte, Universidad de Caldas realiza

convenio para Colposcopias de sus funcionarias como actividad de bienestar, todo esto debido al trabajo articulado y el apoyo con Gerencia, Líder Médica y Mercadeo.

Gestión diaria de las Rutas Integrales de Atención en Salud a la Primera Infancia, Infancia y Adolescencia ofertadas a Unisalud, aportando al cumplimiento de metas en Salud Pública de la Secretaría de Salud de Manizales y la Dirección Territorial de Caldas en cuando a las actividades de promoción y mantenimiento de la salud de niños y niñas entre 0 y 17 años, 11 meses, 29 días de la ciudad.

Con el acompañamiento y los aportes de la líder Médica de la institución se inician reuniones con el Posgrado de Geriatria de la Universidad de Caldas con el fin de potencializar la prestación de servicios de Geriatria y de sus Clínicas (Desnutrición y Sarcopenia en el Adulto Mayor; Inestabilidad, vértigo y caídas; Trastornos de la Memoria, demencias y Alzheimer).

Durante el 2024 se prestaron servicios para diferentes contratos como Gobernación de Caldas, Unisalud con las diferentes RIAS, se reinició contrato con Medicarte para Ginecología y Medicina Interna y además se incluye el servicio de Fisioterapia; para el mes de octubre se reinicia contrato con INVAMA para medicina laboral y diferentes especialidades como Nutrición y Colposcopia; además que las diferentes atenciones (Optometría, Medicina general, Medicina laboral y Psicología) se realizaron en las instalaciones de la Sede Especialistas.

PLANES DE MEJORAMIENTO Y SISTEMAS DE GESTIÓN:

Auditorías internas:

Se realiza auditoría interna por parte del área de calidad, como lista de chequeo de autoevaluación de criterios de habilitación según Resolución 3100 de 2019, para la Sede Clínicas y Especialistas se establecieron 16 oportunidades de mejora, de las cuales, 10 se encuentran culminadas y los 6 restantes en proceso ya que se trata de procesos de documentación de las diferentes áreas, lo cual se está trabajando en alianza con la líder asistencial.

Auditorías externas:

Se recibe asistencia técnica el día 4 de Diciembre, de la Secretaría de Salud Pública de Manizales a las Rutas Integrales de Atención en Salud para la Primera Infancia, Infancia y Adolescencia, sin hallazgos mayores, se está actualmente a la espera del informe completo y firmado.

Se recibe auditoría de Bomberos de Manizales, para la verificación de condiciones de seguridad de la Sede Especialistas, para lo cual se cumple por primera vez en la certificación, debido a la conexión de la red cabina a la red hidráulica de la facultad. Cumplimiento al 100% de la lista de chequeo.

Sistema Único de Acreditación:

Para el año 2024 se cuenta con 6 tareas para la Sede Clínicas y Especialistas, de las cuales 3 se encuentran aprobadas y 3 en proceso.

ESTADÍSTICAS SEDE CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS:

ATENCIONES SEDE CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS					
	2020	2021	2022	2023	2024
SEDE CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS	3924	4294	5823	7828	5380
PROGRAMA SOCIAL	275	593	178	387	280

Observaciones: Se identifica disminución en cuanto al año anterior, teniendo en cuenta que el contrato con Secretaría del Deporte, Recreación y Actividad Física de Caldas disminuyó considerablemente en recursos, en talento humano y por ende en atenciones. Además se identifica una disminución en las atenciones gratuitas, debido a que existe un mayor control y seguimiento a la pertinencia de las autorizaciones realizadas para las atenciones bajo este contrato.

3.3. Ruta integral de atención a deportistas de alto rendimiento.



Durante el 2024 se gestionaron diferentes contratos como Gobernación de Caldas, convenio con el que se logró la culminación y liquidación con éxito con la Secretaría del Deporte, Recreación y Actividad Física de Caldas, con un aproximado de 4.000 atenciones durante el 2024, por un valor total de \$450.442.416 (Cuatrocientos cincuenta millones, cuatrocientos cuarenta dos mil, cuatrocientos dieciséis pesos), generando una distribución, seguimiento y control a los recursos destinados para dicho contrato y garantizando la atención de calidad e integral a todos los deportistas de alto rendimiento del departamento, lo cual, se ve reflejado en la participación de Caldas en los Primeros Juegos Nacionales Juveniles – Eje Cafetero 2024; obteniendo resultados para Caldas así: Deportes convencionales (7 Medallas de Oro, 2 medallas de plata, 1 de bronce), Deportes paralímpicos (5 Medallas de oro, 3 medallas de plata y 3 medallas de Bronce) demostrando el apoyo de los 18 profesionales contratados, para llegar a estas justas con deportistas sanos y en óptimas condiciones físicas, mentales y sociales para su alto rendimiento; además de la gestión diaria del contrato con la adquisición de insumos, la

facturación de laboratorios, imágenes diagnósticas, especialistas tercerizados, permitiendo establecer una ejecución correcta del contrato y una rentabilidad para la IPS.



3.4. Sede Integral Alianza estratégica con I-Medicus: Prestación de servicios a SALUDTOTAL E.P.S

Este año se dio inicio a la Alianza Estratégica entre LA CORPORACIÓN IPS UNIVERSITARIA DE CALDAS y el PRESTADOR DE SERVICIOS I-Medicus, asociación que se constituyó bajo la modalidad de Joint Venture, esto nos permite el crecimiento institucional y la ampliación de nuestro portafolio de servicios, así mismo fortalecer la competencia técnica, financiera, científica y administrativa de la IPS en la atención de usuarios vinculados al sistema general de atención en salud por medio de una EPS tanto de régimen contributivo como subsidiado y plan complementario, en este momento SALUD TOTAL E.P.S.

Con esta nueva alianza en lo corrido del año se han realizado múltiples actividades que han permitido obtener logros y aprendizajes para la Corporación IPS Universitaria de Caldas de la siguiente manera:

- Se realizó verificación de todos los estándares del sistema único de habilitación según Resolución 3100 de 2019, previo al inicio de la atención para garantizar el cumplimiento de los mismos en la sede Integral.
- Se hizo verificación detallada de las condiciones de infraestructura con base en la normatividad vigente de sistema único de habilitación para el punto del estándar de infraestructura.



Sede Principal
Sede Clínicas y Especialistas
Sede Integral
Manizales - Caldas

Carrera 25 # 62 - 06
Calle 49 # 24 - 36
Carrera 24 # 48 - 04
@ipsuniversitariadecaldas

Línea única de atención
333 033 33 08

gerenciaipsucaldas@gmail.com
coordipsucaldas@gmail.com
www.ipsucaldas.com
 ipsucaldas

- Se realizaron las adecuaciones físicas con base en los servicios a prestar, con el aval del aliado, bajo la respectiva supervisión del área de calidad de la IPS UNIVERSITARIA DE CALDAS. (anexo evidencia fotográfica).



- Se elaboró el inventario de muebles y enseres, equipos y elementos de dotación entregados al aliado I-Medicus para el funcionamiento de los servicios con su respectivo activo fijo para aquellos que aplica. Activos fijos ubicados en las áreas de la sede que se describen:

3.1 Recepción

3.2 Sala de espera

3.3 Baño Publico Mujeres y Discapitados

3.4 Oficina Coordinación Administrativa I-MEDICUS

3.5 Bodega

3.6 Oficina SIAU Coordinación Sede IPS Universitaria De Caldas.

3.7 Baño Público Hombres y Discapitados

3.8 Cocineta

3.9 Sala De Procedimiento “CLÍNICA DE HERIDAS”

3.10 Consultorio Telemedicina

3.11 Consultorio De Apoyo

3.12 Consultorio 1 – Donde se Realizan Procedimientos.

- Se hizo la verificación de la estructura documental entregada por el aliado para los procesos como guías de práctica clínica, instructivos, formatos y protocolos de calidad requeridos para el inicio de actividades de la prestación de los servicios médicos y de enfermería.

- Se elaboraron las guías de práctica clínica para las especialidades de otorrinolaringología, nefrología, cirugía vascular, con el apoyo de la líder médica, incluida la revisión documental y la elaboración del agree, logrando la habilitación para estos servicios.
- Se construyó el “acta de inicio” de la alianza estratégica con I-Medicus desde el 1 de mayo, con la descripción detallada de la distribución porcentual de los compromisos económicos como pólizas, adecuaciones de infraestructura, valores consultorios.
- Se hizo el acompañamiento e implementación de la recepción técnica de los insumos y dispositivos médicos necesarios para la prestación de servicios.
- Se realizó la inducción institucional en temas generales y específicos de la IPS, al personal nuevo tanto asistencial como administrativo de la sede integral vinculado para la atención de usuarios mediante la alianza con I-Medicus.
- Se hizo la instalación en los equipos de cómputo de la sede integral el software de Historia clínica HOSVITAL, garantizando el respectivo soporte en el uso del mismo y el mantener habilitado el sistema para el registro de historias clínicas.
- Se ingresaron en el HOSVITAL en módulo de activos fijos de financiera, los nuevos equipos biomédicos de la sede y se realizó la apertura de la hoja de vida de cada uno en compañía de Tecnología biomédica.



- Se revisaron detalladamente las hojas de vida de los nuevos profesionales de la sede para medicina especializada y enfermería, de cara a la normatividad vigente y criterios de la IPS.
- Se realizó la gestión ante la DTSC y la debida inscripción en el REPS de los nuevos servicios en la sede y en la IPS.

Caldas	MANIZALES	1700101674	06	SEDE INTEGRAL	308 - DERMATOLOGÍA
Caldas	MANIZALES	1700101674	06	SEDE INTEGRAL	312 - ENFERMERÍA
Caldas	MANIZALES	1700101674	06	SEDE INTEGRAL	330 - NEFROLOGÍA
Caldas	MANIZALES	1700101674	06	SEDE INTEGRAL	340 - OTORRINOLARINGOLOGÍA
Caldas	MANIZALES	1700101674	06	SEDE INTEGRAL	372 - CIRUGÍA VASCULAR

- El 24 de junio se dio inicio a la atención de usuarios en clínica de heridas y dermatología.
- Se gestionó la realización de ronda de vigilancia con el guarda de seguridad de la sede especialistas dos veces al día.

- Se realizó inscripción de la I.P.S en la página MIPRES del Ministerio de salud, con el liderazgo de la Líder Médica.
- Se diseñó para la IPS el formato de acta interna para junta de profesionales MIPRES.

UNIVERSIDAD DE CALDAS		ips		ACTA JUNTA DE PROFESIONALES DE LA SALUD	
FECHA:	AAAA-MM-DD	NÚMERO DE ACTA:		Nº.	
NOMBRE:		DOCUMENTO:		CC.	
DIAGNÓSTICO:		CIE 10.			
SERVICIO O TECNOLOGÍA COMPLEMENTARIA, SOPORTE NUTRICIONAL		MEDICAMENTO			
AMBULATORIO:		HOSPITALARIO:			
ÚNICA:		SUCESIVA:			
JUSTIFICACIÓN DE USO:					
ANÁLISIS Y DECISIÓN ADOPTADA POR LA JUNTA					
APROBADO:		SI:		NO:	
NOMBRE, CÉDULA Y FIRMA DE LOS INTEGRANTES					
	NOMBRE Y CÉDULA:		ESPECIALIDAD:	FIRMA:	
1.					
2.					
3.					

Sede Principal Carrera 25 # 62 - 06
Calle 49 # 24 - 36
Sede Integral Carrera 24 # 48 - 04
Manizales - Caldas @ipsuniversitariadecaldas

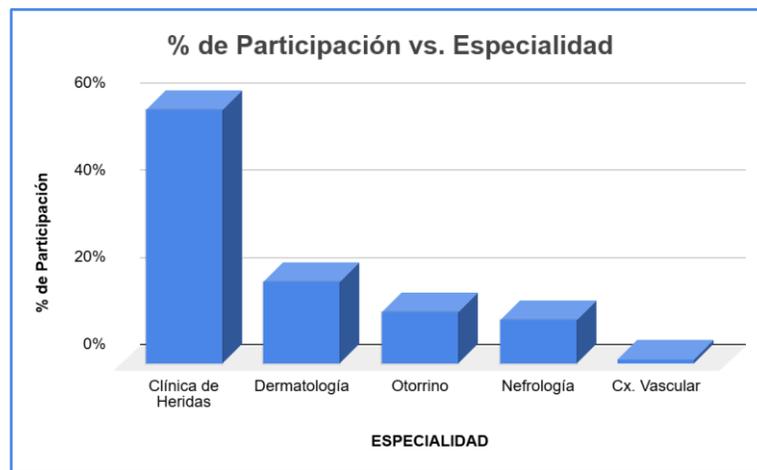
Línea única de atención 333 033 33 08
www.ipsucaldas.com

gerenciaipsucaldas@gmail.com
coordipsucaldas@gmail.com
www.ipsucaldas.com
ipsucaldas

- Se realizaron 7 juntas médicas de profesionales para los MIPRES generados desde el servicio de dermatología. (Trámite de fórmula, acta Mipres, acta de la IPS y respuesta a la EPS).
- De acuerdo a las actividades que se desprenden del relacionamiento contractual, durante el tiempo recorrido en estos meses la carga administrativa para la IPS ha tenido incremento mayor a lo planeado. Entre la cuales mencionamos las siguientes:
- Se hicieron 5 seguimientos de los inventarios de insumos.
- Se coordinó, gestionó y supervisó el proceso interno de lavandería, aseo y desinfección.
- Se realizó la respectiva verificación y gestión documental para archivo central de los consentimientos informados resultado de las atenciones.
- Se auditó de manera mensual las historias clínicas tanto de profesionales de enfermería como de los especialistas, elaboración del informe y retroalimentación al personal.
- El mes de septiembre se habilitaron 7 servicios reportados en el REPS - DTSC en la modalidad de telemedicina interactiva y tele-experticia, (medicina interna, nutrición, geriatría, ginecología, fisioterapia, dermatología y pediatría) en el marco de la negociación con la Nueva EPS.
- Realización de la recepción, trámite y documentación con el área jurídica de la IPS de las tutelas recibidas por parte de los usuarios del cliente.

- Seguimiento mensual y elaboración de reportes de generación de residuos, tanto peligrosos como residuos comunes. (comité de GAGAS)
- Al mes de diciembre los porcentajes de participación de los servicios y especialidades ofertadas fueron del:

ESPECIALIDAD	Clínica de heridas	Dermatología	Otorrino	Nefrología	Cx. Vascular	Total.
% participación	58%	19%	12%	10%	1%	100%



El comportamiento por especialidad en el 2024 estuvo así:

CLINICA DE HERIDAS									
MES /2024	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Datos
ATENCIONES	3	165	214	176	187	195	190	1130	212 CITADOS 90% asistencia Prom 8 por día
%	0.27%	14.60%	18.94%	15.58%	16.55%	17.26%	16.81%	83.19%	
MES /2024	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
VALORACIONES	1	22	10	10	16	23	19	101	8.94%
CURACIONES	2	146	202	165	171	172	171	1029	91.06%

ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA								
MES /2024	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
DERMATOLOGIA	13	57	49	55	83	64	42	363
%	3.58%	15.70%	13.50%	15.15%	22.87%	17.63%	11.57%	100.00%
MES /2024	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PROCEDIMIENTOS ORDENADOS	3	16	26	16	21	9	13	104
%	23.08%	28.07%	53.06%	29.09%	25.30%	14.06%	30.95%	28.65%
MES /2024	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS	0	0	0	0	15	12	13	40
%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	71.43%	133.33%	100.00%	38.46%

ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA					
MES /2024	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
OTORRINOLARINGOLOGIA	17	34	81	99	231
%	7.36%	14.72%	35.06%	42.86%	57.14%
MES /2024	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
PROCEDIMIENTOS GENERADOS	9	7	20	31	67
%	52.94%	20.59%	24.69%	31.31%	29.00%

ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA					
MES /2024	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
NEFROLOGIA	6	10	0	176	192
%	3.13%	5.21%	0.00%	91.67%	8.33%

ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA			
MES /2024	Noviembre	Diciembre	Total
CX VASCULAR	0	20	20
%	0.00%	100.00%	100.00%

ATENCIONES CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA			
MES /2024	Noviembre	Diciembre	Total
PROCEDIMIENTOS ORDENADOS DOPPLER	0	13	13
%	0.00%	100.00%	100.00%

3.5. Atenciones del convenio ARL Positiva y otras empresas.

El convenio con **ARL Positiva** se basa en la prestación de servicios de Promoción y Prevención, para realizar actividades de asesoría, asistencia técnica y formación en Seguridad y Salud en el Trabajo, enfocados en su gran mayoría en sistemas de vigilancia epidemiológica.

