




INFORME DE GESTIÓN 2022



Tabla de Contenido

01	. Comercial	3
02	. Operación en Salud	8
03	. Servicio y Experiencia del Usuario	15
04	. Financiero	19
05	. Áreas de apoyo	26



INTRODUCCION

En el 2022 el sector salud colombiano tuvo un comportamiento aceptable impulsado por el aumento de recursos públicos para el sistema, a pesar de los problemas de liquidez que enfrentaron las IPS y las EPS. Los hospitales y clínicas han experimentado aumentos en sus cuentas por cobrar, con una elevada morosidad, en donde la mayoría de las EPS presentaron incumplimiento con los criterios financieros.

Al mismo tiempo, fueron constantes las denuncias de las agremiaciones de EPS que reclamaban la insuficiencia financiera a causa de una Unidad de Pago por Capitación, que se ha visto rebasada por el aumento de los costos de prestación de los servicios por el incremento en el uso de servicios después de la pandemia, abonado al alza de la inflación y el incremento del dólar.

En cuanto a cifras macroeconómicas, Colombia se ha caracterizado por contar con indicadores de estabilidad que se acercan a los parámetros internacionales. Sin embargo 2020, 2021 y 2022 nos alejamos de esta tendencia favorable. La inflación del 13,12% supera con creces la inflación objetivo y es superior a la inflación mundial del 9,1%.

La inflación del sector salud cerró en 9.5% y la Unidad de Pago por Capitación (UPC) promedio del 2023 sube un 16,23%, quedando en \$ 1'289.246 para el régimen contributivo y en \$ 1'121.396 para el subsidiado. El comportamiento histórico de la UPC del régimen subsidiado en comparación con el contributivo muestra que, en los años 2019, 2020 y 2021 se logró la equivalencia del 95 por ciento, mientras que para el año 2022 nuevamente se presentó una disminución de este porcentaje y para el 2023, pese al importante incremento anunciado, se ubicará en el 88,91 por ciento.

Actualmente el mercado de la salud se encuentra frente a una gran expectativa, de cara a lo que pueda suceder frente al debate de la reforma a la salud anunciada por el gobierno, que busca generar cambios profundos en su modelo. No será fácil de llevar a cabo esta reestructuración del sistema, por el difícil tramo que tiene que pasar para que pueda llegar a aprobarse en el congreso, por el sinnúmero de detractores que sobre la misma hay.

01. COMERCIAL

Cifras Generales



\$297+
Mil mm

Ventas 2022



70+

Centros de
atención



2.0+

Millones de
usuarios



2.7+ M

Número de
atenciones
2022



2,200+

Colaboradores

COMERCIAL

Bienestar IPS SAS, está dedicada a gestionar integralmente el riesgo en salud de la población asignada, a través de una red de atención ambulatoria que incluye servicios en el primer y segundo nivel de complejidad.

La compañía hace parte de la Unidad de Atención Primaria de Zentria, el cual es un ecosistema de salud con una mirada integrada hacia el bienestar para gestionar de forma eficiente y preventiva la calidad de vida de los colombianos.



