INFORME DE VIGENCIA
GESTIÓN 2022

IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA

VIGILADO Supersalud

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA

INFORME DE GESTION - VIGENCIA 2022

El presente informe consolida las actividades más relevantes de la gestión de la IPS CUIDADO SEGURO EN CASA SA, comprendidas en el periodo del 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de la misma anualidad.

El Informe se encuentra divido por áreas en donde se relacionan cada una de las operaciones, actividades y resultados; dando a conocer las cifras más relevantes, productos de la gestión en cada proceso institucional.

I. CONDICIONES GENERALES

1. Capacidad Técnico-administrativa.

Las adaptaciones de la estructura funcional de la IPS estuvieron motivadas por la fase de la pandemia por Covid 19, que fue disminuyendo gradualmente la necesidad de servicios. Adicionalmente, se fortalecieron las regionales Atlántico, Bolívar y Magdalena; con la apertura y entrada en operación de las sedes de Soledad, Magangué y El Banco, respectivamente.

2. Capacidad Tecnológicas y Científicas.

Como servicios macros de prestación de servicio, la IPS mantiene la Habilitación de los siguientes:

- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE CRONICO SIN VENTILACION
- ATENCION DOMICILIARIA DEL PACIENTE AGUDO
- ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PACIENTE CRONICO CON VENTILACION.
- ATENCIÓN DOMICILIARIA DEL PACIENTE CON CUIDADOS PALIATIVOS.

La IPS cuenta con los siguientes nuevos programas en funcionamiento:

- Programa de Atención 90+.

- Programa de atención domiciliaria a pacientes con ventilación mecánica.
- Programa de Evolución Cultural organizacional.
- Programa de revisoría interna de cuentas de profesionales contratistas.
- Programa de Comunicaciones y Publicidad Corporativos.

3. Infraestructura.

Sedes Administrativa:

- La sede principal opera en el barrio Armenia de Cartagena de Indias, donde se encuentran todas las áreas del nivel central. La sede de la regional Bolívar Norte está funcionando actualmente en el barrio Villa Sandra, incluido el servicio de Farmacia.
- En resumen: la IPS tiene su sede principal en Cartagena de Indias y seis regionales en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, El Carmen de Bolívar, Montería, Santa Marta y Sincelejo.
- En la vigencia 2022, se aperturaron y entraron en operación, las sedes de Soledad (Atlántico), Magangué (Sur de Bolívar) y El Banco (Magdalena).

4. Empresas Vinculadas por Interdependencias.

Se realiza ampliación de Empresas contratadas por Interdependencias, para garantizar mayores opciones en la oportunidad en la prestación de servicio; siendo los principales proveedores de Servicios los siguientes:

- Clínica Salud Social (Sincelejo)
- Clínica del Río (Montería)
- Movired Vida SAS
- Biotech SAS (Equipos Biomedicos para Ventilación Mecánica)
- Messer Colombia (Suministro de Gases Hospitalarios)
- Laboratorio Carlos Abdala (Laboratorio Clínico en Sincelejo)
- Soluciones Costa Caribe (Limpieza de Tanques)
- Origen (Procesos de Litografía)

- Clínica Crecer (Banco de Sangre y Unidosis).

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

III. ESTRUCTURA OPERATIVA

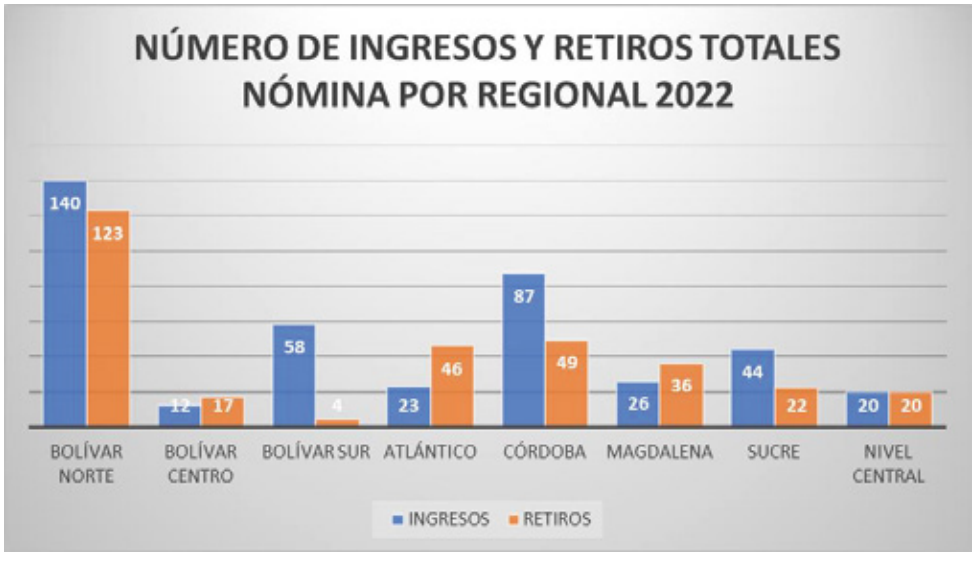
La estructura Operativa de la IPS está orientada por una visión centrada en el paciente, usuario y su familia; en donde todos los procesos de las diferentes áreas giran a su alrededor, como centro de la atención y de la actividad comercial de la IPS, con fin de satisfacer plenamente sus necesidades, requerimientos y expectativas.

En la IPS la operación está organizada por sedes regionales, las cuales cuentan con una estructura orgánica funcional y con la representatividad de todas las áreas institucionales. Las regionales cuentan con autonomía operativa en las actividades de sostenimiento, seguimiento y control, conservación del buen aspecto de las instalaciones y supervisión de los subordinados de la Coordinación regional. La gestión de compras y la contabilización de los hechos económicos de la empresa se hacen a nivel central; así mismo sucede con el direccionamiento de los aspectos relacionados con la Cultura y el Talento Humano de la organización.