Para la gestión de este convenio se tiene como fortalezas desde la IPS la capacidad técnica y administrativa, la experiencia en la realización de actividades de asesoría, asistencia técnica y actividades de formación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ejecutadas de conformidad con las diferentes vigencias.

Así mismo la IPS conoce las estrategias, líneas de acción y los programas del modelo de gestión Positiva SUMA, los sectores económicos, las empresas afiliadas lo que contribuye en el logro de los objetivos Estratégicos de Fidelización y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes con relación seguimiento y cumplimiento de los planes de trabajo concertados. Positiva nos evalúa en su nivel de la calidad con un 100% como aliado, por nuestra experiencia, calidad, oportuna respuesta y condiciones de servicio que ofrece la optimización del servicio. Se resalta como logros:

- Reconocimiento por cumplimiento y oportunidad en el servicio
- Captación de nuevas empresas
- Organización de los procesos realizados por los contratistas asociados al contrato.

Resumen de la ejecución del contrato.

Valor ejecutado acumulado al periodo anterior:	\$327.681.808	Valor Total Acumulado:	\$327.814.580
Total actividades programadas:	5.058	Total actividades ejecutadas:	5.058
Valor Total Contrato:	\$327.833.775	Activi. ejecutadas en el periodo:	2
Saldo del contrato:	\$19.195	% de ejecución:	0.01 %

CUMPLIMIENTO ANS

Dando cumplimiento a los ANS como herramienta esencial para la evaluación a nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio. Se definió por parte de nuestro aliado una calificación del 100%.

POSITIVA Universidad de Caldas
Gestión Positiva Crea

EDUCACIÓN DE PROFESORES ESPECIALIZADOS

PROFESOR CALIFICADO: INMEDIOS CORPORACIÓN IPS UNIVERSIDAD DE CALDAS

Olga Leticia Arango Pérez
C.C. 24.714.87
B.O. 24
A.E. Positiva

Sede Principal
Sede Clínicas y Especialistas
Sede Integral
Manizales - Caldas

Carrera 25 # 62 - 06
Calle 49 # 24 - 36
Carrera 24 # 48 - 04
@ipsuniversitariadecaldas

Línea única de atención
333 033 33 08

gerenciaipsucaldas@gmail.com
coordipsucaldas@gmail.com
www.ipsucaldas.com
ipsucaldas

Informe de Impacto en empresas

GONZALO MEJIA SANINT	TECNO BOBINADOS SAS
GUSTAVO ANTONIO CORREA MONTAÑEZ	AUDIFARMA SA
JUAN CARLOS DIAZ ZAPATA	CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE CALDAS S.A. E.S.P. BENEFICIO E INTERÉS COLECTIVO
ALFONSO PARRA DE LOS RÍOS	COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA
JAVIER DE JESUS GARCIA	FLOTA OSPINA SANABRIA Y CIA SA
DIANA MARIA GIRALDO OROZCO	TRANSPORTES CAMBIA LIMITADA
MARIO DE JESUS BUSTAMANTE VERGARA	INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS
FERNANDO PÁEZ RESTREPO	ONCE CALDAS S.A. EN REORGANIZACION
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES LA VEGA LTDA	CEVECO SAS
CELAR LIMITADA	CORPORACIÓN ALBERTO ARANGO RESTREPO
CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO VERSALLES	INDUSTRIAS DUMAR S.A.S
AGROINDUSTRIAS LA FLORIDA	TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES ESCOLARES Y ESPECIALES DE CALDAS COOTRAESCAL	AQUATERRA INGENIEROS CONSULTORES SA
PROMOTORA DE EVENTOS Y TURISMO SAS	TRANSPORTES IRRA S A
COOPERATIVA ASOCIACIONES PADRES USUARIOS DE HOGARES DE BIENESTAR COMUNITARIOS BIENESTAR	FRIGOMATADERO LA PRIMAVERA SAS
SU SUERTE S.A	HOGAR INFANTIL LOS OSITOS
ALADINO SALAS DE JUEGO S.A.S	SERVITURISMO SAS
VIGILANCIA TECNICA DE COLOMBIA LTDA	CUATRO MILPAS S.A.S.
KIVE ANDINA S.A.S	TEJARES TERRACOTA DE COLOMBIA S.A.
COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES ESPECIALES DE TRANSPORTE CTA	PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN
LM ASEGURAMOS LTDA AGENCIA DE SEGUROS CONSULTORES	INDUSTRIAS LA CABAÑA S.A.
EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA DE LA DORADA Y MAGDALENA CENTRO	CDA DIVECOL LTDA
INVERSIONES AVICOLA SANTAGUEDA SAS	ALMACÉN MANGUERAS Y BOMBAS HIDRAULICAS S.A.S
QUASAR INGENIEROS CONSULTORES S.A.S	CORPORACIÓN IPS UNIVERSITARIA DE CALDAS
REALTUR S.A	INNOVA PROYECTOS SAS

NÚCLEO INGENIERIA SAS
TECNOLOGÍA Y RECONVERSIÓN SOLUCIONES SAS
FUNDACIÓN IMPACTO RECREACIÓN
SUBESTACIONES Y MONTAJE JP S.A.S
R Y S ARQUITECTURA E INGENIERIA CIVIL S.A.S
ANTONIO JOSE MARTINEZ SAS

COMERCIALIZADORA ANDINA DE ALIMENTOS S.A.S.	CMGOLD SAS
MAESTR ION TRACK SAS	CONSTRUCTORA A&C S.A.S
SOCIEDAD FAMILIAR SAS	DON RAMON MAS QUE UN BURRO S.A.S
TRITURADOS MPS SAS	SIGPRO COLOMBIA S.A.S
CONSTRUCCIONES MPS SAS	AMBULANCIAS SERVIMEDIC S.A.S
WIRELESS COLOMBIA S.A.S	P Y A MAQUILAR S.A.S
CORPORACION DAR-SALUD	CONSTRUCTORA INNOVEX ZOMAC S.A.S
INGENIERIA INTEGRAL DE SERVICIOS S.A.S	Q&Q INGENIERIA S.A.S
EMPRESA AUXILIAR DE SERVICIOS CLINICOS Y LOGISTICOS S.A.S.	CONSTRUCCIONES CONSULTORIAS INTERVENTORIAS PROYECTOS Y SUPERVISIONES DE TODO TIPO DE OBRAS RELACIONADAS CON LA INGENIERIA CIVIL S.A.S.
SERVICIOS AUXILIARES DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA COLOMBIA S.A.S SAMYL	ULTRANET COLOMBIA S.A.S
SINDICATO SERVICIOS VARIOS EN SALUD – SERVASALUD	CONSORCIO MANIZALES 2022
LITOPRISMA MANIZALES SAS	CONSORCIO LOS CEDROS 2022
BENDITO SAS	UJ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.S
SUGRES SAS	CONSORCION P&S
PARTES Y MONTAJES SAS	SAN GREGORIO SAS
INGENIERIA EN MANTENIMIENTO Y MONTAJES DE REDES ELECTRICAS DE COMUNICACIONES Y AUTOMATIZACION S.A.S.	BERNARDO ELIAS MARIN GIRALDO
MULTIASIST SAS	NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.S
MEDICAL IMAGING S.A.S	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES ESCOLARES Y ESPECIALES DE CALDAS COOTRAESCAL
IDEAS CONSTRUCTIVAS CALDAS SAS	SISTESA PROYECTOS SAS
VIDRIOS Y PERFILES GT SAS	PRODUCTORA DE GELATINA SAS
MANUFACTURAS INGEMEC S.A.S.	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CALDAS LIMITADA
AGROINDUSTRIA AM. S.A.S.	MULTILACTEOS SAN FELIX SAS
CONSTRUCTORA RENOVA SAS	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE SERVICIOS GENERALES
ALUMINIOS Y ACEROS DEL OCCIDENTE S.A.S	FERROSOS SAS
INTEGRATIVA AGROPECUARIA S.A.S.	ALIANZA RIO SOL SAS

Sede Principal
Sede Clínicas y Especialistas
Sede Integral
Manizales - Caldas

Carrera 25 # 62 - 06
Calle 49 # 24 – 36
Carrera 24 # 48 – 04
@ipsuniversitariadecaldas

Línea única de atención
333 033 33 08



gerenciaipsucaldas@gmail.com
coordipsucaldas@gmail.com
www.ipsucaldas.com
ipsucaldas

MUNICIPIO DE NEIRA	MUNICIPIO DE VICTORIA
MUNICIPIO DE RISARALDA	MUNICIPIO DE VILLAMARÍA
INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES INVAMA	MUNICIPIO DE MANZANARES
CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS	COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS
CONTRALORÍA MUNICIPAL DE MANIZALES	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE MANIZALES
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CALDAS	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CALDAS CORPOCALDAS
AGUAS DE MANIZALES SA ESP	CENTRO DE RECEPCIÓN DE MENORES
MUNICIPIO DE NORCASIA	ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ
AQUAMANA E S P	ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES
AGUAS DE ARANZAZU SA ESP	EMPRESA DE ASEO DE SUPIÁ SA ESP
CORPORACION ASAMBLEA DE CALDAS	POLICÍA METROPOLITANA DE MANIZALES
CONCEJO DE MANIZALES	AGUAS DE LA MIEL ESP
GOBERNACION DE CALDAS	MUNICIPIO DE MARQUETALIA
MUNICIPIO DE MANIZALES	MUNICIPIO DE PÁCORÁ
INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE MANIZALES	MUNICIPIO DE MARULANDA
INFIMANIZALES	MUNICIPIO DE SALAMINA CALDAS
UNIVERSIDAD DE CALDAS	MUNICIPIO DE FILADELFIA CALDAS
MUNICIPIO DE LA DORADA	ALCALDÍA DE LA MERCED
MUNICIPIO DE CHINCHINA	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE SUPIA
MUNICIPIO DE RIOSUCIO	MUNICIPIO DE PALESTINA
MUNICIPIO DE ARANZAZU	EMPRESA REGIONAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE DE CALDAS S.A
MUNICIPIO DE MARMATO	E.S.P
MUNICIPIO DE SAMANA	TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.
MUNICIPIO DE SUPIA	PERSONERIA MUNICIPAL DE MANIZALES

Impacto a nivel de Hospitales

SAN JOSE DE NEIRA
SAN MARCOS DE CHINCHINA
SAN ISIDRO ESE
ESE SAN VICENTE DE PAUL
ASSBASALUD ESE
ESE HOSPITAL SAN FELIX
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE MARMATO
HOSPITAL FELIPE SUAREZ
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE
HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO SANTA SOFIA DE CALDAS
E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO DE MANZANARES
ESE HOSPITAL LOCAL SAN JUAN DE DIOS
HOSPITAL SAN LORENZO DE SUPIA CALDAS
ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO
E.S.E. HOSPITAL SAN BERNARDO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DE LA MERCED
HOSPITAL GENERAL SAN ISIDRO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAGRADO CORAZON
EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD EMSA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JOSE DE MARULANDA - CALDAS
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DORADA ESE



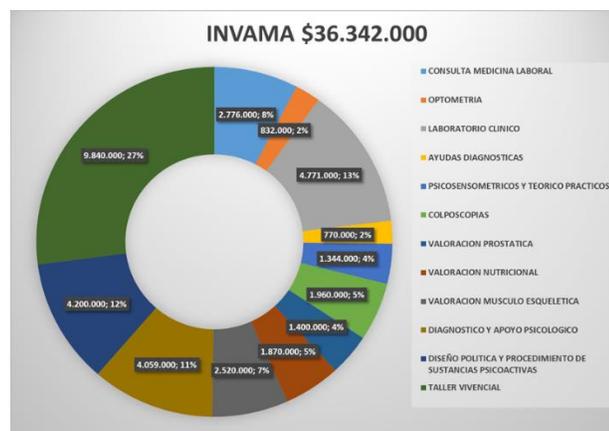
- **Industria Licorera De Caldas**

Objeto: “Prestar los servicios para el desarrollo del programa preventivo de vacunación y del cáncer ginecológico y urológico (servicios de laboratorio)”.



- **INVAMA**

Objeto: “Prestación de servicios de apoyo para la realización del programa de promoción y prevención, medicina preventiva y del trabajo para los funcionarios del Instituto de Valorización de Manizales INVAMA vigencia 2024”.



4. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)

La Corporación IPS Universitaria de Caldas trabaja continuamente en el fortalecimiento de cada uno de los procesos institucionales, todo esto enmarcado en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud SOGCS, y con un objetivo principal: el de garantizar una atención que dé cumplimiento a cada uno de los atributos de la calidad en salud (Oportunidad, accesibilidad, continuidad, seguridad y pertinencia).

La implementación del SOGCS en la Corporación IPS Universitaria de Caldas, se hace a partir del desarrollo de diferentes planes de acción que dan respuesta a cada uno de sus cuatro componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad, (SUH - SICS - SUA - PAMEC) los cuales se fueron desarrollando durante la vigencia del 2024 de la siguiente manera:

4.1. Mejoramiento continuo - Calidad en Salud.

El equipo de líderes de la IPS Universitaria es clave para dinamizar los procesos de calidad en la institución y movilizar al personal a su cargo con el conocimiento tanto en la prestación como en la normatividad que es de obligatorio cumplimiento, es por ello que se realizan internamente con la participación activa de ellos simulacros de habilitación para cada uno de los servicios y procesos claves de la IPS.

4.1.1. Sistema Único de Habilitación.

- **Servicios habilitados:** Se finalizó el año con un total de 32 servicios habilitados para las tres sedes, de este total hay 11 servicios que se encuentran habilitados en la modalidad extramural y de telemedicina.

Detallado de servicios habilitados por sedes de la IPS:

SEDE	SERVICIO DE SALUD / CODIGO. REPS	MODALIDAD HABILITADA		
		INTRAMURAL	EXTRAMURAL	TELEMEDICINA
Sede Principal 10 servicios	312 - Enfermería	SI	NO	NO
	328 - Medicina general	SI	NO	NO
	334 - Odontología	SI	NO	NO
	338 - Ortodoncia	SI	NO	NO
	344 - Psicología	SI	NO	NO
	345 - Psiquiatría	SI	NO	NO
	407 - Medicina del trabajo y medicina laboral	SI	NO	NO
	420 - Vacunación	SI	Domiciliario y Jornadas de Salud	NO
	423 - Seguridad y salud en el trabajo	SI	NO	NO
	749 - Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas	SI	NO	NO
Sede Clínicas y Especialistas 17 servicios	308 -Dermatología	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	312 -Enfermería	SI	NO	NO

	318 -Geriatría	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	320 -Ginecobstetricia	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	326 -Medicina Física y del Deporte	SI	NO	NO
	327 -Medicina Física y Rehabilitación	SI	NO	NO
	328 -Medicina General	SI	NO	NO
	329 -Medicina Interna	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	333 -Nutrición Y Dietética	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	342 -Pediatria	SI	NO	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	344 -Psicología	SI	NO	NO
	345 -Psiquiatría	SI	NO	NO
	356 -Otras Consultas De Especialidad – Sexología	SI	NO	NO
	407 -Medicina Del Trabajo Y Medicina Laboral	SI	NO	NO
	706 -Laboratorio Clínico	SI	NO	NO
	712 -Toma De Muestras De Laboratorio Clínico	SI	Domiciliario y Jornadas de Salud	NO
	739 -Fisioterapia	SI	Jornada de salud	Telemedicina interactiva y tele-experticia
	749 -Toma De Muestras De Cuello Uterino Y Ginecológicas	SI	NO	NO
Sede Integral 5 servicios	308 -Dermatología	SI	NO	NO
	312 -Enfermería	SI	NO	NO
	330 -Nefrología	SI	NO	NO
	040- Cirugía Vascul.	SI	NO	NO
	340 -Otorrinolaringología	SI	NO	NO

Novedades en el REPS.

- Durante el año 2024 se presentaron cambios significativos en los servicios de la institución, lo anterior debido a la reapertura de la sede integral en su área asistencial con el nuevo contrato de alianza estratégica con I-Medicus para prestar servicios para SALUDTOTAL E.P.S.
- Se hizo la autoevaluación de habilitación y se cargó en el REPS en el mes de julio, previa revisión desde el área de calidad de todos los servicios habilitados en la IPS para cada una de las sedes, sus horarios, modalidad y capacidad instalada. Se realizan las respectivas novedades de

corrección y se desarrolla proceso de autoevaluación con vigencia hasta el 31 de agosto del 2025.