Servicios Prestados

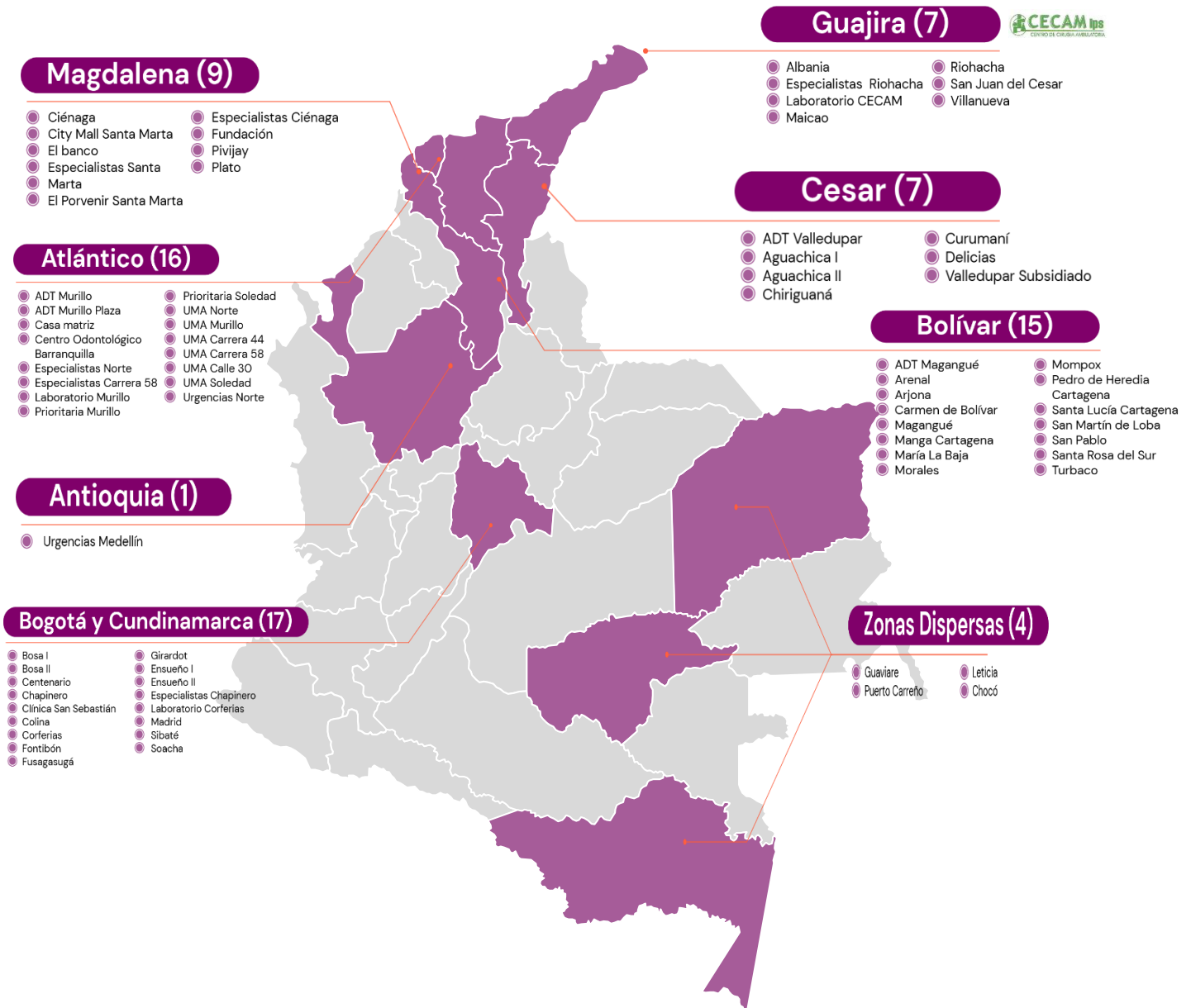
- Consulta externa de medicina general y especializada
- Odontología general
- Vacunación
- Programas de gestión de bienestar y enfermedades
- Terapias, Imágenes diagnósticas y Laboratorio clínico
- Centrales de Urgencias
- Programas especiales

Especialidades

- Ginecología
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ortopedia
- Dermatología
- Neurología
- Cirugía General
- Neumología

Presencia Geográfica

Contamos con presencia a nivel nacional en 11 departamentos, 50 municipios, y más de 70 sedes. En el departamento de Guajira prestamos servicios a través de la compañía relacionada CECAM IPS SAS.



Clientes

Nueva EPS SAS

Bienestar IPS SAS cuenta con relacionamiento comercial y contractual con Nueva Eps SA, desde hace 14 años, para la atención de sus usuarios de atención primaria a nivel nacional. Durante el año 2022 se incrementó la población asignada en un 6,4%, debido a los reconocimientos de población orgánica en las regiones donde se tiene presencia. En el mes de diciembre se recibe cesión de Coomfaguajira, población atendida por nuestra empresa relacionada CECAM IPS SAS.

Aliansalud

La compañía presta sus servicios a Aliansalud desde el año 2015. A partir de enero de 2022 se modifica el esquema de contratación, incorporando nuevo contrato de Gestión de Pacientes Crónicos para la atención de +23.300 usuarios.