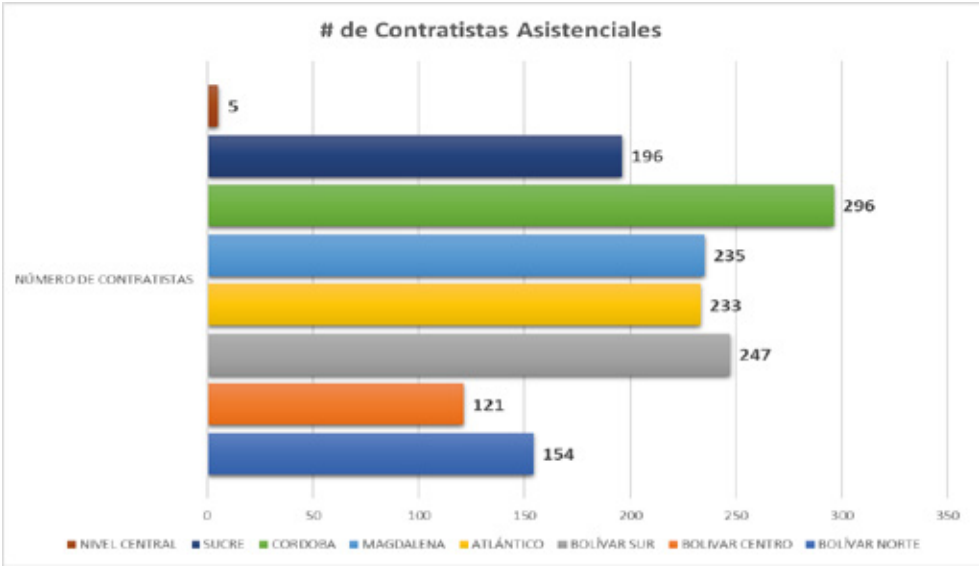
IV. GESTIÓN DE LA CULTURA Y TALENTO HUMANO.

IPS Cuidado Seguro en Casa, durante la vigencia 2022 fortaleció su talento humano, tanto en el número como en su desarrollo profesional y técnico, mediante un nutrido programa de formación (ver detalles más adelante). Así mismo, se hicieron ajustes a la estructura funcional de la empresa, tanto a nivel central como en las regionales, buscando mayor agilidad en la toma de decisiones. La IPS presentó en la vigencia 2022, los siguientes datos de personal en nómina (para un total de 490 colaboradores, al término de la citada vigencia):

REGIONAL	# DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	# DE PERSONAL ASISTENCIAL
BOLIVAR NORTE	45	131
BOLIVAR CENTRO	13	2
BOLÍVAR SUR	9	50
ATLÁNTICO	25	7
MAGDALENA	14	4
SUCRE	17	40
CÓRDOBA	23	72
NIVEL CENTRAL	38	0
TOTAL	**184**	**306**



Este equipo de colaboradores es complementado por un equipo de 1.487 profesionales de la salud, contratados por prestación de servicios:

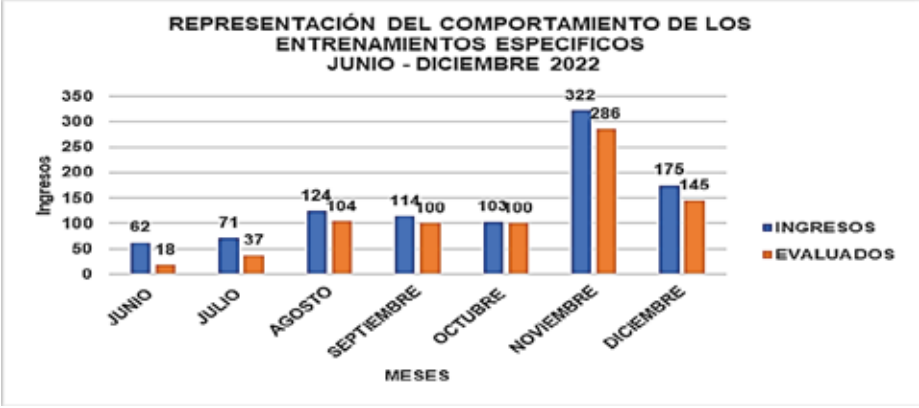


PROGRAMA DE GESTIÓN PARA EL CONOCIMIENTO 2022: La organización ejecutó un programa de Gestión para el Conocimiento, basado en el desarrollo de tres pilares fundamentales:

- ✓ Inducción y Entrenamiento al TTHH de la IPS.
- ✓ Formación continua.
- ✓ Custodia del Conocimiento institucional.

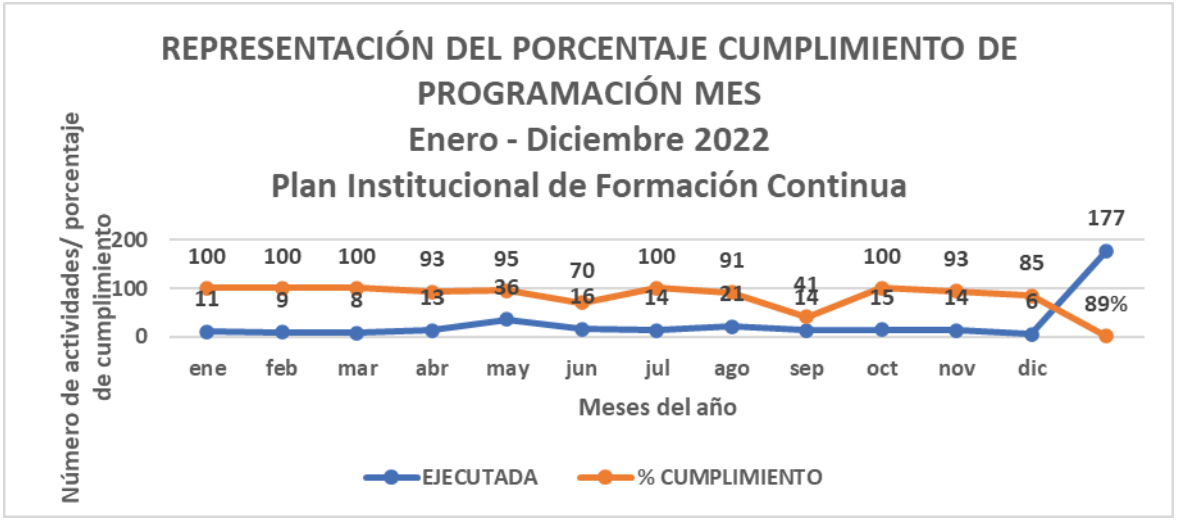
✓ INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO AL TTHH DE LA IPS.