- Se renovó el certificado de bomberos para las tres sedes de atención, con vigencia hasta el día 9 de octubre de 2025.
- Se documentó la respuesta para la Dirección Territorial de Salud de Caldas a la Notificación personal de la resolución Número 00745 del 7 de octubre de 2024, del proceso sancionatorio H-112-2023 con los hallazgos de la visita de habilitación.
- Se radicó en la ventanilla única la respuesta para la Dirección Territorial de Salud de Caldas a la Notificación personal de la resolución Número 00745 el día 11 de diciembre de 2024 antes de la fecha límite. (definida para el 12 de diciembre de 2024).

SEDE PALOGRANDE	
TIPO DE NOVEDAD/SERVICIO	OBJETIVO
Reapertura del servicio de ortodoncia.	Activar de nuevo la prestación del servicio que se encontraba cerrado por licencia de maternidad de la ortodoncista.
Novedad en el mes de julio de actualización del horario de atención para la especialidad de ortodoncia.	Para mejorar la oportunidad de atención.
Cierre temporal del servicio de ortodoncia por las vacaciones de la profesional en diciembre 2024 enero 2025.	Evitar que se presenten incumplimientos por tener servicios habilitados no prestados.
Cierre temporal del servicio de psiquiatría por las vacaciones de la profesional en diciembre 2024 enero 2025.	Evitar que se presenten incumplimientos por tener servicios habilitados no prestados.

SEDE CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS	
TIPO DE NOVEDAD/SERVICIO	OBJETIVO
Apertura del servicio de dermatología extramural.	Con el objeto de dar respuesta a las necesidades del contrato con Positiva ARL.
Apertura de la modalidad de tele-experticia en los servicios de Dermatología, Fisioterapia, Geriátrica, Ginecología, Medicina Interna, Nutrición, y Pediatría.	Fortalecimiento institucional de los servicios en modalidad de telemedicina, contribución a la salud de la población de áreas departamentales dispersas.
Cierre temporal del servicio de medicina laboral, por finalización de demanda del servicio por parte de la ARL.	Evitar que se presenten incumplimientos por tener servicios habilitados no prestados.
Cierre temporal de los servicios de la sede por vacaciones de los profesionales en diciembre 2024 enero 2025.	Evitar que se presenten incumplimientos por tener servicios habilitados no prestados.

SEDE INTEGRAL	
TIPO DE NOVEDAD/SERVICIO	OBJETIVO
Apertura de los servicios de dermatología, otorrinolaringología y enfermería (clínica de heridas).	Crecimiento institucional de los servicios y ampliación de portafolio.
Apertura de los servicios de Nefrología y cirugía vascular.	Fortalecimiento institucional de los servicios y ampliación de portafolio.

Autoevaluación contra estándares de Habilitación:

Durante los meses de diciembre 2023 y enero 2024 se realizó con cada uno de los líderes de la institución, una autoevaluación basada en los criterios de la Resolución 3100 de 2019, para definir

las acciones de mejora que en compañía del informe de la visita de habilitación fueron el plan de acción para la vigencia 2024.

Las acciones de mejora por liderazgo y por estándar que se identificaron fueron las siguientes:

ESTANDAR	# ACCIONES
Talento Humano	10
Infraestructura	15
Dotación	10
Medicamentos y dispositivos médicos	8
Procesos prioritarios	12
Historia clínica y registro	5
Interdependencia	2

En el seguimiento realizado se evidenciaron necesidades adicionales como la actualización documental de la estructura definida en ALMERA para manuales, protocolos, procedimientos, instructivos, formatos, guías rápidas y guías de práctica clínica.

- Se elaboró y se implementó el formato para la recepción técnica de insumos y dispositivos médicos.
- Se realizó desde el área de calidad el acompañamiento a los equipos de mejoramiento de la IPS para dar cumplimiento a la tarea de acreditación sobre la “importancia, objetivo, alcance, funciones, temas a tratar y razón de ser de los equipos de mejoramiento en la IPS”.
- Se realizaron las adecuaciones de físicas en la infraestructura de la sede clínicas especialistas para dar respuesta a los hallazgos de la visita de habilitación. Estos fueron en consultorios médicos (#2 y #6), laboratorio clínico y baños de discapacitados.

Informes

El área de calidad tiene a cargo la presentación externa de tres informes ante los entes territoriales:

- Resolución 0256 de 2016, de los indicadores solicitados por esta normatividad con una periodicidad trimestral, se realizó el cargue exitoso de 3 de los 4 trimestres del año a reportar en la plataforma SISPRO, con corte al 30 de noviembre, cabe resaltar que el último trimestre se reporta en enero 2025. Para los indicadores reportados que le aplican a la IPS (experiencia en la atención, seguridad del paciente, oportunidad) los tiempos de espera en cada una de las vigencias para consulta por primera vez se encuentran dentro de las metas establecidas.

- Circular Externa 012 de 2016 PAMEC, con una periodicidad anual se realiza el cargue en el mes de febrero de la información solicitada por esta circular, para la vigencia 2023 se notificó un puntaje de 3.01 y para esta última vigencia un puntaje de 3.02, en conclusión, la institución alcanzó niveles de mejoramiento “aceptable”.
- RESPEL, Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos solicitado en el capítulo VI del Decreto 4741 del 2005, con periodicidad anual se realiza el cargue en el mes de enero para la Sede Palogrande, adjuntando certificados de disposición final emitidos por el gestor externo.
- Telemedicina, con una periodicidad mensual de notificación se presentaron los reportes de las atenciones en la modalidad de telemedicina desde el mes de septiembre del 2024, en la plataforma del REPS – dando cumplimiento a la Solicitud realizada por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.

Asistencias técnicas de asesoría en servicios.

- Se solicitó asistencia técnica a la DTSC para revisar la apertura del servicio de enfermería extramural, esto con el objetivo de realizar procedimientos como la toma de electrocardiograma, valoración de riesgo cardiovascular y examen clínico de la mama.
- Se recibió asistencia técnica por parte de la Dirección Territorial de salud de Caldas para la ampliación del alcance de la Licencia de seguridad y salud en el trabajo en persona jurídica, " Resolución 754 del 2021".
- Se solicitó y se recibe en el mes de julio asistencia técnica para las terapias complementarias específicas de medicina alternativa (Homeopatía, Ayurveda, Tradicional China, Naturopatía y Neural terapéutica) enfocada a cumplimiento de resolución 3100 del 2019.

4.1.2. Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad (PAMEC).

La corporación IPS Universitaria de Caldas cada año realiza el cronograma para la ejecución de las auditorías programadas según el Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la calidad (PAMEC), esto ha permitido tener un mejoramiento de los procesos en cada una de las áreas auditadas por medio de la estandarización de los mismos.

Desde el área de calidad se garantiza que la institución cumpla con estándares mínimos para la prestación del servicio, para ello se realizaron auditorías de calidad a los procesos y servicios de la institución tanto los internos como a los procesos y servicios contratados con externos, esto se realizó con base en los estándares de habilitación, actividad que contó con la programación a través de cronograma anual 2024.

- El 21 de febrero se realizó el cargue de la Circular 012 en la plataforma de la Supersalud, en este se presentaron los resultados obtenidos del ciclo de mejoramiento institucional correspondiente al año 2023.



- Se envió en el mes de mayo a la Secretaría de salud pública de Manizales los soportes que acreditan la ejecución del PAMEC 2023, incluyendo las acciones de mejora definidas para alcanzar la calidad esperada, la programación y ejecución de las auditorías internas con respecto a los planes de mejoramiento formulados, el aprendizaje organizacional, y el soporte del cargue en SISPRO. Para la vigencia 2024 se envió el soporte del despliegue de la ruta crítica del PAMEC, incluido el cronograma y el documento PAMEC.

Auditorías Internas

- Se finalizó el simulacro de habilitación con las auditorías realizadas a las diferentes áreas de la IPS como laboratorio clínico (23 de abril), enfermería y vacunación (24 de abril) y odontología, ortodoncia y esterilización (2 de mayo). Como resultado del simulacro se establecieron aproximadamente 60 acciones de mejora que se compartieron con los líderes responsables para la implementación de los respectivos planes de mejora.
- Durante la vigencia se realizaron las siguientes auditorías internas:

TIPO DE AUDITORÍA	PROCESOS AUDITADO
	Talento Humano
	Medicina especializada
	Laboratorio clínico y toma de muestras
	Servicio de Enfermería y vacunación

Interna	Servicio de Fisioterapia
	Odontología, ortodoncia y esterilización
	Línea de frente
	Servicio de Psicología
	Instituto Caldense de Patología
	Medicina General
	Convenio Docente Asistencial
Externa	Instituto Oftalmológico de Caldas
	proceso de Esterilización-Ortodoncia
	Tecnología Biomédica
	Asevical
	Farmacia _ Mercaldas
	Philco

- Se realizaron 7 auditorías externas, se cancela 1 auditoría la del laboratorio Silvio Alfonso por no aceptación del prestador.
- Se suspende la realización de las auditorías externas a los prestadores “Fundación pequeño Corazón” y “Fonoaudiología Yaneth Márquez”, debido a que se validó en el sistema HOSVITAL y durante el año 2024 no se utilizaron los servicios de estos prestadores por no haber sido necesaria la remisión de usuarios a estos prestadores.

- Se realizó desde el área de calidad cada mes la auditoría de las historias clínicas del personal de enfermería (jefes y auxiliares) y la profesional en Bacteriología.
- Según el cronograma de auditorías para el mejoramiento continuo, se alcanzó un cumplimiento del 76% de las programadas. esto debido a que:
 1. Las auditorías de almacén y compras no alcanzaron a ser desarrolladas para esta vigencia, debido al atraso en el cronograma.
 2. Con el área de sistemas no fue posible la ejecución de la auditoría por cambio de líder encargado.

Auditorías externas recibidas

Las entidades municipales de salud y las EAPB realizan auditorías a la red de prestadores de salud con el objetivo de verificar las condiciones óptimas de atención para los usuarios. Para la vigencia de 2024 desde el área de calidad se recibió y acompañó las siguientes visitas:

PROCESO AUDITADO
Secretaria de salud - Residuos
MEDPLUS- Vacunación
UNISALUD – Vacunación PAI
DTSC – Implementación PAPSIVI
SEC SALUD – Terapia PREP, VIH, SIDA
SEC SALUD – Rutas Integrales de Atención en Salud
Bomberos – certificación instalaciones seguras.
SEC SALUD – Programa de atención a la población LGTBI
ISO 45001 seguimiento.
UNISALUD - Vacunación intra y extramural

- Se recibió visita de idoneidad sanitaria para la sede clínicas y especialistas alcanzando un cumplimiento del 95%, se establecieron 3 compromisos para la próxima visita, estos se relacionan con: cambio de rejillas, cambio de basurero verde por negro en canecas de ropa sucia y cambio de trapeadores de madera por plástico. El certificado de idoneidad es válido hasta junio del 2025.

- Se recibió asistencia técnica en el mes de abril frente a la implementación del PAPSIVI por la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se establecieron diferentes acciones de mejora orientadas a la identificación de los usuarios que cumplan los criterios de víctimas del conflicto armado.
- Se realizó demanda inducida y seguimiento de los 385 estudiantes identificados desde bienestar universitario como "víctimas del conflicto armado" PAPSIVI, para dar cumplimiento a la asistencia técnica recibida por parte de la DTSC en el mes de abril, gestión a cargo de la trabajadora social de la IPS.
- Se recibió visita de seguimiento de la ISO 45001 los días 27 y 28 de mayo, se identificaron oportunidades de mejora para el sistema, y no se establecieron "No Conformidades", como resultado final de la visita se notifica la renovación del certificado por un año más.
- Se canceló la auditoría virtual por parte de Medicare programada para el mes de noviembre, con el fin de realizar Seguimiento a las atenciones en odontología, y medicina especializada" la cual se cancela por la novedad de no contratación del servicio de odontología en esta nueva vigencia.
- Se recibió asistencia técnica de la secretaría de salud, para seguimiento al plan de acción implementado en las rutas de atención en la IPS para la población de primera infancia - infancia y adolescencia, planificación familiar, prevención de Ca. Odontología, suicidio y consumo de sustancias psicoactivas.

4.1.3. Sistema de Información para la calidad.

- **Indicadores de Calidad**

Durante la vigencia 2024 se realizó cada dos meses la revisión de la matriz de los 270 indicadores institucionales de calidad definidos por la IPS a cargo de cada uno de los líderes para verificar cuales se encuentran sin diligenciar o están incumpliendo la meta y hacer el respectivo análisis con los líderes responsables, uno de los indicadores que estuvo durante la vigencia 2024 incumpliendo la meta fue el de:

- Proporción de usuarios insistentes a la consulta externa programada: este indicador tiene un 4% por encima de la meta definida, aun cuando de manera permanente se están aplicando diferentes estrategias para recordar las citas asignadas y motivar la asistencia a las consultas.
- Se hizo revisión de la matriz de indicadores institucionales, validando uno a uno los 270 indicadores definidos para la IPS, identificando que se encuentran pendientes de medición al mes de diciembre un total de: 19 indicadores.

- Se finalizó a diciembre con 9 indicadores incumpliendo la meta interna establecida, los cuales fueron notificados a los líderes responsables para su análisis.

Indicadores que no alcanzaron la meta definida		
Nombre	Cumplido	Meta
Proporción de criterios cumplidos de las guías de práctica odontológica.	75%	95%
Proporción de registros de Historia Dental correctos y completamente completados.	76%	90%
Proporción de pacientes que asisten a consulta de higiene oral	86.71%	95%
Cobertura de realización de profilaxis y aplicación de flúor (trimestral)	60%	80%
Proporción de personas atendidas en los servicios de salud con diagnóstico de gingivitis y enfermedad periodontal.	93%	30%
Promedio del tiempo de espera para la Asignación de citas de Primera vez con odontología general	5d	3d
Promedio del tiempo de espera para la Asignación de citas de higiene oral	5d	3d
Promedio del tiempo de espera para la Asignación de citas de Primera vez con medicina general	5d	3d
Promedio del tiempo de espera para la Asignación de citas en la consulta de enfermería	5d	3d

MECANISMOS DE INTEGRACIÓN

La Corporación IPS Universitaria de Caldas lleva a cabo una serie de reuniones, comités, rondas entre otros que permiten como institución hacer seguimiento a los diferentes procesos de cada una de las áreas, dejar registro de ello y hacer trazabilidad de los cambios que se tengan, entre estos mecanismos se encuentran:

- **Comités Institucionales**

Para la vigencia 2024 se programaron desde el área de calidad las reuniones de los comités obligatorios por normatividad, ejecutándose de la siguiente manera:

COMITÉ	NÚMERO DE REUNIONES 2024	NÚMERO DE COMPROMISOS 2024
CODA interinstitucional	13	2
Seguridad del paciente	12	1
GAGAS	12	3
Vigilancia epidemiológica	12	0
COPASST	12	0
Vigilancia	11	3
Historias clínicas	10	1
Hospitalario de emergencias	8	1
Calidad	6	3
Gestión del cambio	5	0
Convivencia	3	1
Compras	3	0
Gerencia	3	0
Ética hospitalaria	1	0
Baja de Bienes	0	0
Archivo	0	0

Comité de GAGAS. (Grupo Administrativo De Gestión Ambiental Y Sanitaria).

Durante la vigencia del 2024 este comité estuvo a cargo del área de calidad, en este comité se miden los **Indicadores de consumo de agua y energía** que evalúan la efectividad de las estrategias para ahorro y cuidado del medio ambiente.

Se midieron así mismo los indicadores de residuos peligrosos, reciclables y ordinarios para las tres sedes de la IPS.

Se realizó la actualización del "Manual para la Gestión Integral de residuos GA-AF-MA-002, con la nueva normatividad resolución 591 de septiembre del 2024.

Café con la gerente.

Para la vigencia 2024 se realizaron 10 sesiones de café con la gerente en las cuales se informaron las gestiones realizadas de los 12 meses del año, en estas participaron los líderes de los servicios y la gerente, de cada sesión se establecieron compromisos y acciones estratégicas que se ejecutaron durante el año.

Matriz de Exigibilidades.

La Matriz de exigibilidades se define en la Corporación IPS Universitaria de Caldas como una herramienta de apoyo para que los líderes de los servicios realicen el envío oportuno de los informes de la institución tanto internos como externos, con el fin de evitar retrasos o sanciones por parte de los entes de control.