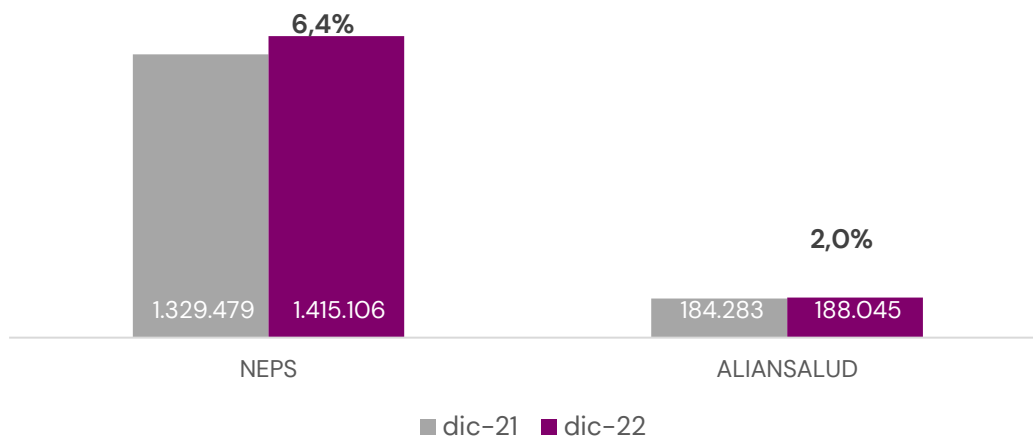
Otros

Adicionalmente, Bienestar IPS SAS, tiene presencia en zonas especiales del país prestando servicios integrales ambulatorios especializados.

En la ciudad de Medellín se tiene un contrato con Sura para la atención a través de consultas de telemedicina para la gestión del riesgo materno.

Durante el 2022, Bienestar IPS SAS presentó iniciativas comerciales a otros aseguradores del sector con el fin de ampliar la base de clientes.

POBLACION ASIGNADA DIRECTAMENTE



**Adicionalmente Bienestar IPS atiende +400.000 usuarios en área de influencia de Zonas Especiales y Urgencias Medellín (NEPS).*

02. OPERACIÓN EN SALUD



Productividad

Año 2022: 88%



+3,5%



+6,7%

Resolutividad

Año 2022: 89,7%

Inasistencia

Año 2022: 17,7%

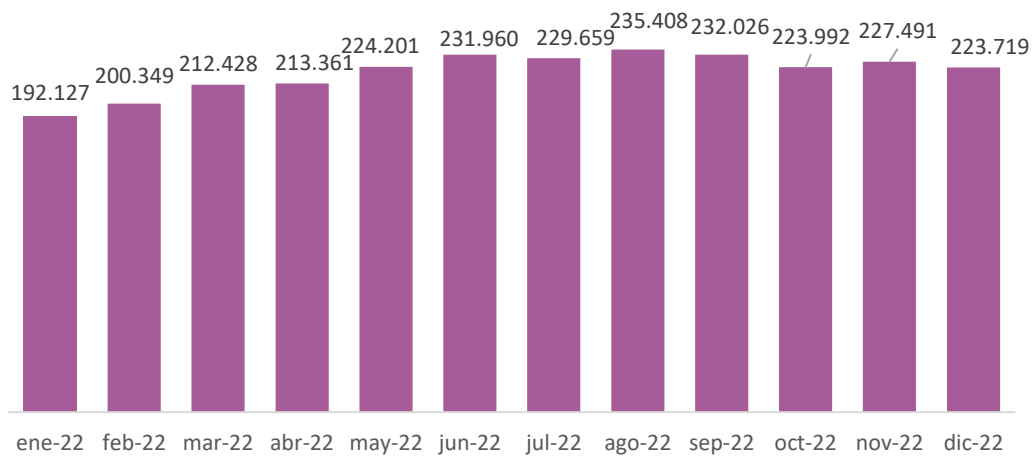


+7,2%

OPERACIÓN EN SALUD

Durante el año 2022, secundario a la reactivación económica, se presentó en el sector salud un aumento de la demanda de servicios durante el año, lo que obligo a la compañía aumentar de la capacidad instalada de consulta a nivel nacional