Durante el segundo semestre del año 2022, se inició con la elaboración de 71 pensum por perfiles de cargo existente en la institución, para el desarrollo de esta actividad se contó con el acompañamiento de la dirección de talento humano y cultura, priorizando los perfiles de los profesionales asistenciales. Esta actividad generó los siguientes datos:

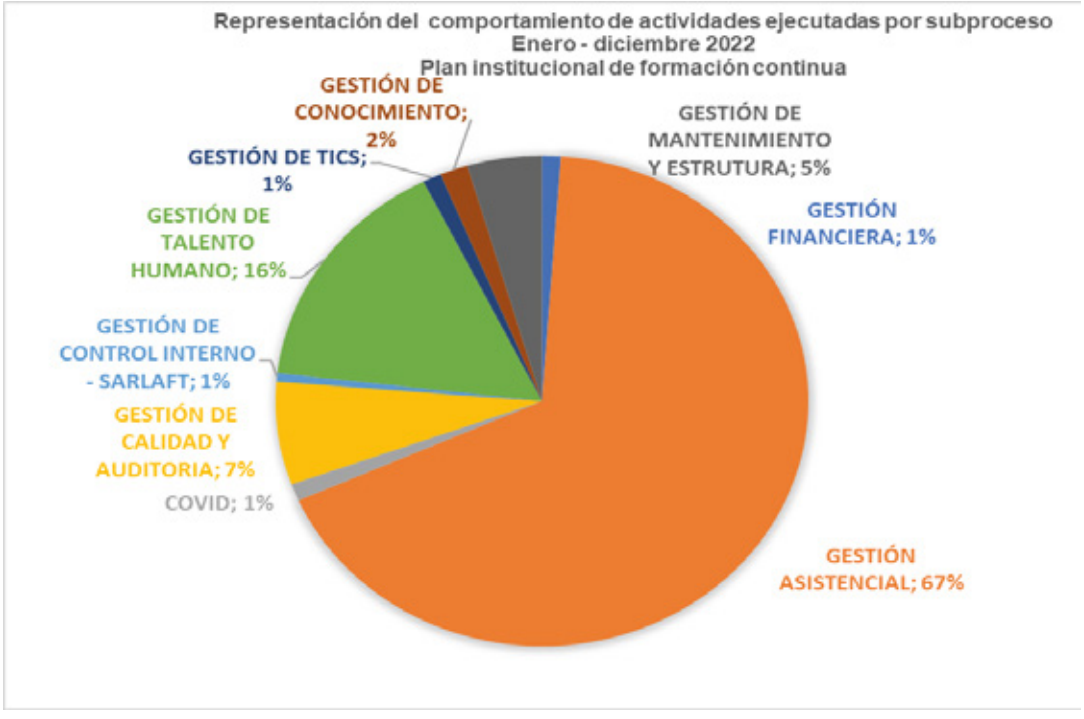


✓ **FORMACIÓN CONTINUA.**

Para el año 2022 el plan de formación institucional conto con 211 actividades y/o temáticas programadas para su desarrollo durante el año, de las cuales fueron ejecutadas de manera efectiva 177 que equivalen a un cumplimiento general del 89%. Como se visualiza en la siguiente gráfica:



En la siguiente gráfica, podemos observar cómo fue el comportamiento de la ejecución de las actividades relacionadas con los procesos / subprocesos de la institución:



El promedio de asistencia de los convocados a las actividades ejecutadas dentro del plan fue de un 91,7% dato que incluye la asistencia de las diferentes regionales de la institución.

✓ **CUSTODIA DEL CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL.**

Se realizó acompañamiento en la revisión y actualización del **protocolo de clínica de heridas**, apoyo en la actualización del procedimiento de valoración y curación del paciente con heridas, se elaboró protocolo de cuidados de enfermería para el paciente con gastrostomía y el procedimiento de alimentación enteral. Se realizó la documentación del **programa de Cuidados paliativos** de manera previa a la visita de certificación: actualización del manual de implantación y actualización de las carpetas de reuniones correspondientes al programa.

SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SyST): en la implementación de este sistema se realizaron las siguientes actividades: entrega de uniformes a los colaboradores administrativos, dotación de elementos de protección personal, el mes de la salud, dotación de botas de seguridad, mantenimiento de extintores, Capacitaciones sobre medidas de prevención y de protección mediante la estrategia “El tren de la Seguridad”, realización de exámenes médicos ocupacionales y fumigación para control de vectores y roedores; estas acciones cubrieron el 100% del talento humano de la IPS y tuvieron un costo de $294.904.080.