- En total se establecieron 82 informes obligatorios que se deben presentar al ente de control departamentales y nacionales, de los cuales quedan 10 reportes vigentes y activos para ser notificados a finales del mes de diciembre y principios del mes de enero de 2025.
- Al cierre del mes de **noviembre del 2024 se cumplió con el 95% del** envío de los respectivos informes, no se dio cumplimiento al envío de las actas del comité de ética de dos trimestres ya que dicho comité no cuenta con quórum suficiente para sesionar, en el mes de diciembre se realiza para el último trimestre un comité de ética extraordinario para definir plan de trabajo para el 2025, y activación de las convocatorias para la participación en la asociación de usuarios de la IPS.

Otros aspectos de la gestión del área de calidad.

- Se realizó capacitación sobre Humanización y deshumanización en salud, orientada por las estudiantes de 9 semestre de la facultad de enfermería y dirigido a todo el personal, el objetivo principal fue fortalecer la cultura de trato digno por parte de los usuarios y los colaboradores de la IPS.
- El personal de enfermería del área de calidad participó de la certificación en PAPSIVI, orientada por el SENA; para dar cumplimiento a la asistencia técnica recibida por parte de la DTSC en el mes de abril.
- El 9 de agosto se realizó en conjunto con los líderes del área de Gestión humana, salud y seguridad en el trabajo y seguridad del paciente la reinducción para todos los colaboradores de la Corporación IPS universitaria de Caldas.
- Se lideró desde calidad el cambio de la firma digital del personal que realiza comunicación con cliente externo individual o institucional por una firma institucional con la imagen corporativa.

- Se participó de forma virtual de las jornadas de capacitación programadas por el Hospital San Vicente de Paúl de Medellín.
- Referenciación virtual realizada por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para asistencia técnica en los temas relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS. Capacitación Estándar 3 Dotación. Resolución 3100 de 2019.
- Referenciación virtual en la nueva normatividad para gestión de residuos a nivel nacional, resolución 591 de septiembre del 2024.
- Se participó en evento virtual realizado por el Ministerio de Salud y seguridad social, para reconocimiento de instituciones a nivel Nacional con mejores prácticas en salud.
- Se realizó en conjunto con la gerencia el último Comité de Gerencia del año en el mes de noviembre con enfoque en “Gestión del riesgo y el seguimiento y revalidación de las matrices de riesgos de la IPS”.
- Se coordinó desde el área de calidad acompañamiento por parte de la representante del laboratorio ALKAMEDICA para la implementación del plan de acción que se debe generar por resultados de cultivos de áreas y superficies.
- Se apoyó el diseño de la nueva pieza publicitaria para la sede principal- palogrande



4.1.4. Gestión Jurídica:

- Durante el 2024, la IPS Universitaria de Caldas no fue vinculada a ningún proceso judicial de carácter penal, civil, laboral o administrativo.
- Como prestadores de servicio de salud, fuimos vinculados a 10 acciones de tutela, relacionadas con la atención de los usuarios de la EAPB Salud Total, dentro del trámite de las citadas acciones constitucionales, la entidad dio respuesta oportuna y fue desvinculada de cada una de ellas.

Otros procesos de tipo jurídico:

Durante el 2024, a la Corporación IPS Universitaria de Caldas, le fueron formulados cargos dentro de proceso administrativo sancionatorio Radicado H-112-2023, habiéndose presentado dentro de la oportunidad legal los correspondientes descargos y solicitud de pruebas, encontrándonos a la espera del pronunciamiento respecto de dicha solicitud.

En el evento de que la Dirección Territorial de Salud de Caldas, considere que existe mérito para imponer una sanción, lo hará de conformidad con lo establecidos en el artículo 577 de la ley 09 de 1979

“(…) Artículo 577. Teniendo en cuenta la gravedad del hecho y mediante resolución motivada, la violación de las disposiciones de esta Ley, será sancionada por la entidad encargada de hacerlas cumplir con alguna o algunas de las siguientes sanciones: a. Amonestación; b. Multas sucesivas hasta por una suma equivalente a 10.000 salarios mínimos legales al máximo valor vigente en el momento de dictarse la respectiva resolución; c. Decomiso de productos; d. Suspensión o cancelación del registro de la licencia, y e. Cierre temporal o definitivo del establecimiento, edificación o servicios respectivo (…)”

De igual manera deberán tener en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes del artículo 50 de la ley 1437 de 2011:

ARTÍCULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuncia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que el proceso administrativo sancionatorio, se encuentra en etapa probatoria, se solicitó la práctica de pruebas documentales, testimoniales y de inspección administrativa, las cuales, a la fecha, no se han decretado ni practicado, contando también los términos de caducidad de la facultad sancionatoria establecidos por la Ley 1437 de 2011, así como las correspondientes instancias de impugnación.

4.1.5. Sistema de Información y Atención al usuario:

- Para la vigencia 2024 se establecieron 20 actividades para la implementación de la Política de participación social en salud, 19 de las actividades fueron desarrolladas en cabeza de la trabajadora social y con el apoyo del área de vacunación, mercadeo y la coordinación de la sede clínicas y especialistas.
- Todas las evidencias de implementación de la Política de Participación Social en Salud fueron publicadas en la página web/institucional/información importante. (Link <https://ipsucaldas.com/informacion-importante/>)
- Se construyó lista de chequeo con los criterios a cumplir por parte del SIAU contemplados en la Circular Externa No. 008 de 2018 Supersalud, Resolución 13437/91 y Decreto 1757/94 (comité de ética). En total se establecieron 40 ítems aplicables de los cuales la institución cumple 28. Las acciones de mejora a trabajar para son:
 1. No se cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.
 2. Publicación de los horarios de atención en lugares visibles de la institución.
 3. Actualización de funciones y competencias del SIAU en el Manual.
 4. No se cuenta con línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.
 5. Desde SIAU no se está realizando seguimiento a las oportunidades de mejora que se originan de las manifestaciones recibidas.
 6. No existe asociación de usuarios, y durante el año 2024 no se realizó ninguna citación para dicha conformación.
 7. El comité de ética hospitalaria no sesionó durante el 2024 por lo tanto no existen actas para enviar a la DTSC.
 8. Los representantes del comité elegidos por votación ya cumplieron su ciclo de elección y se deben realizar nuevas votaciones.
 9. El manual para la prevención y resolución de inconvenientes no se está implementando.
 10. La satisfacción de los usuarios con la respuesta dada a sus manifestaciones no está siendo medida.
 11. Los programas de educación a usuarios y su familia y actividades lúdicas, no está siendo implementados.
- Durante la vigencia 2024, 794 usuarios respondieron a esta pregunta de la encuesta de satisfacción y el 100% contestaron que su solicitud de cita fue oportunamente atendida.
- A pesar del cumplimiento del indicador durante el año se recibieron 11 reclamos por la inoportunidad en la atención del Call center, 6 reclamos recibidos en el buzón de sugerencias y el correo de SIAU, y 5 reclamos recibidos en la encuesta de satisfacción.

- Durante la vigencia 2024, 1192 usuarios respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”.
- Durante la vigencia 2024 el comité de archivo no sesionó, ya que no se contaba con líder o coordinador de dicho proceso. El comité de ética hospitalaria no sesionó, ya que no se contaba con representantes de usuarios ni con representantes de veeduría ciudadana.
- Se realizó capacitación en Humanización y deshumanización en salud, como necesidad evidencia de las manifestaciones recibidas por la atención de los colaboradores.
- Desde el SIAU y línea de frente se trabaja continuamente en la socialización de derechos y deberes con estrategias como: Habladores, publicación en carteleras, publicación en página web, visibles en línea de frente, video educativo en televisores, entre otras.
- Para la vigencia 2024 se recibieron 47 manifestaciones a través del buzón y el correo de siau, de las cuales 45 se les realizó la respectiva gestión, respuesta y seguimiento. Dos manifestaciones quedaron pendientes ambas relacionadas con el servicio de Farmacia-Mercaldas en las cuales se manifestada por parte de los usuarios su descontento por el mal trato recibido. Del proveedor nunca se obtuvo una respuesta.
- El área de SIAU cuenta con 4 acciones a ejecutar en la matriz de riesgos, de estas acciones tres se encuentran finalizadas y una de ellas se encuentra no iniciada, la actividad no iniciada para el año 2024 corresponde a la implementación de la semana del usuario.
- Se contaban con 9 tareas de acreditación de las cuales se cerraron efectivamente 5, las cuatro actividades pendientes son:
 1. Revisar en línea de frente si se garantiza la privacidad auditiva y realizar los ajustes necesarios en proceso y/o infraestructura.
 2. Entrenamiento del personal de recepción en lenguaje de señas.
 3. Referenciación comparativa en la declaración de DD de los usuarios.
 4. Revisar y ajustar la declaración de DD de los usuarios.

4.1.6. Tecnología Biomédica:

Se identifican tres compromisos clave para la acreditación en tecnología biomédica:

- Entrenamiento en el uso seguro de la tecnología: La líder de odontología envió los avances en noviembre de 2024 a los involucrados.
- Operativización de la Política de Gestión de Tecnología: Aún pendiente de implementación el Manual de Gestión de Tecnología Biomédica.

- Uso de tecnología en protocolos clínicos: Se envió una plantilla modificada de protocolo que incluye detalles sobre marcas y modelos de equipos biomédicos, facilitando su integración desde el inicio sin consultar al área de tecnología.

En abril, agosto y diciembre se realizó el mantenimiento preventivo programado, con un total de 261 equipos reportados durante abril y agosto y se registraron 47 solicitudes de mantenimiento correctivo, todas atendidas por el proveedor contratado.

Se realizaron dos capacitaciones sobre el buen uso de la tecnología biomédica para personal asistencial.

4.1.7. Seguridad del Paciente:

- En seguridad del paciente durante el año 2024 se tuvo participación en proceso de reinducción de colaboradores, en el cual se incluyeron temas relacionados con la Seguridad del Paciente y que son competencia de todos los colaboradores para dar cumplimiento a los objetivos de la política institucional, para el 2024 se hace énfasis en los criterios que fueron resultado de la encuesta de clima de Seguridad del Paciente, la cual dio como resultado falencias en la comunicación y en la obtención del consentimiento informado.
- Creación del cronograma de capacitaciones a inicio de año, con un total de 10 capacitaciones programadas y 10 realizadas, para un cumplimiento del 100%
- Se está trabajando actualmente en la actualización de Política, Programa y Campañas de Seguridad del Paciente, los cuales serán socializados a inicios del 2025.
- Cumplimiento a la fecha del 100% del cronograma de Rondas de Seguridad del Paciente, incluidas dentro de la Ronda de Liderazgo institucional, con el fin de identificar de manera proactiva riesgos para la atención del usuario y posibles eventos en seguridad del paciente que no han sido reportados.
- Gestión al 100% de los eventos en seguridad del paciente reportados en el software ALMERA.
- Disminución de los eventos en seguridad relacionados con la identificación del usuario transitoriamente durante el año, posterior a las diferentes actividades y capacitaciones relacionadas con la identificación segura del usuario y el guardián de la identificación segura del usuario.
- Ejecución de la Campaña de la Cultura de la Seguridad del Paciente con la socialización de cada uno de los Guardianes de la Seguridad del Paciente, buscando que los colaboradores de la institución los reconozcan como la imagen oficial de la Seguridad del Paciente; se socializaron todos los guardianes durante la vigencia 2024: Andrés el León: Guardián del Lavado de manos; Rafael el Hipopótamo: Guardián del reporte de eventos de seguridad; “Facundo el cerdito”: Guardián de la correcta identificación del usuario; Bambi el ciervo- Guardián del buen ambiente

laboral, Henry el Koala – Guardián del uso de elementos de protección personal; Patricio la Jirafa – Guardián de la prevención de caídas.

- Auditorías internas: se realiza autoevaluación con estándares de habilitación, de la cual no se realizaron hallazgos para el programa de Seguridad del Paciente.
- Sistema único de acreditación: para el año 2024 se presentaron 12 tareas de acreditación relacionadas con seguridad del paciente, de las cuales 10 se encuentran aprobadas y 2 en proceso.
- Las inversiones realizadas respecto a la Seguridad del Paciente son las relacionadas con las actividades lúdicas que se realizan para los procesos de capacitación, por lo que no se ha requerido inversiones de mayor cuantía. Sin embargo, como propósito para el año 2024 será la realización de la cuantificación de inversión en Seguridad del Paciente.

4.1.8. Gestión de la Infraestructura:

En el área de infraestructura de la Corporación IPS Universitaria de Caldas se coordinan todos los mantenimiento preventivos y correctivos de la institución, además de ello se realiza el seguimiento a las obras de infraestructura que se llevan a cabo, continuamente desde esta área se realizan adecuaciones con el fin de ofrecer mejor calidad en la prestación del servicio, cumplir la normatividad del sector salud, ampliar la oferta de servicios en la institución y ofrecer unas áreas de bienestar para los usuarios y colaboradores en el marco de los convenio docencia servicio que se celebran con las diferentes universidades de la ciudad, por lo cual se invierte en honorarios un total de **\$14.696.550**.

- Se da inicio a la primera fase del cambio de la red eléctrica de la Sede Principal, el proveedor que se eligió para la ejecución del proyecto fue loteco y su supervisor fue realizada por el Líder de Sistemas en compañía de la Gerencia, dicha fase fue ejecutada entre noviembre de 2024 y enero de 2025. (inversión proyecto en la etapa #1 \$40.439.229)
- Teniendo presente la auditoría de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se ubicaron los lavamanos de la sede Clínicas y Especialistas a una altura de 85 cm, pues presentaban una altura de 95 cm. Con el cambio que se realizó se da respuesta al hallazgo que quedó, cumpliendo de esta manera con la normatividad.
- Se adecua el consultorio 6 como área de procedimientos, pues el consultorio 2 de la Sede Clínicas y Especialistas que se tenía habilitado para ese tipo de consultas, por su espacio y ubicación no tenía una barrera fija, dicho cambio se realizó por un hallazgo que fue registrado en la auditoría de la Dirección Territorial de Salud, dando así cumplimiento al consultorio de procedimientos.



- Durante la vigencia 2024 se repararon las 2 grandes humedades que se presentaron en la sede principal, una fue a causa del Tanque de Reserva de Agua, pues estaba manifestando filtraciones en el empate del tubo del agua, por lo que en la base se estaba traspasando el agua al consultorio 3 y al área donde se tiene ubicado el compresor. La otra humedad fue provocada por la canal, el agua lluvia se estaba filtrando al consultorio 1. Lo que desencadenó una humedad en el área de psicología.



- La ejecución de mantenimientos preventivos de la infraestructura se realiza según cronograma anual, con la finalidad de compensar la degradación causada por el tiempo y el uso en equipos e instalaciones, para que su uso cotidiano sea seguro y se garantice el funcionamiento en condiciones de calidad. Durante el año 2024 se programaron 75 mantenimientos a los equipos y la infraestructura de la institución, de los cuales se ejecutaron 74 de estos. Resumidos en la siguiente tabla:

ELEMENTO	PERIODICIDAD	PROGRAMADAS	EJECUTADAS
Techos y canales	Anual (Cada sede)	2	1
Tanque de almacenamiento de agua	Semestral (Sede Palogrande y Sede Clínicas y Especialistas)	4	4
Planta eléctrica	Semestral (Sede Palogrande y Sede Clínicas y Especialistas)	4	4
Fumigación	Cuatrimestral	3	3
Sistemas de elevación (Media Cabina, Salvaescaleras)	Bimestral	6	6
Ascensor	Mensual	12	12
Red Hidráulica y sanitaria, Red eléctrica, Cielo raso, Paredes, Pisos, Puertas, Ventanas, Escaleras, Muebles y enseres	Trimestral	36	36
Aires Acondicionados	Semestral	3	3
Deshumidificador	Semestral	2	2
Dispensador de agua	Semestral	3	3

Para dar cumplimiento a los mantenimientos preventivos programados para la vigencia 2024 se realizó una inversión de:

- **INGESOLUTIONS** Mantenimiento de los sistemas de elevación que se tienen en la sede Principal inversión total \$5.355.000.
- **VERTICAL INNOVAL** Mantenimiento de Techos y Canales, Mantenimiento del Tanque de reserva de la Sede Principal inversión total \$2.321.500.
- **FUMIC Fumigación** para el control y manejo de plagas, inversión total \$1.585.080.