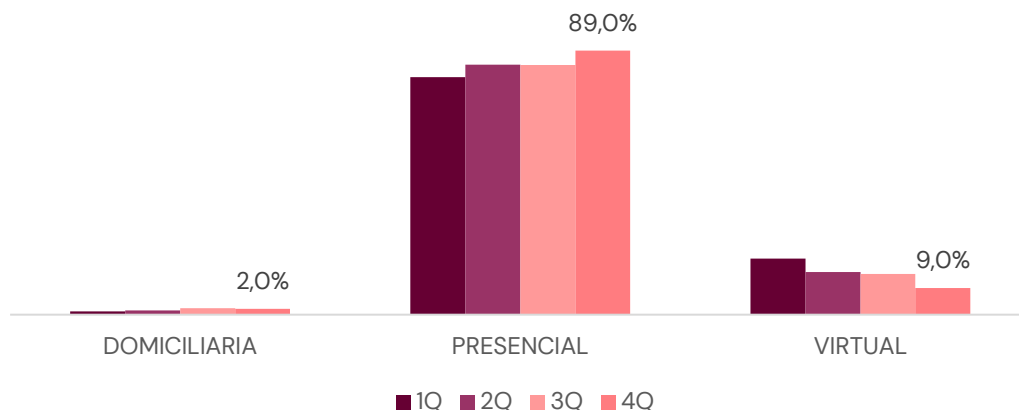
DISPONIBILIDAD AGENDAS



Realizamos 2.7 millones de atenciones en el 2022, distribuidas en Medicina General 1.7 millones de atenciones, Odontología 300 mil atenciones y en consulta especializadas 700 mil atenciones, incrementando un 18% comparado con el 2021, aumentando el uso de la capacidad instalada pasando de 12 a 14 horas día los horarios de atención, lo que implicó un cambio en los modelos de contratación del personal profesional.

Adicionalmente durante el año 2022, se presentó un fenómeno especial en la demanda de servicios de consulta, en la cual la tendencia de la consulta no presencial que se realizó durante el periodo de pandemia se vio disminuido por solicitud de atención presenciales.

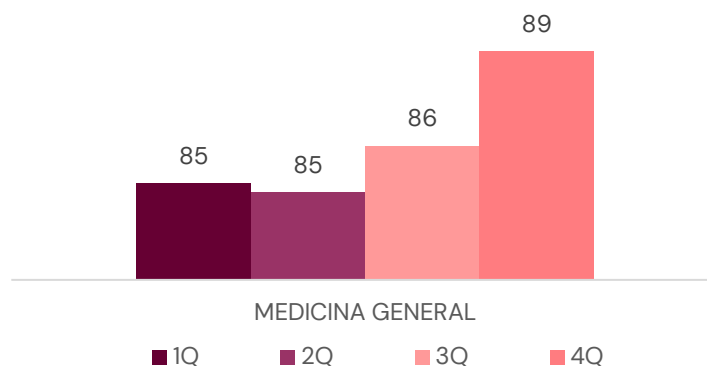
MODALIDAD ATENCION



Para el 2021 se realizaron más del 30% de las atenciones en modalidad no presencial y para finales del 2022 solo se realizó el 10%.

Este aumento en la demanda de servicios y el cambio de modalidad nos ha implicado un reto para la optimización del costo médico, implementando nuevos modelos de atención, el fortalecimiento de la gestión de riesgo.

RESOLUTIVIDAD

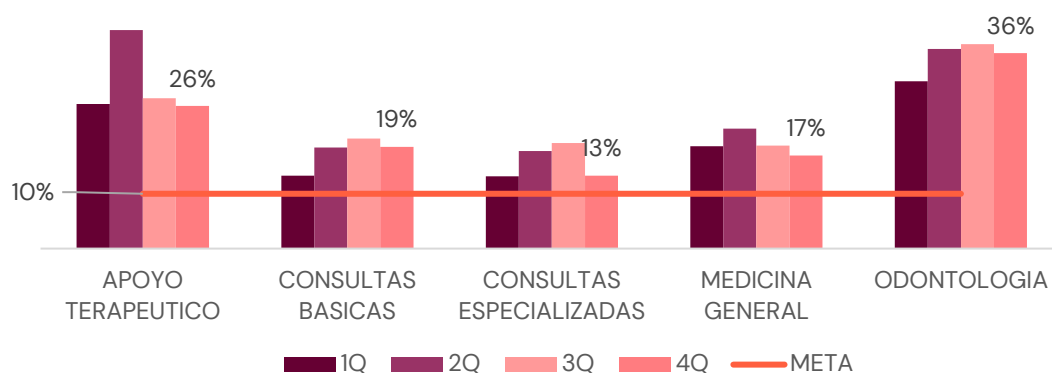


Durante el año 2021, la resolutividad se tenía con un indicador del 85%, y para el 2022 nos colocamos la meta de aumentar en medicina general una resolutividad del 90% con el objetivo de garantizar una mejor calidad en la atención básica.