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL: incluyó las siguientes acciones:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	Día de la mujer
	Día del Hombre
	Día del padre
	Día de la madre
	Beneficio de Almuerzo
	Subsidio educativo
	Chequeo ejecutivo
	Navidad Niños CSC
	Seguro de Vida SURA
FIN DE AÑO	Entrega de bonos aguinaldo y fiesta de fin de año
CELEBRACIÓN DE PROFESIONES	Día del fisioterapeuta, enfermera, médico y Nutrición

En este programa, la IPS invirtió **$1.159.979.953.**

PLAN DE EVOLUCIÓN CULTURAL: Basado en la metodología de "8 Palancas Organizacionales", con el acompañamiento de Changes Americas, se construyó este plan, cuyo objetivo principal, es la transformación de la cultura de la IPS hacia aquella requerida para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Se definió el siguiente **PROPÓSITO SUPERIOR:** Brindamos un servicio ***cálido, ágil, seguro*** y ***efectivo,*** que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios/clientes y sus familiares; y los Atributos culturales priorizados fueron: ***Pasión por servir, Trabajo Colaborativo y Siempre buscando la Efectividad***. Se hicieron dos mediciones con estos resultados:

ATRIBUTO CULTURAL	MARZO 2022			DICIEMBRE 2022		
	Favorable (9 y 10)	Neutro (7 y 8)	Desfav. (1 a 6)	Favorable (9 y 10)	Neutro (7 y 8)	Desfav. (1 a 6)
Pasión por Servir	88.1%	9.6%	2.3%	89.7%	8.5%	1.8%
Trabajo Colaborativo	87.0%	10.2%	2.8%	88.3%	9.4%	2.3%
Siempre Buscando Efectividad	86.6%	11.2%	2.3%	89.4%	9.1%	1.5%

V. ZONAS DE ATENCION

La IPS cuenta con presencia en varias zonas de la costa caribe, incluyendo las 6 principales ciudades capitales (Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, El Banco (Magdalena), Magangué (Bolívar), El Carmen de Bolívar y Sincelejo), para un total de 668 sitios entre cabeceras municipales, corregimientos, veredas y caseríos, como se muestra en la siguiente tabla:

DATOS DE COBERTURA AÑO 2022				
REGIONAL	**MUNICIPIOS**	**CORREGIMIENTOS**	**VEREDAS**	**TOTALES**
CÓRDOBA	20	89	150	**259**
BOLÍVAR	31	79	16	**126**
SUCRE	16	57	38	**111**
ATLÁNTICO	23	40	37	**100**
MAGDALENA	18	36	18	**72**
TOTAL	**108**	**301**	**259**	**668**

La IPS cuenta con personal reclutado en cada uno de los municipios donde se opera, los cuales se desplazan a brindar atención a los corregimientos aledaños, así como a las veredas con accesibilidad.

INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

I. PROGRAMA DE REHABILITACIÓN INTEGRAL

Hacen parte de este programa los siguientes servicios:

- **Terapias física y respiratoria:** son los procedimientos con el mayor número de eventos prestados por la IPS en el 2022: un total de 659.984 (incremento del 35.5% con relación al año anterior) atenciones; con un promedio diario de 2.292 y mensual de 54.998.

- **Fonoaudiología:** las terapias de esta subespecialidad de Rehabilitación, realizadas durante el 2022 alcanzaron la suma total de 214.517 (un 42.4% más que el 2021) atenciones; con un promedio diario de 745 y mensual de 17.876.

- **Terapia Ocupacional:** en esta subespecialidad, el promedio diario de atenciones durante la vigencia en cuestión fue de 582 intervenciones, resultando un promedio mensual de 13.958, lo que acumuló en el año un total de 167.496 (aumento del 54.5% respecto de la anualidad anterior) atenciones realizadas por IPS CSC.

- **Psicología:** en este servicio se realizaron, durante el año 2022, un total de 29.398

(140% más que la vigencia anterior) atenciones, lo que da unos promedios de 2.450/mes y 102/día.

Estos servicios prestados en el programa de Rehabilitación integral representan la primera fuente de ingresos, con un 43.6% de participación y, en conjunto, los procedimientos con mayor número de atenciones realizadas (1.071.395 en el año). Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular no especificada (I694, I698, I64X), Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (J441, J449), Enfermedad de Alzheimer (G309), Parálisis cerebral infantil (G800, G809, G811), Enfermedad de Parkinson (G20X), Artritis no especificadas (M068, M179), Otras Neumonías bacterianas (j158), Otros Estados Postquirúrgicos (Z988), Trastorno de disco Lumbar y otros (M511).

II. SERVICIO DE CLINICA DE HERIDAS

El servicio de Clínica de heridas produjo el tercer evento más frecuente de la IPS en el 2022 (con 280.471 atenciones, duplicando el número realizado en el año anterior), con un promedio diario de 974 actividades y mensual de 23.373; en cuanto a valor facturado ocupa el segundo lugar, con un 35.1% de participación. Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Venas varicosas en miembros inferiores con úlceras (I830, I832), Úlcera crónica de la piel (L984), Celulitis de los miembros inferiores (L031), Diabetes Mellitus (E109), Infección local de la piel y TCS (L08), Otros estados postquirúrgicos (Z988), Úlcera de Decúbito (L89X), Secuelas de Enfermedad Cerebrovascular (I694) e Hipertensión arterial (I10X).

III. OTROS PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA

En este aparte se incluyen los siguientes servicios: administración de medicamentos, colocaciones y cambios de sondas vesicales, supervisión de adherencia a tratamientos, educación a pacientes y/o familiares y tomas de muestras para laboratorio clínico. Este grupo de servicios ocupó el quinto lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2022, con un promedio diario de 603 y mensual de 14.466; ocupa el quinto puesto en cuanto a valor facturado, con un 3.1% de participación. Los principales

diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Otras Neumonías bacterianas (j158), Infecciones de vías urinarias (N390), Hipertensión arterial (I10X), Secuelas de ACV e Infección local de la piel y TCS (L08).