Para la vigencia 2024 se recibieron 82 solicitudes de mantenimiento a través de tickets y por medio de las 3 Rondas de Liderazgo que se realizaron durante todo el año se registraron 90 solicitudes, para un total de 172 acciones por ejecutar. A la fecha se ha realizado la gestión de 133 solicitudes, se encuentran pendientes 39 acciones. Teniendo presente las solicitudes realizadas y su gestión, se invirtió en bienes para infraestructura: \$5.614.582.

Teniendo en cuenta que el mantenimiento de infraestructura es fundamental en garantizar un mejor desempeño y calidad de la prestación de servicios, reduce el nivel de riesgo y/o daños humanos o materiales y que las sedes de la IPS tienen una infraestructura antigua y propensa a presentar daños constantemente, se gestiona la contratación de una persona que cumpliera con las afiliaciones pertinentes durante toda la vigencia 2024 para dar cumplimiento a las obligaciones normativas en salud y para dar gestión oportuna a las solicitudes constantes que se realizan desde todo el personal de la entidad.

Para terminar las adecuaciones del año y gracias a la autorización realizada por directivas de la Universidad, se realizó la cerca viva con el propósito de dar cierre del parqueadero de la Sede Principal, así controlar las aglomeraciones de carros de personas que no tienen ningún vínculo con la IPS y garantizar los espacios de parqueo para los colaboradores, clientes de la IPS y si es requerido para funcionarios de la Universidad.



5. Gestión Administrativa.

5.1. Gestión Humana:

Durante el año 2024 se asumieron grandes retos, dentro de los cuales se encuentra el manejo del presupuesto de todos los contratos de personas naturales, que, en este caso, se enfocó en proyectar o ajustar los gastos de funcionamiento en talento humano, con el fin de garantizar el personal para la prestación de servicios en cada especialidad, respondiendo a las necesidades requeridas por todos aquellos que fueron nuestros aliados principales, y que una vez más confiaron en nuestra entidad. Se fortalece el trabajo articulado con Seguridad y Salud en el Trabajo y la Líder de Docencia Servicio. Y es de gran importancia reconocer la gestión que se realizó para fortalecer el bienestar laboral.

El bienestar laboral es fundamental para una empresa porque impacta directamente en la productividad, la satisfacción y la salud de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten bien en su entorno de trabajo, su motivación y compromiso aumentan, lo que contribuye a una mayor eficiencia y calidad en su desempeño. Un buen bienestar laboral fomenta una cultura organizacional positiva, mejora las relaciones interpersonales y facilita la retención del talento humano. Las empresas que priorizan el bienestar laboral tienden a tener empleados más felices y comprometidos, lo que se traduce en un mejor rendimiento, una ventaja competitiva en el mercado, ya que al momento en que se promueve un ambiente laboral saludable, se reduce el estrés, se previene enfermedades, lo que lleva a menos ausencias y menores costos para la empresa.

Teniendo como base la encuesta de clima organizacional, satisfacción del cliente interno y el riesgo psicosocial, el enfoque de la vigencia 2024 fue el bienestar del talento humano de la Corporación IPS Universitaria de Caldas, para lo cual se crea un comité llamado “Bienestar laboral” conformado por la Gerente, Líder de Psicología, Coordinadora Sede Clínicas y Especialistas, Líder Calidad y Acreditación, Líder Financiera, Coordinadora Sede Integral y la Líder Administrativa. El comité fue creado para planear y ejecutar todas las actividades que se llevaron a cabo durante el año en pro del bienestar físico y emocional de todos los colaboradores de la entidad.

En total se desarrollaron 6 actividades para la vigencia 2024:

- MARZO 16 DE 2024:** La actividad constaba de 3 momentos: Se inició la mañana con el acompañamiento de la Fisioterapeuta de la ARL Positiva quien nos asesoró en la importancia de la alimentación saludable y el ejercicio, terminando su capacitación con pausas activas. En segundo lugar, se participó del taller **“Cultivando corazones”** para el cual, se contrató los servicios de dos psicólogas, para que por medio de las manualidades y el arte nuestro personal tuviera un momento para la gratitud, la empatía, la comunicación y la relación entre compañeros, impactando positivamente los procesos de la entidad. Por último, con el coordinador del gimnasio de la Facultad de Ciencias para la Salud se tuvo 1 hora de baile recreativo.



- JUNIO 28 DE 2024:** Los funcionarios de la Corporación IPS Universitaria de Caldas disfrutaron de una Caminata que se realizó en Río Blanco en compañía de dos guías. Dicha actividad de bienestar laboral, se planeó para desconectarnos de la rutina y conectarnos con el entorno natural, momento para reconocer los logros obtenidos durante el primer semestre del año, en donde se pudo crear vínculos entre compañeros, integrarnos como la familia laboral, fortalecer el estilo de vida saludable tanto física como mental y fomentar el cuidado del medio que nos rodea.



- SEPTIEMBRE 30 DE 2024:** Se celebra con todo el personal de la Corporación IPS Universitaria de Caldas el cumpleaños de la entidad, el evento se realizó en el Hotel Varuna, además se aprovecha el espacio para tener un compartir entre todos los asistentes como símbolo de la fecha especial que se festeja durante el mes de septiembre “amor y amistad”, para finalizar se hace condecoración a los funcionarios que estuvieran dentro de los siguientes parámetros: Trayectoria Institucional, se hace entrega de 14 galardones a los empleados que llevaran más de 10 años con la entidad; A una vida laboral, se condecoró a las funcionarias que están próximas de disfrutar de su pensión: la Trabajadora Social, Gloria Patricia López y la Auxiliar de Vacunación, Lucia Yamiled Betancourth; Formación y Crecimiento profesional, se entrega 3 galardones a las profesionales que ingresaron a la IPS como auxiliares y con su trayectoria en la entidad se profesionalizaron y tuvieron un crecimiento laboral.



- DICIEMBRE 2 DE 2024:** Se tiene en compañía del Sacerdote de la Facultad de Ciencias para la Salud, un espacio espiritual donde el personal de la IPS disfruto de la Acción de Gracias que se planeó para que juntos como la familia que somos expresamos la gratitud que se tiene por las bendiciones recibidas durante todo el año 2024 como institución, además se compartiera las peticiones que cada uno tenía en el corazón y así con gran gozo recibir la navidad.



- **DICIEMBRE 13 DE 2024:** Se realiza el paseo de fin de año en el Parque del Café, se tuvo una asistencia de 28 colaboradores.



- **DICIEMBRE 16 DE 2024:** Por último, se planea una novena navideña, momento ideal para que por medio de una rifa se entregará los detalles que los proveedores donó a la entidad, gestión que fue realizada por la gerencia, la líder financiera y la líder de compras, cabe resaltar que los 26 asistentes a la novena se les hizo entrega de un detalle.
- **Otras gestiones:** para celebrar los cumpleaños de los funcionarios se hizo entrega en su día especial de un detalle personalizado con el nombre de cada uno, también, se otorga como beneficio al empleado la media jornada para los colaboradores de planta.
- Celebración de fechas especiales como día de la mujer, día del hombre, día de la madre, día del padre, halloween.
- En el segundo semestre de la vigencia 2024 se tuvo el acompañamiento del practicante de fisioterapia para realizar las Pausas Activas semanales, tanto en actividades físicas o cognitivas que se realizan durante la jornada laboral para mejorar la movilidad, la circulación, la respiración, además ayudan a disminuir la sobrecarga muscular y a corregir malas posturas.
- Durante toda la vigencia 2024 se contó con el apoyo de dos practicantes; el primer semestre fue la estudiante de Enfermería y en el segundo semestre la practicante del SENA, quienes revisaron y actualizaron la documentación de las hojas de vida, juntas realizaron un informe de los soportes que hacen falta, el proceso continúa, pues la responsabilidad de la Líder de Gestión Humana es solicitar y dejar actualizados los soportes de las hojas de vida de todo el personal que se tiene contratado.

- Por último, se aprobaron 270 atenciones en los diferentes servicios de la Corporación IPS Universitaria de Caldas para los funcionarios y sus familiares en primer grado de consanguinidad, cabe resaltar que las colposcopias y las consultas de medicina laboral fueron asumidas en su totalidad por la entidad. Para los demás servicios se otorgó una tarifa subsidiada.

SERVICIO	ATENCIONES	VALOR FACTURADO
COLPOSCOPIA	19	1,236,000
DERMATOLOGÍA	8	522,000
ENFERMERÍA	3	96,000
FISIATRÍA	5	83,000
FISIOTERAPIA	25	423,000
GERIATRÍA	1	17,000
LABORATORIO	78	4,656,000
MEDICINA INTERNA	1	17,000
MEDICINA LABORAL	34	1,322,000
ODONTOLOGÍA	40	1,080,000
ORTODONCIA	44	2,908,000
OTRAS UNIDADES DE APOYO DIAGNÓSTICAS	1	110,000
PEDIATRÍA	1	17,000
PSICOLOGÍA	9	294,000
PSIQUIATRÍA	2	198,000
VACUNACIÓN	39	2,269,000
TOTAL	310	15,248,000

- **Productividad:**

Durante la vigencia 2024 se realizó la medición de la productividad mes a mes, en compañía de los líderes de cada área, creando la cultura de ver como la medición del tiempo asistencial ofertado con las atenciones realizadas asegura la sostenibilidad del servicio y cada vez nos hacemos más necesarios para el contrato de la universidad y de la población manizaleña en general. Se finalizó el año con un registro de 33 profesionales. Con el apoyo de los líderes de cada área asistencial se hicieron efectivas estrategias como: llamadas para confirmar la asistencia en los diferentes servicios, buscando el posible paciente que cancelara y por medio de la demanda inducida aprovechar la disponibilidad de las agendas. Se tiene el apoyo del personal asistencial para el ejecutar actividades administrativas en las diferentes responsabilidades que tiene el líder. Se tiene conversaciones con los contratistas para reducir las horas asistenciales ofertadas, se incrementa las atenciones a CERES. Con este seguimiento periódico, se aprovecha al máximo el tiempo del personal en diferentes actividades y se observa que se tiene toda la disposición de todo el Talento Humano de la IPS para salir de su zona de confort en pro aportar con su conocimiento y tiempo a las diferentes responsabilidades de su servicio ó sede.

- **Programa de Capacitación:** Capacitar al personal es de gran importancia porque ayuda a los trabajadores a adquirir conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo, se mejora la productividad y la calidad en los diferentes cargos, se fortalece la autonomía en los colaboradores para la resolución de problemas y permite a los trabajadores mantenerse actualizados, teniendo presente lo anterior, se desarrollaron 47 capacitaciones internas durante la vigencia 2024. Y 3 capacitaciones externas, 2 de ellas fueron asumidas económicamente por la entidad y 1 fue una contraprestación por el contrato que se tiene de docencia servicio con la Universidad Autónoma, las cuales fueron:
 1. Declaración de Renta en Personas Jurídicas, 16 y 17 abril, para el personal del área financiera.
 2. Legislación en Garantía de la Calidad, módulo de maestría de la Universidad Autónoma 27 y 28 abril, para los líderes. Se recibe en contraprestación esta formación en “Legislación en Garantía de la Calidad”, módulo de la Maestría de Gestión de la Calidad en Salud de la misma Universidad, para todos los líderes de la institución, valorizada en **\$9.431.400.**



3. Congreso relacionado con los trastornos de salud mental + adicciones 26, 27 y 28 de septiembre, para el equipo de psicología.
 4. Capacitación para el personal de servicios Generales realizada por la asesora del proveedor Alkamedica, para el correcto manejo de los desinfectantes que se implementan para la limpieza de las áreas de la IPS.
- **Articulación con la líder del proceso docencia e investigación:** Es importante que Gestión Humana participe de las reuniones que se realiza para revisión de los avances en el proceso de los estudiantes que están desarrollando su práctica con la entidad pues así se tiene conocimiento de todo el personal que desempeña alguna labor en la IPS de manera independiente de su vínculo laboral y de los diferentes aportes que hacen los estudiantes a la entidad. Durante el año 2024 se tuvo vinculados estudiantes de pregrados en: Biomédica, Enfermería, Odontología, Fisioterapia, Bacteriología y la estudiante del SENA que estaba realizando una Tecnología en Gestión Administrativa en Salud. Cabe resaltar, que con el convenio de docencia servicio es una relación gana-gana, pues la entidad brinda un espacio adecuado para que el estudiante se vinculen al mundo laboral, además estén acompañados en todo su proceso de un par para fortalecer sus conocimientos y llevar toda la teoría recibida en su proceso educativo a la práctica y la IPS recibe como beneficio una contraprestación y mejora de los procesos al momento de llevar a cabo las ideas novedosas que cada practicante trae a la entidad.
 - **Participación en los comités:** Es importante resaltar, que, aunque el área de Gestión Humana no tiene comités a cargo, la líder participa de los siguientes espacios: rondas de liderazgo, Comité de gerencia, Comités hospitalario de emergencia y comités de gestión del cambio. Encuentros importantes que se realizan con todos los líderes de la entidad para escuchar las necesidades que tiene el personal y, por consiguiente, buscar estrategias que den solución a dichas manifestaciones.

Por otro lado, es relevante mencionar que las rondas de liderazgo surgen como estrategia del área de Gestión Humana para tener un espacio de escucha activa a las peticiones que realiza el personal de la IPS sobre infraestructura, daños en los equipos de cómputo, novedades en la seguridad del paciente, dificultades que presentan en los puestos de trabajo o de relaciones interpersonales, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente, evitar daños a los usuarios y por ende exponer a la entidad en impacto negativo de su buen prestigio. Por lo tanto, para la vigencia 2024 se realizaron tres rondas de liderazgo en compañía de: Gerencia, Líder de Calidad – Líder Administrativa – Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo – Líder de Sistemas, Líder Financiera y Líder de Seguridad del Paciente. Se dio respuesta a los compromisos que se registraron de las 3 Rondas de Liderazgo.

- **Planeación del Talento Humano:** Cuyo objetivo es determinar la metodología que rige el proceso de la planificación del talento humano asistencial, necesario para garantizar la seguridad y la calidad de los servicios prestados y además dar cumplimiento a los requisitos de norma en cada uno de los servicios habilitados. Se verifica la capacidad instalada de personal de la IPS respecto a la demanda de servicios con que cuenta la misma, para lo cual mes a mes se realizó la supervisión de los contratos que el área tenía a cargo, además del control de los CDP'S asignados de todas las personas naturales contratadas, de manera que se solicita: Personas naturales: planilla de seguridad social del mes vigente – cuenta de cobro e informe de actividades, siendo insumo importante para la renovación o no del contrato.

Se finaliza la vigencia 2024 con 28 funcionarios contratados a término fijo y 83 profesionales con un contrato por prestación de servicio, de los cuales 16 son profesionales para el contrato que tenemos con la secretaria del Deporte y 7 para cubrir las obligaciones que tiene la entidad con la ARL Positiva.



- **Programa De Transformación Cultural:** Para entender el tema de transformación cultural se hace necesario inicialmente definir a qué se refieren estos términos en conjunto, por ello es válido decir que es “un proceso de evolución y desarrollo de cambiar la cultura de una

organización”, lo que conlleva a realizar una mirada desde adentro y realizar los ajustes pertinentes que sustenten las políticas, procesos y todos aquellos compromisos que ha adquirido la institución tanto con sus clientes externos (usuarios, proveedores y clientes) como internos (colaboradores). Este programa, fue creado con la intención de mostrar a la comunidad en general todo aquello que nos representa como IPS, qué la define, qué la distingue de otras entidades, incluyendo la calidez humana de todos nuestros colaboradores a la hora de brindar una atención adecuada y oportuna a nuestros usuarios y clientes, generando así un mayor sentido de pertenencia. Se analiza que se deben fortalecer aspectos como: Empatía, Motivación, Puntualidad, Orden y Aseo, Comunicación Asertiva.

Para socializar el Programa de Transformación Cultural se hace un video en compañía de la Líder Administrativa, la Líder de Psicología, la Auxiliar de Vacunación, el equipo de Calidad y la coordinadora de Sede Clínicas y Especialistas; explicando la importancia de cada concepto (Empatía, Motivación, Puntualidad, Orden y Aseo, Comunicación Asertiva).