IV. CUIDADOS BASICOS DE ENFERMERIA

Este servicio corresponde a la atención individualizada que hacen auxiliares de enfermería, en el domicilio, a pacientes dependientes que requieren su asistencia. Representó el segundo servicio más prestado en la vigencia de referencia, con un promedio diario de 858 atenciones y 25.726 al mes, para un total en el año de 308.712 (un 42.1% más que en la vigencia anterior). En cuanto a la generación de ingresos, fue la tercera fuente, correspondiéndole el 6.3% de participación.

V. ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Este servicio ocupó el octavo lugar dentro de los procedimientos más prestados por la IPS en el 2022; en lo que se refiere a la atención por medicina general con un promedio diario de 219 y mensual de 5.246 atenciones; en cuanto a consultas especializadas, se prestaron 6.014 en el año (promedio mensual de 501). Los principales diagnósticos de los pacientes atendidos en este servicio son: Hipertensión arterial (I10X), Desnutrición proteico-calórica (E43X, E440 y E441), Infecciones de vías urinarias (N390), Secuelas de ACV (I698), Enfermedad de Alzheimer (G309), Úlceras de miembros inferiores (L97X), Parálisis cerebral (G800), Venas varicosas de los miembros inferiores (I830), Insuficiencia renal crónica (N189), Neumonía bacteriana no especificada (j159) y Diabetes Mellitus (E105).

VI. PROGRAMA DE CUIDADOS DE PALIATIVOS

Este programa tiene sus fundamentos técnicos y filosóficos en la metodología New Palex, de la Fundación New Health (Sevilla, España). El equipo básico está constituido por: Médico general, Enfermera(o), Psicóloga(o), trabajadora social y consejero espiritual. La IPS inició la atención de pacientes en el mes de mayo de 2018, en la ciudad de Cartagena de Indias. En la vigencia 2022 se atendieron 8.626 pacientes en el programa, lo que

significa un incremento del 685% con respecto al 2021; siendo oncológicos el 59% y el resto no oncológicos; tuvieron un promedio de estancia de 145 días. A corte de 31 de diciembre de 2022, se encontraban activos 996 pacientes. En el citado periodo fallecieron 981 pacientes, de los cuales el 71.3% lo hizo en el ámbito domiciliario, el resto en servicios de internación.

VII. SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETETICA

Este servicio, por ser de apoyo de otras disciplinas, fue uno de los menos frecuentemente prestados por la IPS en el 2022, con un promedio diario de 77 y mensual de 1.853 (22.232 atenciones en el año, lo que representa un aumento del 77% con relación al año anterior); por lo mismo, ocupa un lugar irrelevante en cuanto a valor facturado, con menos del 1% de participación.

VIII. GESTION DE LA CALIDAD,

1. Tiempos Estandarizados.

Para el abordaje de los servicios solicitados, se tiene como máximo tiempo un período de 24 horas, exceptuando los servicios de administración de medicamentos que, de acuerdo con el esquema, debe ser abordado el paciente incluso a las 6 horas de haber sido dado de alta del ámbito hospitalario.

A continuación, se relacionan los tiempos establecidos en la IPS:

Concepto	Límite Inferior	Limite Medio	Límite Superior	Frecuencia de Medición
Tiempo de Respuesta a Solicitud de PAD	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Verificación Domiciliaria	1 hora	1.5 horas	2 horas	Diaria
Valoraciones Intra-hospitalaria	2 hora	4 horas	6 horas	Diaria
Tiempo de Abordaje al Servicio	2 horas	12 horas	24 horas	Diaria
Número de Accidentes	0	1	2	Anual
Ocurrencia de Eventos Adversos	0	1	2	Mensual

Auditorias de Historias Clínicas	20 %	60%	100 %	Mensual
Seguimiento Diario de Pacientes Nuevos	80%	90%	100%	Diario
Rechazo de Pacientes Nuevos	1%	2%	3%	Mensual
Caída de Pacientes durante la atención	0 %	1%	2%	Mensual
Estancia Hospitalaria	2 meses	4 meses	6 meses	Semestral
Seguimiento de Pacientes Antiguos	20%	40%	60%	Mensual
Gestión de Eventos Adversos	100%	NA	NA	Mensual
Revisión Resultados de Laboratorios	2 horas	6 horas	8 horas	Diario
Satisfacción Global	80%	90%	100%	Mensual
Respuestas a Quejas y Reclamos	1 días	2 días	3 días	Diario
Abordaje Social de Pacientes	20%	40%	60%	Mensual
Puesta en Sitio de Oxigeno	1 día	2 días	3 días	Mensual
Cargue de CTC	12 horas	18 horas	24 horas	Mensual
Toma de Laboratorio	8 horas	12 horas	24 horas	Diario
Flebitis	0%	1%	2%	Mensual
Reingresos Hospitalarios	72 horas	96 horas	120 horas	Mensual
Pendientes de Farmacia	24 horas	48 horas	72 horas	Mensual
Stock Mínimo en Tiempo de Insumos	3 Meses	4 Meses	5 Meses	Trimestral
Diligenciamiento de Recepción Tecnica	1/2 Día	1 Día	2 Día	Mensual
Numero de Conteos por Inventarios	1 Conteo	2 Conteo	3 Conteos	Trimestral

Fuente del Dato: Definición de Estándares de Tiempos.

2. Mediciones de Calidad Realizadas.

SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Como se observa en la tabla mostrada a continuación, la satisfacción Global General de la IPS ha ido incrementándose paulativamente, año tras año, finalizando 2022 con 97.7%; siendo la regional de Córdoba la sede con el porcentaje de satisfacción más alta: 99.1%. En todas las Regionales, la satisfacción se encuentra por encima del 96%. Es medida por dos canales: en físico por medio de encuesta diligenciada por el familiar y/o paciente y mediante el seguimiento diario telefónico. Al comparar los datos con los del año 2021, se evidencia una mejoría, en este rango muy satisfactorio, de 0.8 puntos porcentuales.

TASA DE SATISFACCION GLOBAL						
REGIONAL	2017	2018	2019	2020	2021	2022
BOLIVAR	94,6%	97,6%	94,7%	97,8%	98,5%	97,1%
ATLANTICO	81,4%	90,2%	91,3%	91,4%	93,2%	98,3%
MAGADALENA	83,2%	93,1%	95,8%	97,2%	97,9%	97,8%
SUCRE	87,4%	92,3%	94,7%	91,3%	97,1%	96,3%
CORDOBA	82,4%	87,3%	97,0%	98,7%	95,7%	99,1%
PROMEDIO	**85,8%**	**92,1%**	**94,7%**	**95,3%**	**96,9%**	**97,7%**

En lo que se refiere a la preferencia de los usuarios de IPS Cuidado Seguro en Casa, se evalúo, mediante la metodología NPS, si la recomendarían a otros usuarios y/o familiares; obteniéndose unos resultados muy positivos **(99.07%):**

CRITERIO	CATEGORIA	CANTIDAD	%
EXPERIENCIA	Definitivamente Si	6788	92,62
	Probablemente Si	473	6,454
	Definitivamente No	7	0,096
	PRobablemente No	56	0,764
	No Responde	5	0,068
		7329	100

OCURRENCIA DE EVENTOS ADVERSOS

La gestión de eventos adversos en el ámbito domiciliario, se consolida en la siguiente tabla, detallada mes a mes del 2022:

GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS

REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
REGIONAL BOLIVAR NORTE	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	6
REGIONAL CORDOBA	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	6
REGIONAL ATLANTICO	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	5
REGIONAL MAGDALENA	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
REGIONAL SUCRE	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4
REGIONAL BOLIVAR CENTRO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
REGIONAL BOLIVAR SUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL GENERAL	**3**	**4**	**3**	**2**	**0**	**2**	**3**	**1**	**3**	**1**	**3**	**2**	**27**

Todos los eventos adversos ocurridos fueron analizados y se establecieron planes de mejora, para minimizar la ocurrencia de estos.

3. PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Durante el año 2022, se actualizaron y/o reestructuraron los siguientes programas:

- Ajustes al Modelo general de Atención domiciliaria de institucional.
- Actualización Programa de Ventilación mecánica en domicilio.
- Actualización Programa de Auditorías internas.
- Plan de Evolución Cultural.
- Plan anual de Comunicación y Mercadeo de la IPS.
- Programa de Gestión del cambio en el programa de Clínica de heridas.

4. MANUALES IMPLEMENTADOS

- ✓ Manual del Programa de Clínica de Heridas.
- ✓ Manual de Bioseguridad (Actualizado a nuevos lineamientos).
- ✓ Actualización del Manual de programa de Cuidados Paliativos.

5. CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS LEGALES

- ✓ Documentación Legal actualizada exigida en el sector por cada regional.
- ✓ Se realiza habilitación de servicios en cada una de las Regionales de acuerdo con el portafolio de servicios actual de la IPS, se inscriben como nuevas sedes las de Soledad (Atlántico) y Magangué (Bolívar).
- ✓ Renovación de la Autoevaluación de Servicios en el REPS.

- ✓ Portafolio de Servicios Actualizados en el REPS.
- ✓ Documentación Exigida por Cada Ente de Control Gestionada y Actualizada por Departamento en donde se encuentran las diferentes sedes de la IPS.

6. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y CIENTIFICAS

Apoyo en la actualización y fortalecimiento de la plataforma tecnológica de la compañía, especialmente en los procesos de: Selección y Contratación del TTHH, Liquidación y novedades de la nómina; Contabilidad, Inventario y Activos fijos; configuración del módulo de Heridas y de la App MedicalApp.

7. SEGUIMIENTO A EJECUCIÓN DEL PDI 2022-2023

La ejecución del PDI, en el año 2022, generó los siguientes resultados de cumplimiento en los diferentes Objetivos estratégicos institucionales:

ITEM	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESULTADOS PROMEDIO	META PARA Q1, Q2 y Q3.	RESULTADO CON RELACIÓN A LA META
0E 1	Garantizar un crecimiento anual de mínimo el 20% de ingresos con una rentabilidad superior del 10% en los próximos dos años.	15,2%	20%	76,0%
		11,1%	10%	110,6%
0E 2	Aumentar la preferencia en los grupos de interés (órganos de control, ips, usuarios) como la primera opción de IPS domiciliaria.	67,4%	100%	67,4%
0E 3	Asegurar la operación efectiva de la arquitectura tecnológica para el logro de mejores resultados en los procesos priorizados.	35,8%	60%	59,6%
0E 4	Lograr que la apropiación de los atributos culturales definidos por la IPS Cuidado Seguro en Casa desde su transformación cultural faciliten el logro de la estrategia.	72,0%	100%	72,00%

El cumplimiento general de la IPS quedó en el 77.1% con corte a 31 de diciembre de 2022.

8. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas recepcionadas y gestionadas en el 2022 sumaron un total de 528, como se muestra en esta tabla:

PQSF RECEPCIONADAS POR REGIONAL 2022								
MES	ATLANTICO	B. NORTE	MAGDALENA	CORDOBA	SUCRE	B. CENTRO	B. SUR	TOTAL MES
ENERO	19	31	5	8	3	2	0	**68**
FEBRERO	21	33	3	6	0	1	0	**64**
MARZO	29	24	11	9	3	4	0	**80**
ABRIL	32	33	9	4	4	4	0	**86**
MAYO	44	34	15	6	0	5	0	**104**
JUNIO	44	33	8	4	6	6	0	**101**
JULIO	46	31	20	6	1	0	0	**104**
AGOSTO	83	32	7	5	8	1	0	**136**
SEPTIEMBRE	54	33	5	11	12	7	0	**122**
OCTUBRE	34	32	9	16	2	6	0	**99**
NOVIEMBRE	35	24	10	11	3	3	2	**88**
DICIEMBRE	23	26	10	15	6	4	3	**87**
TOTAL AÑO	**464**	**366**	**112**	**101**	**48**	**43**	**5**	**1139**

Durante el 2022 se realizó la implementación del Call Center, lo que ha aumentado la capacidad de recepción de casos que son notificadas al área de atención al usuario como PQSF, a las cuales se les está realizando igual tratamiento en relación al análisis de las causas de la no conformidad, plan de mejora, respuesta al usuario y finalmente seguimiento y evaluación de la satisfacción a las acciones correctivas.