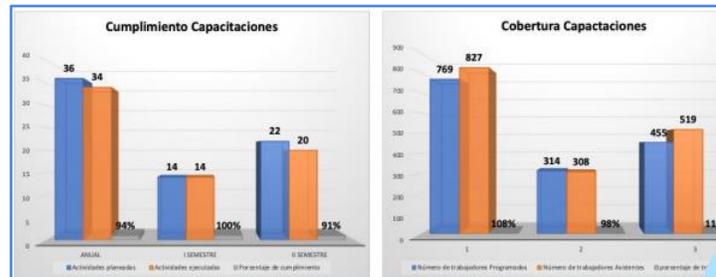
5.2. Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Plan de trabajo: el plan de trabajo se cumple en un 97% teniendo actividades específicas que dependían de terceros y que no se pudieron ejecutar para los trabajadores tales como curso de primeros auxilios y curso de RCP el cual se ha solicitado a la Secretaría de Salud de Manizales y por cambios Internos no se recibió respuesta a la solicitud.



- Evaluación del SG-SST, Para el 2024 se realiza la evaluación de estándares ante la ARL y Ministerio de trabajo, obteniendo un 100% de cumplimiento para el periodo 2023, ya que se hace mes vencido.
- Política del SG-SST, para el 2024 se realiza la respectiva revisión de la Política y objetivos del Sistema en compañía del comité Copasst y de la Gerencia donde se determinó que estos no requieren actualización, toda vez que cumplen a cabalidad con las exigencias normativas y de razón de ser de la Corporación IPS Universitaria de Caldas, posterior a esto se socializa con todas las partes interesadas mediante la Inducción y reinducción.

- El plan de capacitaciones para el 2024 se cumplió en un 94%, faltando dos (2) capacitaciones las cuales estaban vinculadas con el plan de trabajo Primeros Auxilios y RCP. Para el 94% de capacitaciones se obtuvo una cobertura (colaboradores capacitados) de 108%, este aumento se da, ya que se crearon varias piezas publicitarias que fueron compartidas a través de WhatsApp, aumentando la cobertura de personas.



- Indicadores del SG-SST: Ausentismo por incapacidad por enfermedad general, Para este indicador se logra evidenciar que los meses Febrero, Marzo, Abril, Agosto, Septiembre se presentan días de incapacidad superior a la meta establecida.
- Para el 2024 no se presentan accidentes en la organización, apalancando los procesos internos de seguridad que se generan. Tampoco se presentaron en este año enfermedades laborales.
- Recursos Para la gestión anual del SG-SST: para el 2024 desde la alta dirección se habilitó el presupuesto y los recursos necesarios para las actividades de Seguridad y Salud en el trabajo tales como:
 - Recarga de extintores.
 - Recarga de Insumos Botiquines.
 - Auditoría ICONTEC ISO 45001.
 - Adecuaciones de puestos de trabajo.
 - Vacunas colaboradores (Biológicos).
 - Elementos de Protección Personal.
 - Exámenes médicos Ocupacionales.
 - Auditoría Interna.
 - Profesional que maneja el SG-SST.

- En el 2024 se realizaron varias actividades enfocadas al cuidado y la protección del colaborador, algunas de estas actividades se ejecutaron en compañía de profesionales de la ARL, Integrantes del Copasst y encargado del sistema y se ejecutaron actividades tales como:
 - Inspecciones de puesto de trabajo.
 - Inspecciones Biológicas (Áreas donde aplica).
 - Inspecciones Locativas.
 - Acompañamiento Psicológico Pre pensionados.
 - Cazador de Riesgos.
- En el 2024 se realizaron dos (2) simulacros de sismo para cada sede, dentro de esos se participó en el Simulacro Nacional el cual se recibió certificación, en estos, se logró determinar el correcto funcionamiento de las brigadas, también se lograron determinar acciones de mejora enfocadas a atender necesidades puntuales en caso de que se pueda materializar una emergencia.



- Comités gestionados desde el SG-SST: la IPS cuenta con cuatro (4) comités derivados de Seguridad y Salud en el Trabajo los cuales son:
 - Copasst.
 - Convivencia Laboral
 - Hospitalario de Emergencia
 - Gestión del Cambio.

Los cuatro (4) comités cumplieron a cabalidad con el cronograma de trabajo, se reunieron de manera adecuada de acuerdo con los tiempos estipulados normativos y recibieron capacitación en los temas que de cada uno se derivan y trabajan.

- Auditoría ICONTEC Este año se gestionó y se recibió de manera satisfactoria la Auditoría Externa por parte del ente certificador ICONTEC, en esta se logró determinar que el SG-SST ha tenido un desempeño favorable y cumple con los objetivos propuestos. Durante la

auditoría no se presentaron “No conformidades” lo que Demuestra el compromiso de la organización con la Seguridad y Salud de los trabajadores y se mantiene el certificado vigente.



- El Sistema de Gestión de la IPS cuenta con comité de Gestión del Cambio, el cual posee una periodicidad, donde se reúnen los líderes de procesos para gestionar de manera correcta los cambios más significativos que se pueden tener. Para este 2024 se trabajaron en cambios relacionados con el cambio de cargo por parte de varios colaboradores y contrataciones de profesionales que pueden afectar de manera significativa el Sistema y la organización, todos estos cambios se ejecutaron de manera satisfactoria.
- La seguridad y salud en el trabajo son fundamentales para la gestión humana, pues contribuyen a la protección, satisfacción y eficiencia de los empleados, lo que impacta directamente en el rendimiento y sostenibilidad de la empresa.
- En el Informe de Gestión del año 2023 se dejó registrado como proyección fortalecer el trabajo articulado con el líder de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para la vigencia 2024 se materializa el plan de trabajo con el profesional contratado como líder para el proceso del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, profesional con una gran experiencia y conocimiento en el área y con quien se trabajó articuladamente en pro de las necesidades del resultado de la encuesta de riesgo psicosocial, en donde por medio de la ARL Positiva se ejecutó un plan de capacitaciones de temas como: Higiene del Sueño, Manejo de Emociones, Manejo del Estrés y Comunicación Asertiva.
- Se activó el programa de Preparación para la jubilación y retiro laboral de 2 profesionales, dichos espacios son planeados para preparar a las colaboradoras que están culminando una etapa laboral e inician otra fase de sus vidas, organizando las actividades que van a realizar después de que queden desvinculadas de la IPS y proyectándose en el futuro, tanto económico como familiarmente.

- Por medio de la gestión que realizó el Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo se logró que la ARL Positiva nos otorgara 24 dosis de la cepa de la Influenza para el personal asistencial tanto de planta como contratistas.
- Durante la vigencia 2024 se hizo efectivas inspecciones de puestos de trabajo a los funcionarios que realizaron la solicitud, de las cuales surgieron planes de mejora como:
 - Cambio de silla ergonómica para la higienista Viviana Roció Cardona
 - Adecuación en la altura de las pantallas del equipo de cómputo de 3 funcionarias.

5.3. Gestión de Mercadeo y Comunicaciones:

Descripción de los principales logros de la gestión durante la vigencia 2024:

- Se dio continuidad a procesos comerciales y de comunicaciones internas de los que se desprendían los principales retos (Posicionamiento externo con empresas y particulares).
- Elevar los niveles de confianza en los usuarios que aún no utilizan servicios con IPS UCALDAS por temas de percepción académica ó percepción de costos.
- Apoyo a procesos de otras áreas que fomentan la venta cruzada de servicios y gestión de RIA U DE CALDAS.
- Reuniones derivada de las acciones comerciales extramurales con 194 visitas formales a Empresas y PYMES de la ciudad, llegando a un total de 301 organizaciones desde que se delegó esta función al equipo de gestión digital y de comunicaciones en 2023.
- Generación de convenios con las empresas FODEFIGAS, CDU, UAM Y FEMBELLOTA, además de los que quedan en trámite con TERMINAL DE TRANSPORTE, BIENESTAR GOBERNACIÓN DE CALDAS Y CORPOCALDAS y participación en 28 eventos extramurales para facilitar el cumplimiento de los propósitos consignados en los párrafos anteriores.
- Se dio continuidad a los procesos de micro portafolios por segmentos (Diseño de micro portafolios de PRIMERA INFANCIA Y ADOLESCENCIA, acompañamiento pre y post quirúrgico) y se siguió fortaleciendo el plan de comunicaciones desde la identidad corporativa y personalidad de marca, a través de la capacitación de venta cruzada y el apoyo en diseño de capacitaciones permanente a otras áreas así como los ítems de buenas prácticas de comunicación y percepción, interiorizadas progresivamente por las demás áreas en sus procesos.
- Planificación y ejecución de 223 contenidos digitales, con estrategia COPY y llamado a la acción, cumpliendo con los principios de los embudos de marketing (Visualización, interacción, conversión)

- Ejecución del plan de Marketing del periodo 2024 en el que se tenía como meta promedio un mínimo de 4 visitas comerciales semanales, un mínimo de 20 acciones comerciales extramurales (las cuales fueron 32 sumando las ferias U DE CALDAS, semanas de la salud, positiva, corpocaldas, tomas de barrio y FERIA EMPRESARIAL Y DE EMPRENDIMIENTO) apoyado en los insumos de portafolios generados para tal fin, y un mínimo de 4 contenidos digitales promedio semanales, superando esas cifras como lo describe el ítem anterior.
- Involucramiento en acciones de gestión de la RIA U DE CALDAS apoyando el posicionamiento positivo en la comunidad estudiantil, realizando 23 acciones específicas CON TRABAJO SOCIAL para tal fin en las que se destacan el plan de comunicaciones ejecutado, los 4 vídeos pedagógicos de los servicios a los cuáles tienen derecho en la ruta los estudiantes y formas de acceder a los servicios, el PODCAST de explicación de la ruta y el ACOMPAÑAMIENTO A 10 JORNADAS ESPECIALES de portabilidad, vacunación y prevención, aumentando el diálogo en apoyo a trabajo social con la comunidad académica de la universidad y generando piezas de comunicación digital específicas para ellos.
- Se destacan en el área para aportar a las acciones de mejoramiento y planeación estratégica, los siguientes hechos:
 - Involucramiento en análisis de riesgos, en los cuales se sigue teniendo como alerta detectada desde la inteligencia de mercados, que a la entidad la perciben más costosa para medicina laboral, los servicios de laboratorio y las actividades extramurales (Las empresas refiere preferir negociar con profesionales directamente que con la IPS UCALDAS como intermediaria).
 - Desde aspectos positivos, 3 de 10 personas en sondeos comerciales ya saben de la prestación particular de servicios de la entidad, situación que en 2023 solo era en promedio de 1 entre 10 usuarios potenciales los que conocían esta posibilidad.
- Consolidación de apoyo estratégico con el área de prensa y comunicaciones U DE CALDAS para apoyo conjunto en difusiones inherentes al posicionamiento de la IPS, así como de apoyo a la RÍA U DE CALDAS.
- Fuimos pioneros en contenido disruptivo para una entidad de salud en la región generando acercamiento a públicos alternativos y adaptando la comunicación digital a las nuevas tendencias que, también aportan a la recordación y vínculos emocionales con la IPS UCALDAS, como lo generado en los videos conmemorativos de los 15 años, empoderando a todas las áreas de las tres sedes en estas acciones estratégicas y la iniciación en la red social Tik Tok.
- Se sigue reduciendo considerablemente en el departamento de Caldas, la percepción de ser una empresa de salud únicamente dirigida a los estudiantes U DE CALDAS, gracias a la conjugación de los contenidos de redes sociales con las acciones extramurales de difusión y

posicionamiento, en áreas de cuidado de adultos mayores, hogares infantiles, centros comerciales y zonas urbanas de la ciudad en las que se pudo llegar con el mensaje de los servicios. Esta ha sido una variable de alta importancia para la gestión del riesgo.

- Crear contenidos usando vivencias y testimonios de los usuarios, sigue siendo uno de los factores de crecimiento, principalmente en el área de vacunación, y en nuestros deportistas y el acompañamiento brindado a los mismos en sus competencias y preparaciones físicas.
- Como marketing interno, el apoyar áreas en procesos desarrolló una cultura interna de diálogos con personal de las sedes, para identificar oportunidades de mercado y unificar ideas entre lo que el entorno y la competencia reflejan y las experiencias internas, generando esto la percepción de ser tenidos en cuenta y estar enterados de posibles acciones de mercadeo a ejecutar.

5.4. Tecnologías de Información y Telecomunicaciones:

Durante el año 2024 la Corporación IPS Universitaria de Caldas desarrolló procesos fundamentales para fortalecer su infraestructura tecnológica. Incluyó la implementación de soluciones orientadas a optimizar el uso de la tecnología en áreas como bases de datos, servidores, redes e internet, arquitectura de hardware, herramientas ofimáticas. Estas mejoras han permitido garantizar la seguridad de la información, incrementar la eficiencia en el uso de herramientas tecnológicas y ofrecer soluciones innovadoras que respaldan el crecimiento organizacional.

- A finales del año 2024, se llevó a cabo la actualización del sistema Hosvital-HIS en sus módulos (ASISTENCIAL, FINANCIERO, WEB), pasando de la versión 2023.3.2.1 a la versión 2024.4.3.1. Esta nueva versión incorporó pequeñas mejoras, que, aunque no son del todo evidentes, contribuyen significativamente a facilitar la operatividad en el uso diario. Además, esta actualización se realizó con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares legales vigentes.
- En el servicio de internet se aumentó la capacidad de ancho de banda para optimizar la conectividad en toda la organización. Este incremento en la velocidad permite un acceso más eficiente a los recursos tecnológicos, mejora la experiencia de los usuarios y asegura un soporte adecuado para las demandas crecientes de las operaciones diarias, no incrementa el gasto sino un ahorro de \$72.073 mensuales.
- Se realizó Instalación del nuevo servicio en sede palogrande y sede clínicas y especialistas, y se hace Test de velocidad para verificar el nuevo servicio y se finaliza con la configuración en ambos equipos de seguridad Fortigate para el nuevo servicio de internet.
- Se realiza el mantenimiento preventivo correspondiente en cada equipo, el cual incluye limpieza de hardware (monitor, CPU, teclado, mouse y periféricos) y limpieza de software (optimización, archivos temporales, cookies).

- Desde sistemas se da soporte técnico para poner en marcha la atención de pacientes en modalidad de Telemedicina, validando las características técnicas de los equipos a instalar (monitor, CPU, teclado, mouse, diadema auricular, cámara web y aro de luz) con base en la normatividad vigente de habilitación Res 3100 de 2019.

1. CARACTERÍSTICAS EQUIPO 1 TELEMEDICINA.

UBICACIÓN: CONSULTORIO 3 SEDE ESPECIALISTAS

ESTADO: USADO COMO NUEVO

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO: Equipo de escritorio Marca HP PRODESK 400 G3 SFF color negro, con monitor de 22 pulgadas ajustable de resolución Full HD (1080p) 1920 x 1080 a 60 Hz, teclado USB, mouse USB, cámara de video marca SAT X11 con resolución 1280x720 px, diadema de audio y micrófono marca XXKIM, aro de luz 55 cm.

N° Del Equipo	Nombre del equipo	Ubicación	Número de Inventario	Tipo de Computador
N/A	DESKTOP-BUHDMBU	CONSULTORIO 3	N/A	ESCRITORIO
Marca y Modelo del equipo		Dirección MAC	Marca y modelo del Monitor	
HP PRODESK 400 G3 SFF		DC: 4A:3E: 49:0F: DA	DELL E2222HS	
Serial del Equipo	MXL63138L		Serial del monitor	6VC6YV3
Procesador	Intel Core i5-6500		Velocidad	3.2 GHZ
Memoria RAM	8 GB DDR4	Cantidad Módulos	2	Módulos Libres
				0
Marca HDD/SSD	Capacidad HDD/SSD	Serial HDD/SSD	¿Contiene Lectora de CD/DVD?	
ADATA SU635	240 GB	2K242LQKQKW	SI	X NO



6. Gestión Financiera.

6.1. Gestión Financiera y Contable:

En el año 2024 el equipo financiero de la Corporación Ips Universitaria de Caldas, continúa esforzándose por generar información de valor para la entidad, ajustada a la realidad, confiable, verídica y comparable, que brinde a la administración una herramienta para la toma de decisiones y que además cumpla con la normatividad vigente expedida por los diferentes entes de control en cuanto a aplicación de doctrina, generación y reporte de informes.

1. Eficiencia en el manejo de la liquidez

Desde el inicio de la vigencia, se realiza proyección de flujo de efectivo, con el fin de gestionar de manera eficiente los recursos, mejorando los ingresos y controlando los gastos y sus respectivos pagos, de tal forma logramos tener siempre el recurso disponible para el pago de las obligaciones sin generar traumatismos con los proveedores de bienes y servicios.