Claramente, se evidencia un aumento significativo en la recepción de PQSF, entre los años 2021 y 2022, esto también se ha evidenciado en la cantidad de usuarios atendidos por medio de la gestión diaria de SIAU (presencial, telefónica y por medios digitales), en la que se procura diariamente por mantener a los usuarios informados sobre los requerimientos que puedan presentar durante la atención con IPS Cuidado Seguro en Casa.

9. REPORTES OBLIGATORIOS REALIZADOS

- Autoevaluación Vigentes en el REPS (Secretarias Departamentales y Distritales)
- Reporte de la Circular Externa 016/2016
    - ✓ FT001 (Catalogo Información Financiera)
    - ✓ FT002 - Publicación Estados Financieros
    - ✓ FT003 (FT003 - Cuentas por Cobrar – Deudores)
    - ✓ FT004 (Cuentas por Pagar – Acreedores)
    - ✓ FP001 - Conjunto Completo de Estados Financieros y Revelaciones
    - ✓ FP002 - Certificación Estados Financieros
    - ✓ FP003 - Dictamen Revisor Fiscal
    - ✓ FP004 - Informe de Gestión
    - ✓ FP005 - Proyecto Distribución de Utilidades
    - ✓ GT010 (Composición Patrimonial – Capital, Aportes o Equivalente)
- Programa de Auditoria y Mejoramiento Continuo de la Calidad
    - ✓ ST002 – PAMEC
- Reporte de la Resolución 256
    - ✓ MCA195MOCA
- SISMED - Sistema de Información de Precios de Medicamentos
    - ✓ MED113MVEN – Reporte de Venta de Medicamentos
    - ✓ MED114MCOM – Reporte de Compra de Medicamentos.
- Reporte de Atención de Extranjeros en Territorio Nacional
    - ✓RIP185RIPS
- Reporte Circular 030.

✓SAC165FIPS

IX. FACTURACIÓN.

En el año 2022, con corte a 31 de diciembre, la facturación de la IPS es la siguiente:

SEDE	Facturación	%	Promedio/mes
CSC REG BOLIVAR NORTE	$ 46.908.392.265	29,5%	$ 3.909.032.689
CSC REG ATLANTICO	$ 36.713.583.413	23,1%	$ 3.059.465.284
CSC REG CORDOBA	$ 25.931.692.916	16,3%	$ 2.160.974.410
CSC REG SUCRE	$ 21.834.737.488	13,7%	$ 1.819.561.457
CSC REG MAGDALENA	$ 14.761.273.315	9,3%	$ 1.230.106.110
CSC REG BOLIVAR CENTRO	$ 10.809.902.312	6,8%	$ 900.825.193
CSC REG BOLIVAR SUR	$ 2.262.331.609	1,4%	$ 188.527.634
TOTAL	**$ 159.221.913.318**	**100,0%**	**$ 13.268.492.777**

En la tabla anterior podemos observar que la mayor facturación se origina en la regional Bolívar norte, con un 29.5% del total, seguido de Atlántico con un 23.1%. El promedio mensual de facturación de la IPS fue $13.268.492.777; el incremento con respecto a la anualidad anterior fue del 15.6%.