Acciones:

- ❖ Proyección de flujo de caja para toda la vigencia
- ❖ Negociación de plazos con proveedores
- ❖ Programación de pago de obligaciones.
- ❖ Gestión de cobro de cartera
- ❖ Sostenimiento de las inversiones existentes

Se resalta que la I.P.S no ha necesitado recurrir a créditos con entidades financieras para cumplir con el pago de sus acreencias, por el contrario, hemos logrado sostener la inversión en dos fondos

de inversión colectiva que han generado unos ingresos adicionales para la entidad, obteniendo en 2024 la siguiente rentabilidad:

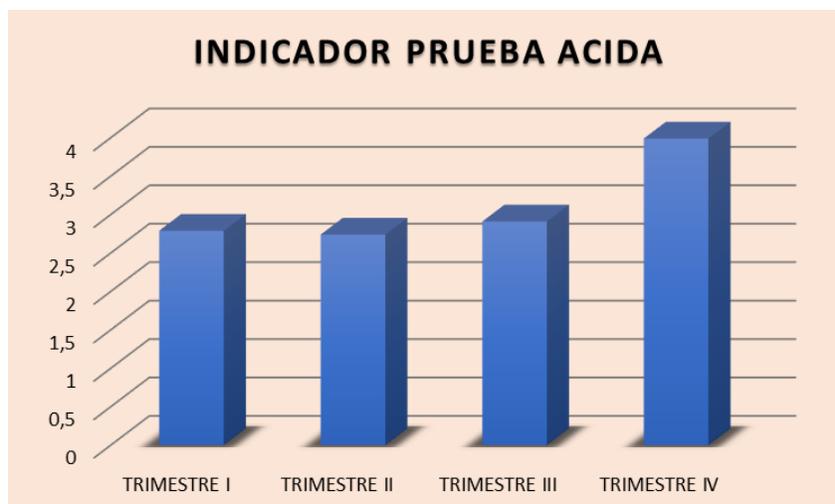
FIDUCIENTAS	Saldo inicial 2024	Saldo final 2024	Rendimientos abonados
FIDUCUENTA BANCOLOMBIA 252000010813	152.950.763,49	124.320.111,79	7.759.930,04
FIDUCUENTA DAVIVIENDA 0607084500098984	1.169.812,81	1.351.816,23	171.328,35

Adicionalmente, logramos mantener la negociación con los bancos, con quienes tenemos exoneración de costos y comisiones bancarias, cumpliendo siempre con la reciprocidad exigida para adquirir dichas tarifas.

De manera trimestral se hace medición del indicador de liquidez, de acuerdo a las cifras contables resultantes, así:

INDICADOR DE LIQUIDEZ AÑO 2024			
PRIMER TRIMESTRE			
Indice de Liquidez	ACTIVO CORRIENTE	752.579.740	3,10
	PASIVO CORRIENTE	242.485.083	
SEGUNDO TRIMESTRE			
Indice de Liquidez	ACTIVO CORRIENTE	841.911.082	3,01
	PASIVO CORRIENTE	280.072.983	
TERCER TRIMESTRE			
Indice de Liquidez	ACTIVO CORRIENTE	1.073.203.918	3,13
	PASIVO CORRIENTE	342.464.658	
CUARTO TRIMESTRE			
Indice de Liquidez	ACTIVO CORRIENTE	960.231.993	4,44
	PASIVO CORRIENTE	216.387.351	

Podemos observar entonces, que este indicador tuvo un comportamiento favorable durante el año, en el cual la empresa siempre tuvo más de tres veces los recursos para respaldar sus pasivos y aún más como lo dice el indicador de prueba ácida, sin tener que recurrir a la venta de los inventarios.



2. Registro y presentación de información

Con la participación de todo el equipo del área, se logra tener un registro de la información financiera oportuna y verificada, que permitieron durante la vigencia 2024 la presentación de impuestos, informes y atención de auditorías en los plazos establecidos.

La información es registrada en tiempo real, de manera oportuna y revisada por medio de las diferentes conciliaciones mensuales o trimestrales que realiza cada subproceso con el fin de garantizar la completitud de los registros.

Los principales documentos requeridos en el proceso contable y presupuestal se encuentran en los diferentes módulos: Facturación, Inventarios, cuentas por pagar y por cobrar y contabilidad y durante la vigencia se generaron las siguientes cantidades:

RELACION DE DOCUMENTOS	
CAUSACION DE FACTURAS DE COMPRA - CCP	1.359
CAUSACION DE FACTURAS DE COMPRA DE INVENTARIO - CFO	188
COMPROBANTES DE EGRESO - CEG	2.010
CAUSACION DE NOMINA - NOM	13
FACTURAS DE CONTADO - IFCD	9.258
FACTURAS A CREDITO - IFCR	113
ENTRADAS AL ALMACEN	195
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL - CDP	245
REGISTRO COMPROMISO PRESUPUESTAL - RCP	1.399
REGISTRO OBLIGACION PRESUPUESTAL - ROP	2.667
REGISTRO GIRO PRESUPUESTAL - RGP	3.535

Con este registro de la información, se logra la presentación de los informes e impuestos requeridos por los diferentes entes de control, así:

**TOTAL INFORMES
PRESENTADOS: 46**



UNIVERSIDAD
DE CALDAS: 4

DIAN:16

CONTADURIA
GENERAL DE LA
NACION: 9

MUNICIPIO DE
MANIZALES: 1

SUPERSALUD:16

PRESENTACION DE INFORMES			
Entidad de control	Concepto informado	Periodicidad	Cantidad
DIAN	Retencion en la fuente	Mensual	12
	Declaracion renta	Anual	1
	Informacion exogena	Anual	1
	Actualizacion Regimen Trib Especial	Anual	1
	Registro de Beneficiarios Finales	Anual	1
MUNICIPIO DE MANIZALES	Industria y comercio	anual	1
TADURIA GENERAL DE LA NA	Contaduria (CHIP CONTABLE)	trimestral	4
	Contaduria (CHIP PRESUPUESTAL)	trimestral	3
	Contaduria (CONTRO INTERNO CONTABLE)	Anual	1
	Contaduria (ESTADOS FINANCIEROS)	Anual	1
SUPERSALUD	Supersalud (FT001 - Catalogo Información	Semestral	2
	Supersalud (FT003 - Cuentas por Cobrar -	Semestral	2
	Supersalud (FT004 - Cuentas por Pagar -	Semestral	2
	Supersalud (FT025 - Reporte de Facturación	Semestral	2
	Supersalud (FP001 - Conjunto Completo de	Anual	1
	Supersalud (FP002 - Certificación Estados	Anual	1
	Supersalud (FP003 - Dictamen Revisor Fiscal)	Anual	1
	Supersalud (FP004 - Informe de Gestión)	Anual	1
	Supersalud (FP005 - Proyecto Distribución de	Anual	1
	Supersalud (FT002 - Publicación Estados	Anual	1
	Supersalud (GT010 - Composición Patrimonial -	Anual	1
	Pago de contribucion	Anual	1
	UNIVERSIDAD DE CALDAS	Estados Financieros trimestrales	trimestral

INVERSION ECONOMICA:

Para garantizar el cumplimiento de la normatividad en materia fiscal de la transmisión de facturación electrónica, documentos electrónicos, eventos radian, entre otros, la I.P.S incurre en los siguientes costos y gastos:

PROVEEDORES TECNOLOGICOS	
DIGITAL WARE - HOSVITAL ASISTENCIAL Y FINANCIERO (50%)	40.913.153
DIGITAL WARE -SOPORTE ACTUALIZACION	5.593.000
NOVACORP	3.348.002
DATAWARE Y TECH	5.303.076
ANGELICA BERMUDEZ - MODULO DE GLOSAS	300.000
SOCIEDAD CAMERAL CERTIFICACION - CERTIFICADO DIGITAL	641.786
ANDES - FIRMA DIGITAL	327.250
	56.426.267

Adicionalmente el valor pagado a Supersalud por concepto de contribución por estar adscritos, en el 2024 calculado con los ingresos de 2023, fue por valor de \$4.270.551

3. Documentación de procesos:

En el año 2024 se terminó la documentación del proceso de Gestión Financiera, el cual queda conformado de los siguientes procedimientos:



PROCESO GESTIÓN CONTABLE

1. REGISTRO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE
2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE
3. PRESENTACIÓN INFORMACIÓN TRIBUTARIA
4. ELABORACIÓN Y COMUNICACIÓN DE INFORMES

También se crearon formatos relacionados con el proceso de Caja menor el cual se encuentra regulado por la Resolución 003 del 12 de septiembre de 2023, así:

- FORMATO ARQUEO CAJAS
- FORMATO ENTREGA CAJA MENOR
- FORMATO REEMBOLSO DE CAJA MENOR

4. Análisis de cifras financieras

A medida que se logra la consolidación de nuevos contratos o convenios, se realiza el control financiero de los mismos, mediante archivos de excel alimentados manualmente, con el fin de contar con información real para la toma de decisiones, proyecciones futuras, control de gastos y determinación de rentabilidad.

Acciones:

- ❖ Registro en los archivos diseñados para plasmar la ejecución proyectada vs la real de cada contrato.
- ❖ Proyección de cifras previas a las nuevas contrataciones.
- ❖ Análisis en conjunto con diferentes áreas que permite una visión más integral de los componentes de la prestación del servicio.
- ❖ Análisis y socialización de cifras en café con la gerente y comité financiero.
- ❖ Análisis de los contratos más representativos económicamente para la I.P.S, que son Universidad de Caldas, Gobernación de Caldas y Positiva.

5. Manejo del inventario

Se mantienen las diferentes bodegas por servicios, con el fin de contar con una disponibilidad inmediata de los insumos, siendo la bodega general ubicada en la sede integral, la garante del control de las mismas y el constante acompañamiento a los responsables. Con este proceso se logra mantener actualizada la información de saldos, fechas de vencimiento, lotes, mínimos y máximos, entre otros.

Acciones:

- ❖ Control permanente de inventarios
- ❖ Conciliación mensual entre el módulo de inventarios con información contable.
- ❖ Semaforización del total de los insumos existentes en el almacén.
- ❖ Dispensación oportuna de los pedidos.
- ❖ Inventario físico trimestral.

En el año 2024 se tuvo acompañamiento a inventario físico por parte de la firma de revisoría fiscal, en los cortes marzo y diciembre, quienes generan el respectivo informe, que en ambos casos fue favorable para el proceso.

INVERSIÓN: Total de compras de insumos que ingresan al almacén: \$393.190.843

6. Nuevas políticas y actividades para procedimientos contables

A través de los ejercicios de conciliación y verificación de la información tanto de facturación como contable y bancaria, se detectan posibles inconsistencias o aspectos por mejorar en cada uno de los subprocesos. Adicionalmente en las auditorías realizadas por la firma de revisoría fiscal se generaron planes de acción, que dan paso a modificar o crear nuevas actividades de verificación de datos, como son:

- ❖ Conciliación periódica (2 veces al mes) del reporte de facturación emitido en Hosvital vs la facturación emitida en la Dian.
- ❖ Conciliación de CCP y CFO con obligaciones presupuestales.
- ❖ Envío de reporte de facturación por cliente mensual dentro de los 10 días siguientes al mes de ejecución.
- ❖ Socialización de resultados financieros en comités, con el fin de incentivar una cultura basada en resultados.

- ❖ Señalización de facturas con descuento por pronto con el fin de que no perdamos los descuentos por superar la fecha límite.

7. Proceso de Presupuesto Público

Durante la vigencia 2024 se continúa con la aplicación de la normatividad en materia de presupuesto público, para lo cual se involucran los líderes de procesos como eje fundamental para una adecuada ejecución, basada en valores proyectados y aprobados previamente.

Acciones:

- ❖ Se inicia con la implementación de la ejecución presupuestal de ingresos en el módulo de Hosvital.
- ❖ Se realiza conciliación con módulo contable.
- ❖ Socialización de formatos de solicitud presupuestal.
- ❖ Certificación de asignación presupuestal por procesos, de acuerdo a los requerimientos.
- ❖ Reporte oportuno a entes de control de informes presupuestales.
- ❖ Seguimiento continuo a la ejecución Presupuestal con base en Información de nuevas políticas presupuestales y contables.
- ❖ Se realiza conciliación de información presupuestal y contable con corte a 31 de diciembre, identificando ajustes a realizar y generando un reporte presupuestal definitivo que coincida con la información contable.

El presupuesto de ingresos y gastos para el año 2024 se inició con un total de **\$2.519.040.528**. Durante el transcurso del año, se realizaron adiciones presupuestales por un monto de **\$1.784.483.572**, las cuales se lograron gracias a gestiones exitosas para la obtención de mejores contratos en la prestación de servicios de salud. Esto representa un crecimiento del **70.85%** respecto al presupuesto inicial.

Presupuesto Final Al finalizar el año, el presupuesto totalizó en **\$4.303.524.100**. De este monto, la entidad facturó **\$3.925.513.894** y se recaudaron **\$3.527.707.360**. Los fondos disponibles en caja, bancos e inversiones ascienden a **\$279.466.425**.

Ejecución de Gastos En cuanto a la ejecución de gastos, se presentaron obligaciones por un total de **3.711.251.393** y se realizaron pagos por un total de **3.515.373.663**.

Resumen Financiero

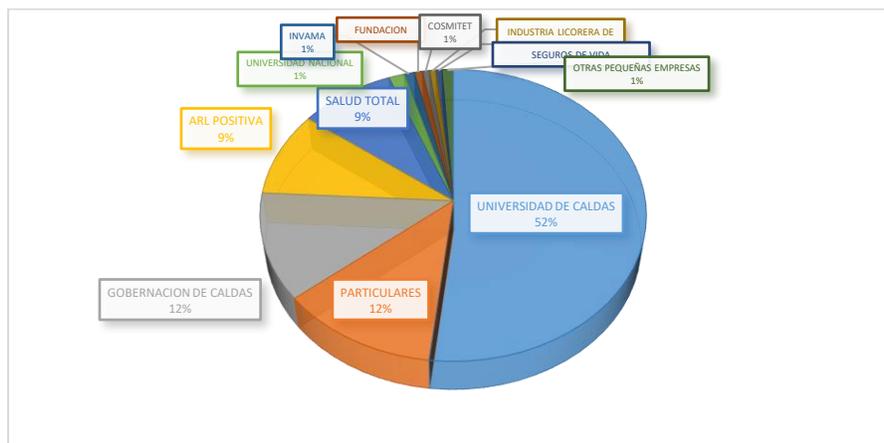
Cuadro Resumen del Presupuesto 2024		
Concepto	Monto	Crecimiento
Presupuesto Inicial	\$2,519,040,528.00	-
Adiciones Presupuestales	\$1,784,483,572.00	70.85%

Presupuesto Final	\$4,303,524,100.00	-
Facturación Total	\$3,925,513,894.00	-
Recaudo Total	\$3,527,707,360.00	-
Fondos en Caja, Bancos e Inversiones	\$ 279,466,425.00	-
Obligaciones de Gasto	\$3,711,251,393.00	-
Pagos Realizados	\$3,515,373,663.00	-

Se proyecta presupuesto para el año 2025, teniendo en cuenta los resultados del año 2024 y los diferentes escenarios económicos, quedando proyectado por un total de **\$3.962.590.670**.

6.2. Facturación y cartera - Compras:

ENTIDAD	FACTURACIÓN	%
UNIVERSIDAD DE CALDAS	1.979.365.602	51,8%
PARTICULARES	469.070.421	12,3%
GOBERNACION DE CALDAS	450.442.416	11,8%
ARL POSITIVA	358.404.036	9,4%
SALUD TOTAL	335.455.015	8,8%
UNIVERSIDAD NACIONAL	54.767.728	1,4%
INVAMA	36.342.000	1,0%
FUNDACION SANTA FE DE BOGOTA	28.384.920	0,7%
COSMITET	24.775.800	0,6%
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS	21.938.000	0,6%
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A	21.847.400	0,6%
OTRAS PEQUEÑAS EMPRESAS	39.522.539	0,2%
	3.820.315.877	



PARTICULARES

VACUNAS	9,4%
LABORATORIO CLINICO	2,7%
ODONTOLOGIA	1,4%
DERMATOLOGIA	1,3%
OTRAS UNIDADES DE APOYO DIAGNOSTICO	0,6%
PSICOLOGIA	0,5%
PSIQUIATRIA	0,5%
MEDICINA LABORAL	0,4%
FISIOTERAPIA	0,4%
GERIATRIA	0,3%
PEDIATRIA	0,2%
FISIATRIA	0,2%
MEDICINA INTERNA	0,2%

- En la ejecución facturación de los principales contratos se logró con Universidad de Caldas 100%, Positiva 100%, Gobernación 100%, ILC 91.1%, Invama 99.94% los demás contratos con los que cuenta la entidad, son de cobro por cada evento.
- Se realizaron 56 cotizaciones para diferentes entidades, se realizó verificación constante al SECOP en la búsqueda de procesos a los cuales pudiéramos presentarnos aplicamos a 3 procesos de las cuales 2 se fueron adjudicados a otras entidades por tarifas y 1 de ellos INVAMA adjudicado a la Corporación IPS Universitaria de Caldas.
- Se actualizaron en el sistema HOSVITAL 30 portafolios de servicios y tarifarios entre los que se encuentran UNIVERSIDAD DE CALDAS, GOBERNACIÓN, POSITIVA, INVAMA, INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS, UNIVERSIDAD NACIONAL, MEDICARTE y PARTICULARES.
- Se realizaron conciliaciones mensuales de ingresos identificando diferencias entre los reportes tenidos en cuenta para este proceso, a los cuales se les realizó una búsqueda y se logró definir a qué correspondían.
- Se realizó seguimiento periódico a la facturación electrónica identificando en algunas ocasiones el no procesamiento en el software del proveedor tecnológico principalmente de las notas crédito buscando solución inmediata para la correcta transmisión.
- Con la implementación de la socialización de todos los convenios por medio del correo con la líder de línea de frente se minimizaron los errores y el desconocimiento por parte de esta área de nuestros clientes y los procedimientos pactados con cada uno de ellos.

ACCIONES

- Se realizaron informes de conciliación de ingresos y consolidado de los ingresos por servicios y contratos que sirvieron para análisis y toma de decisiones.
- Se parametrizaron portafolios y tarifarios en HOSVITAL vigencia 2024.

- Se comparó facturación de HOSVITAL con facturación electrónica en plataforma de proveedor tecnológico NOVA CORP vs DIAN verificando consecutivos de facturas y de notas crédito.
- Se socializaron por medio del correo electrónico todos los convenios y contratos vigentes con los diferentes clientes para el año 2024 con sus respectivos portafolios y tarifas.
- Se realizó gestión de cartera con 2 clientes (SOULMEDICAL Y MEDICARTE) que se encontraban en mora de más de 90 días logrando que estos quedaran al día con sus obligaciones.
- Se envió reporte detallado al gerente de I-MEDICUS de la cartera pendiente del contrato de SALUD TOTAL por glosas no aceptadas para su respectiva gestión.

7. Proyección Institucional para la Vigencia 2025.

<p>COMO VAMOS 2024-2025: Apalancar el objetivo de SOSTENIBILIDAD FINANCIERA con el seguimiento e información de la facturación por servicios y así crear y desarrollar estrategias comerciales con el acompañamiento de los líderes de los servicios y sedes para ampliar en la venta de servicios</p>	<p>Redefinición de esquemas de personal con análisis de productividad orientado a la sostenibilidad de contratos y maximizar el aprovechamiento de la infraestructura</p>	<p>Construir colectivamente el plan de desarrollo identificando como líderes las oportunidades de desarrollo y crecimiento para la IPS</p>

Mejoramiento continuo y Calidad

- Apertura nuevos servicios: hacer aprovechamiento de la capacidad instalada disponible para realizar la apertura de nuevos servicios en convenios con otras EAPB, ampliando el portafolio actual.
- Fortalecer los servicios habilitados existentes aprovechando al máximo la infraestructura física con la que se cuenta en el momento, así como la capacidad para servicios en modalidad de telemedicina interactiva y tele-experticia.
- Retomar acompañamiento para avanzar en el cumplimiento del plan de trabajo de Acreditación, esto nos permite tener en la IPS servicios con estándares superiores de calidad.
- Plan de acción centrado en Habilitación: Posterior a la respuesta que entregue la DTSC al proceso sancionatorio. (definir según el caso intervención o plan de trabajo y acciones de mejora a desarrollar durante la vigencia 2025).
- Realizar el Segundo Simulacro de evaluación de estándares de Habilitación bajo la Resolución 3100 de 2019: Como cada vigencia, es necesario la realización de una evaluación contra estándares por cada uno de los servicios, que servirá de insumo para reportar en el REPS e identificar acciones de mejora.
- Realización de ejercicios de referenciación directa e indirecta con instituciones de salud reconocidas como exitosas por sus prácticas de calidad en la atención, así como en modelos de liderazgo que nos permiten avanzar hacia una mejor prestación de servicios.
- Revisión y actualización documental de los documentos de soporte de los procesos institucionales como manuales, guías, protocolos y formatos en ALMERA.

Seguridad del Paciente:

- Continuar con la implementación de la nueva Política, Programa y Campaña de Cultura de la Seguridad del Paciente, mediante diferentes estrategias educativas que impacten en la

apropiación del conocimiento del cliente interno y externo de los diferentes controles y barreras para la disminución del riesgo en la atención en salud.

- Continuar con la gestión, seguimiento y control de la matriz de riesgos relacionada con la seguridad del paciente, generando así una cultura de la gestión del riesgo en la institución.
- Realizar cuantificación económica de la inversión que realiza la Institución en temas de Seguridad del Paciente, como evidencia de la gestión diaria por una cultura de seguridad y una atención segura y de calidad.

Convenio Docencia de servicios:

- Realizar apertura de nuevos escenarios de práctica Docencia Servicio (Asistenciales) que permitan fortalecer la oferta de servicios en la institución y la formación del Talento Humano en Salud
- Avanzar en cuanto a la digitalización del archivo Docencia Servicio de la institución, disminuyendo el impacto medio ambiental con el uso del papel.
- Fortalecer el proceso de inducción del talento humano en formación, garantizando que todos los estudiantes den cumplimiento al mismo.

Medicina General y especializada:

- Nuevos Servicios: Creación de clínicas especializadas en oncogeriatría, cardio geriatría, adherencia terapéutica y bioética, respondiendo a las necesidades de la población.
- Contrataciones Estratégicas: Mantener y ampliar contratos con aseguradoras y entidades como la Universidad Nacional de Colombia.
- Incremento de la Oferta: Incorporar nuevas especialidades médicas y fortalecer la atención en medicina general.
- Educación Médica Continuada: Diseño de programas robustos que impulsen la actualización constante del personal.
- Telemedicina: Implementación de servicios virtuales para ampliar la cobertura y accesibilidad.

Laboratorio Clínico:

- Adquisición de tecnología que impulse el servicio, al ampliar el portafolio, y minimizar las remisiones.

Odontología:

- Consolidar y expandir nuestra oferta, con un énfasis en los servicios particulares.
- Mejora continua en la experiencia del paciente, garantizando calidad, agilidad y atención personalizada que respondan a las expectativas de un mercado cada vez más exigente.

Enfermería y Vacunación

- Realizar prueba piloto con nuevos horarios en vacunación y enfermería con el fin de dar servicio con apertura hasta más tarde.
- Dar continuidad a la calidad del servicio de vacunación luego del cambio de personal por la próxima jubilación de la auxiliar de vacunación.
- Realizar entrenamiento y supervisión de estudiante de Sena pasantía en técnico en enfermería con el fin de cubrir el servicio de vacunación con el nuevo horario.
- Apoyar el diseño de estrategias de mercadeo para promocionar los servicios de enfermería y vacunación.
- Aportar al sistema de información para el mejoramiento de la calidad y toma de decisiones, mediante la captura, consolidación, gestión y análisis de los indicadores y estadísticas de los servicios a cargo.
- Diseñar e implementar el plan de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas de los procesos a cargo.
- Afianzar el uso de la información para la toma de decisiones basadas en los informes de los comités a cargo. (Vigilancia epidemiológica, tecno, fármaco y reactivo vigilancia).
- Gestionar y acompañar los convenios docencia servicio para los estudiantes en rotación en los servicios a cargo.
- Gestionar los compromisos adquiridos con el proceso de acreditación y habilitación relacionados con los procesos a cargo.

Psicología:

- Asesorías y formulación de políticas de prevención del consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas a empresas del sector público y privado.
- Fortalecer las atenciones en salud mental de la IPS Universitaria a través del Modelo de Atención RIAS, priorizando los riesgos identificados en la población estudiantil, así como la identificación e intervención de factores de riesgo frente a la salud mental, conducta suicida, consumo de sustancias psicoactivas, dificultades académicas y necesidades psicosociales en relación a redes de apoyo.
- Gestionar la oportunidad en la atención que permita disminuir demanda insatisfecha presentada en el área de psicología, teniendo en cuenta las remisiones de bienestar Universitario, permanencia con calidad, generación E, EFH, Línea 123 y otros.
- Incrementar la oferta y fortalecer la difusión de servicios de Psicología de manera particular, en articulación con mercadeo.
- Garantizar los espacios de capacitación de interés en salud pública para el grupo de Psicología. (Proyección continua).
- Realizar valoración psicológica pre y post cirugía bariátrica, a través de convenios externos con médicos especialistas en dicho procedimiento, extendido a todos los especialistas de la ciudad.

Trabajo Social

- Sensibilizar cada vez más a la población universitaria sobre el sentido de la salud, entendida en todas sus dimensiones y buscando como fin minimizar los factores de riesgo, garantizando una ruta de promoción y mantenimiento de la salud, brindando asesoría oportuna y clara en el proceso de afiliación y portabilidad de la EPS dentro de su proceso académico.
- Seguir promoviendo el plan de comunicación de la ruta integral de atención en salud para los estudiantes, generando diferentes estrategias de adherencia al proceso y así garantizar el trámite de ingreso a la Corporación IPS Universitaria de Caldas, con el fin se detecte a tiempo factores de riesgo en el estudiante y dar continuidad al tratamiento en caso se requiera.

Sistema de Información y atención al usuario SIAU:

- Gestionar de manera integral el cumplimiento de la Política de participación social en salud PPSS:1. Cargue de las acciones propuestas para la vigencia.2.
- Seguimiento a la ejecución de las actividades.3. Publicación de evidencias en la página web.4. Reporte anual de la ejecución de la PPSS.
- Dar cumplimiento de los criterios del sistema de atención al usuario, implementando las acciones de mejora derivadas de la autoevaluación.
- Establecer acciones de mejora concretas para impactar las quejas más recurrentes interpuestas ante el SIAU.
- Fomentar la participación ciudadana a través del comité de ética hospitalaria y la asociación de usuarios, dando cumplimiento a la legislación vigente (Resolución 13437 de 1991 y el Decreto 1757 de 1994).
- Revisar el ciclo de gestión de los programas y planes a cargo: Actualización y planeación - implementación - seguimiento y evaluación (Plan de divulgación de derechos y deberes, programa de educación al usuario y su familia y programa de actividades lúdicas).

Sede Clínicas y especialistas:

- Potencializar servicios especializados de manera particular y en convenios para: Sexología, Medicina del Deporte, Pediatría, Colposcopia y Geriatria con sus respectivas Clínicas.
- Fortalecer la infraestructura y dotación de la Sede Especialistas mediante los recursos obtenidos por contraprestación de escenarios de práctica de las diferentes Universidades (UAM, UCM, UDC).

- Fortalecer la realización de actividades asistenciales de las diferentes especialidades mediante la modalidad Extramural, dando cumplimiento a todos los criterios de habilitación
- Fortalecer la realización de actividades mediante la modalidad de Teleconsulta en alianza con Telesalud – Universidad de Caldas, aportando a la atención en salud integral de diferentes municipios del país.

Sede Integral:

- Ampliar el servicio para Clínica de Heridas con dos salas de procedimientos y dos enfermeras jefes.
- Utilización al 100% de la capacidad instalada de la sede integral.
- Nuevos convenios de servicios con otras EPS.
- Crecer en un 10% respecto a los porcentajes de participación en especialidades ofertadas.
- Incluir el módulo de glosas en el software HOSVITAL y tener soporte sistematizado.
- Habilitar en la sede integral los servicios de: Telemedicina - Medicina General - Psicología - Nutrición

Gestión Financiera:

- Garantizar la sostenibilidad financiera, mediante el aumento de ingresos, austeridad en el gasto y control del flujo de efectivo.
 - Verificar la correcta y completa facturación de los servicios prestados a los diferentes clientes, auditando permanentemente el proceso de línea de frente.
 - Análisis de precios ofertados por proveedores y comparación del mercado.
 - Proyección y actualización del flujo de efectivo.
 - Supervisión financiera de contratos.
- Autoevaluación de procesos y procedimientos mediante la realización de equipos de mejoramiento.
 - Cumplimiento del cronograma de equipos de mejoramiento
 - Documentación en Almera de las reuniones realizadas
 - Diligenciamiento de herramientas de auditoría y control.
- Ajuste en funciones del personal del área.
 - Análisis de cargas por funciones, cantidad de procesos y dedicación de tiempo.
 - Reasignaciones requeridas entre las funcionarias del equipo
 - Plan de trabajo de activos fijos y gestión documental.
- Establecer controles y auditoría a los registros financieros.
 - Conciliación de reportes externos (Dian) con los generados por el software Hosvital.
 - Conciliación entre módulo contable y presupuestal.
 - Verificación de cumplimiento de requisitos de facturación electrónica y RIPS electrónicos.
- Documentación de manuales y/o formatos requeridos para una medición de indicadores o resultados.

- Documentación del proceso de tesorería - Actas de reuniones
- Formatos de inventario, conciliaciones y demás que se requieran.
- Continuidad en la Gestión presupuestal:
 - Configuración y diligenciamiento del presupuesto de ingresos en Hosvital
 - Fortalecimiento en el seguimiento de ejecución tanto de ingresos como de gastos.
 - Capacitación al equipo en normatividad y procedimientos presupuestales.
 - Apoyo al área financiera y la Gerencia para el análisis de datos y proyecciones para la toma de decisiones.
 - Garantizar la presentación oportuna de los informes requeridos por los entes de control.

Facturación y Cartera:

- Terminar de documentar los procesos y procedimientos de facturación y cartera integrando instructivo de la presentación de las facturas con los debidos soportes.
- Realizar compra de licencia a perpetuidad para la integración de facturación electrónica entre HOSVITAL y NOVA CORP lo cual permitirá minimizar los errores al momento de la generación de la factura electrónica y así poder cumplir con la obligatoriedad de los RIPS ELECTRÓNICOS.

Gestión Humana:

- Fortalecer las competencias de los líderes de la IPS, que permitan potencializar los resultados del personal a cargo y del servicio que lidera.

Infraestructura:

- Mejorar las condiciones de seguridad y practicidad de los estudiantes que se encuentran en etapa de su práctica.
- Mejorar el área de depósito de residuos para cumplir con la normatividad vigente.

Mercadeo y comunicación:

- Establecer un Indicador de Cierre de ventas, convenios firmados - concretados.
- Definir el nuevo slogan que aplica para la nueva vigencia del Direccionamiento Estratégico.
- Implementar la promoción de los servicios con la estrategia de “ESTACIONALIDAD mensual sumada a un calendario comercial - social”.
- Capacitar - fortalecer las competencias del talento humano de la IPS en venta cruzada como inductores de todos los servicios de la IPS, “habilidad de convencimiento de clientes nuevos y fidelización de los existentes - demanda inducida en campo”.

Sistemas y tecnología de la comunicación TICS

- Estandarización de sistema operativo de Windows en sus versiones más actuales 10 y 11.
- Estandarización de Microsoft Office 365 en los equipos más fundamentales de la IPS, con el fin de tener una interacción más eficaz y precisa que cumpla con los estándares normativos.
- Copias de seguridad en la nube para mayor seguridad y protección de la información crítica.
- Implementación del proyecto teleconsulta para la atención más eficiente de forma virtual.
- Compra, cambio y renovación de equipos obsoletos por equipo de mejores características que cumplan con las necesidades de interacción del usuario.
- Instalación en su totalidad del sistema eléctrico en la sede palogrande con certificación RETIE.
- Implementar un servicio pfSense en una entidad de salud es crucial para garantizar la seguridad y eficiencia en la gestión de sus redes. Este firewall de código abierto ofrece protección avanzada contra ciber amenazas, controlando el tráfico y previniendo accesos no autorizados que podrían comprometer datos sensibles, como historiales médicos y registros de pacientes. Además, permite una administración centralizada de la red, asegurando la continuidad operativa de los sistemas críticos y minimizando interrupciones. En un sector donde la confidencialidad y la integridad de la información son esenciales, pfSense se posiciona como una solución robusta, económica y confiable para cumplir con normativas de seguridad y proteger la infraestructura tecnológica.
- Mejoramiento de almacenamiento de correo electrónico de Gmail, en las cuentas de más importancia.