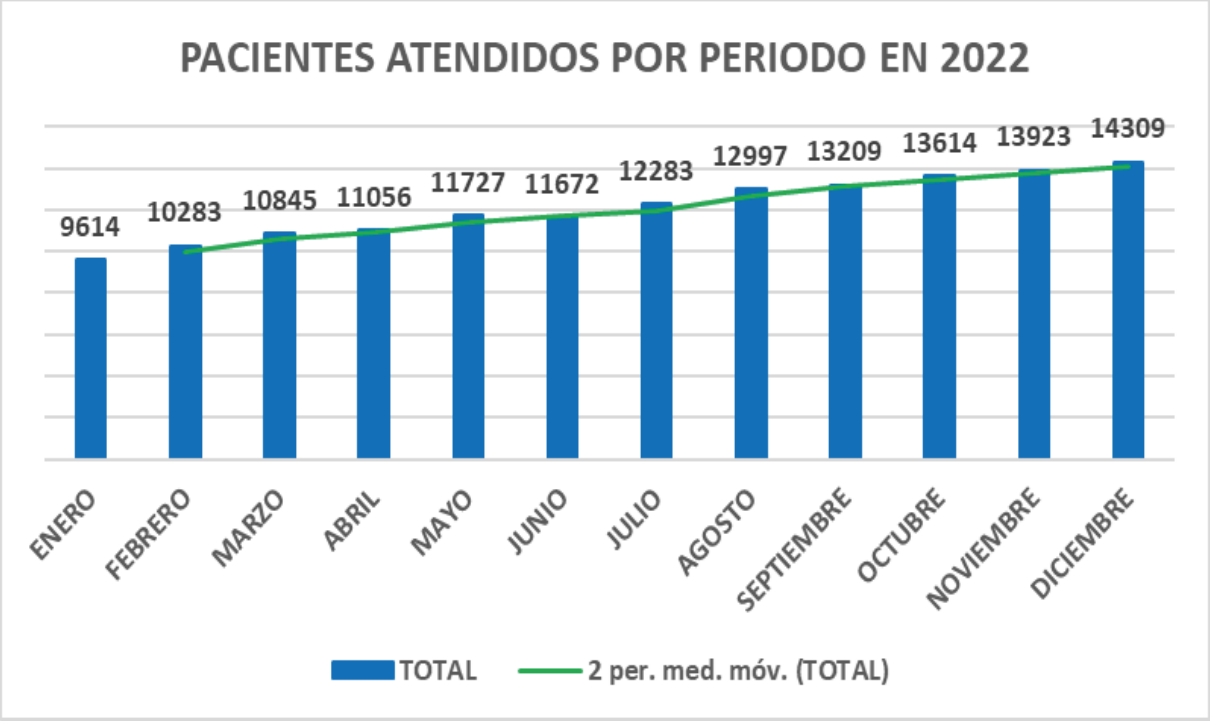
FACTURACIÓN POR SERVICIOS

SERVICIOS	FACTURADO 2022	%
TERAPIAS DE REHABILITACION	$ 67.743.785.404	42,5%
CLINICA DE HERIDAS	$ 55.883.929.411	35,1%
CUIDADOS BASICOS	$ 10.014.221.424	6,3%
SERVICIO COVID Y VACUNACION COVID	$ 5.838.428.329	3,7%
CUIDADOS PALIATIVOS	$ 4.733.330.500	3,0%
ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	$ 4.341.059.310	2,7%
MEDICAMENTOS MATERIALES E INSUMOS	$ 3.491.059.296	2,2%
ALQUILER DE EQUIPOS BIOMEDICOS	$ 2.462.434.336	1,5%
MEDICINA GENERAL Y ESPECIALIZADA	$ 1.385.712.175	0,9%
OTROS SERVICIOS	$ 3.327.953.133	2,1%
TOTAL	**$ 159.221.913.318**	**100,0%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los servicios que más aportan a los ingresos institucionales son, en su orden: Servicios de Rehabilitación, Clínica de Heridas, Cuidados básicos de enfermería, Servicios Covid, Cuidados Paliativos y Administración de medicamentos.

NUMERO DE PACIENTES ATENDIDOS

Como se puede ver en el gráfico, durante la vigencia 2022 (así como en los últimos 4 años), se produjo un crecimiento sostenido del número de pacientes atendidos cada mes.

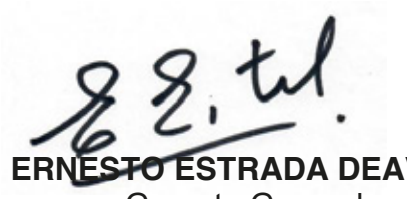


EVENTOS MÁS ATENDIDOS

En la tabla que se presenta a continuación, se muestran los detalles por cada uno de los servicios prestados por IPS Cuidado Seguro en Casa, durante la vigencia 2022; señalándose también la participación porcentual en la producción institucional general. Las terapias física y respiratoria son los eventos más atendidos de la IPS (27.7% del total), entendiendo evento como el detalle del servicio; seguido de los Cuidados Básicos de enfermería (16.5%), tercero: Curaciones de heridas complejas (11.6%); después siguen en orden: Atenciones por Fonoaudiología, Administración de medicamentos y Terapias ocupacionales.

CONCEPTO	# DE ACTIVIDADES	PROMEDIO MES	PROMEDIO DIA	%
ATENCION VISITA DOMICILIARIA POR FISIOTERAPIA	517.961	43.163	1.439	27,7%
CUIDADO BASICO ENFERMERIA	308.712	25.726	858	16,5%
CURACIÓN DE HERIDAS	217.474	18.123	604	11,6%
ATENCION DOMICILIARIA POR FONOAUDIOLOGIA	184.253	15.354	512	9,9%
ADMINISTRACION DE MEDICAMENTO	149.576	12.465	415	8,0%
ATENCION DOMICILIARIA POR TERAPIA OCUPACIONAL	137.559	11.463	382	7,4%
ALQUILER CONCENTRADOR DE OXIGENO	129.570	10.798	360	6,9%
ATENCION DOMICILIARIA POR MEDICINA GENERAL	60.023	5.002	167	3,2%
ATENCION (VISITA) DOMICILIARIA POR TERAPIA RESPIRATORIA	43.611	3.634	121	2,3%
ATENCION VISITA DOMICILIARIA POR ENFERMERIA	24.013	2.001	67	1,3%
ATENCION VISITA DOMICILIARIA POR PSICOLOGIA	23.657	1.971	66	1,3%
ATENCION VISITA DOMICILIARIA POR NUTRICION Y DIETETICA	21.729	1.811	60	1,2%
ALQUILER DE ASPIRADOR DIA	12.955	1.080	36	0,7%
SERVICIOS COVID	10.833	903	30	0,6%
BALA DE OXIGENO	10.629	886	30	0,6%
ALQUILER DE CAMA HOSPITALARIA	7.838	653	22	0,4%
ATENCION VISITA DOMICILIARIA POR MEDICINA ESPECIALIZADA	4.853	404	13	0,3%
ATENCION DOMICILIARIA POR TRABAJO SOCIAL	2.022	169	6	0,1%
VISITA POR COUNSELLOR	782	65	2	0,04%
COLCHON CLINICO	671	56	2	0,04%
ALQUILER EQUIPO CPAP	502	42	1	0,03%
ATENCION POR OTRO PROFESIONAL DE LA SALUD	400	33	1	0,02%
ALQUILER EQUIPO BPAP	31	3	0,09	0,00%
TOTAL GENERAL	**1.869.654**	**155.805**	**5.194**	**100,0%**

Atentamente:



ERNESTO ESTRADA DEAVILA
Gerente General