- El cumplimiento de esta meta se alcanzó implementado las siguientes estrategias:
 - Implementación de manual de referencia y contrarreferencia.
 - Capacitación en las Guía y protocolo de práctica clínica en las patologías más frecuentes (HTA-DIABETES-DISLIPIDEMIA-HIPOTIROIDISMO-IVU).
 - Evaluación de adherencia a las guías.

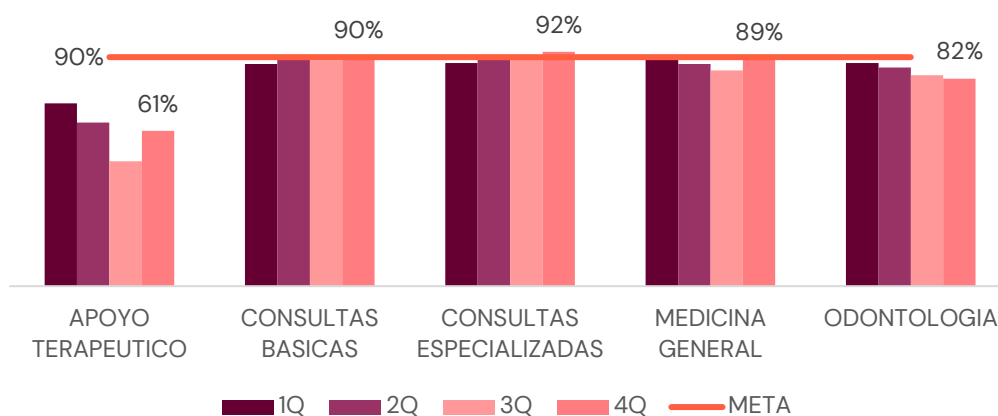
INASISTENCIA

Para poder garantizar la adecuada utilización de la infraestructura física y la mejor optimización del recurso profesional, se realiza el seguimiento a la inasistencia de los usuarios a la consulta programada, logrando disminuir el porcentaje de inasistencia frente al tercer trimestre del año.



PRODUCTIVIDAD

A pesar de la alta inasistencia que se presentó para el año 2022 en los diferentes servicios nos tanto consulta de medicina general, consultas básicas y especialidades lograron tener importantes indicadores. Para la próxima vigencia será importante el trabajo en apoyo terapéutico y odontología.

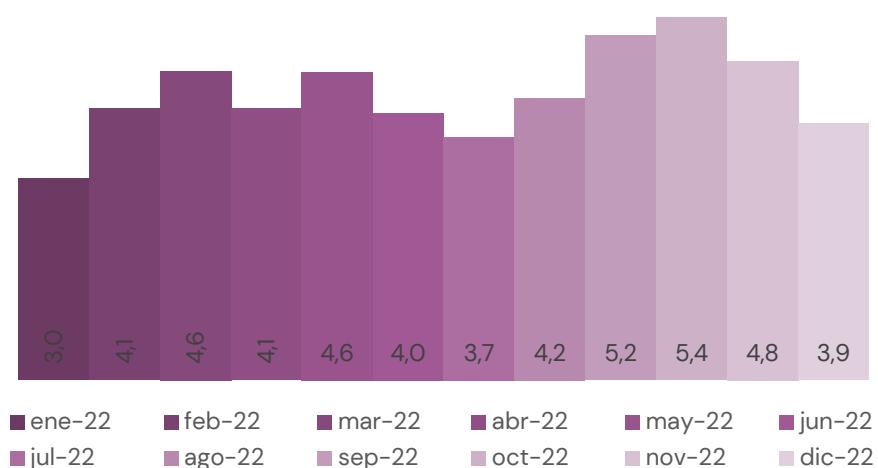


Estos resultados se lograron implementando las siguientes estrategias.

- Reposición de pacientes por agendamiento.
- Implementación de lista de espera para consulta no agendada.

OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL

La oportunidad de la asignación de la atención es el reflejo de la relación de demanda y oferta del servicio la cual se ve afectada durante el año por los picos epidemiológicos que aumenta la demanda y los periodos de disminución de la oferta por renuncias de profesionales, esto hace que durante el año la oportunidad varie de forma importante



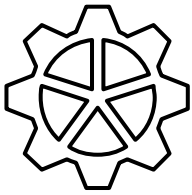
Es así que en los meses de Abril-Mayo y de Septiembre-Octubre, se presentó un aumento importante en la demanda de atenciones que aumentó la oportunidad, sin embargo, es importante indicar que durante el año se presentó un aumento general de la demanda que fue difícil de compensar por la dificultad en la consecución del recurso humano especialmente en zonas con dificultades de movilidad en las ciudades grandes como Bogotá para las unidades de Soacha, Bosa y Ensueño que por su tamaño impacta de forma importante en la medición nacional.

SERVICIOS DERIVADOS

Como estrategia para la contención de costos en el año 2022, se implementó la estrategia de seguimiento a los servicios derivados de consulta con el objetivo de identificar los médicos de mayor derivación para intervención sobre pertinencia médica y retroalimentación de ordenamientos no pertinentes, esta medición la iniciamos para el mes de mayo de 2022.



1er puesto en CAC en la categoría de
Gestión de Riesgo Cardiovascular en
Bolívar – Nueva EPS



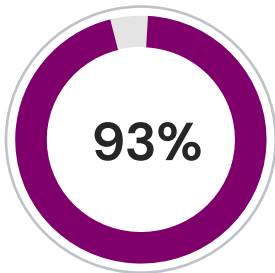
2do puesto en CAC en la categoría de
Gestión de Riesgo Cardiovascular en
Atlántico – Nueva EPS



Reconocimiento a Bienestar Fontibón
por la participación, empeño y
dedicación en las actividades que
llevaron al mejoramiento de los
indicadores de precursoras en el año
2022 – Nueva EPS

03. SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

SATISFACCIÓN



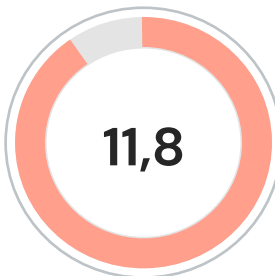
-5% Vs 2021
(Estándar: $\geq 90\%$)

CAPACIDAD INSTALADA CONTACT CENTER



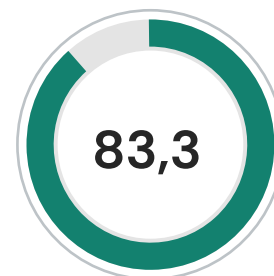
+12% Vs 215 en Dic 2021

TASA DE QUEJAS NUEVA EPS



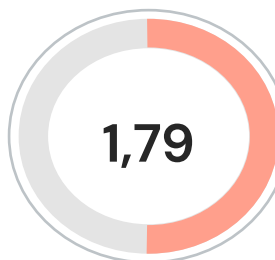
+87% Vs 2021
(Estándar: $\leq 3 \times 10.000$ usuarios)

NIVEL DE ATENCIÓN



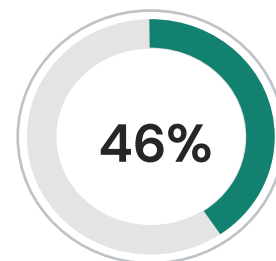
+0,07% vs 2021

TASA DE QUEJAS ALIANSAALUD EPS



-52% Vs 2021
(Estándar: $\leq 5 \times 10.000$ usuarios)

NIVEL DE SERVICIO



+19,09% vs 2021

SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

Satisfacción del Usuario

Para el año 2022, hubo una modificación en la manera de calcular este indicador frente al 2021. Para este año se realizó con la cantidad de respuestas buenas y excelentes entre el total de respuestas recibidas, diferente al 2021 cuyo cálculo era el resultado promedio nacional, incidiendo en el resultado. La satisfacción total fue del 93%, decreciendo respecto a 2021 en un 5%.

Aunque fue un resultado favorable, la desviación en este indicador fue por causa de Insatisfacción por no oportunidad en acceso a los servicios de salud, trato deshumanizado por parte del personal de línea de frente y demora en atención en el call center. No obstante, el estándar de este indicador se cumplió.



Tasa de Quejas

Tasa de quejas Nueva EPS fue de 11,8 x 10.000 usuarios (crecimiento frente a 2021 de 87%). El estándar de este contrato es de ≤ 3 x 10.000 usuarios.

La desviación en este indicador obedece al crecimiento en la cantidad de radicaciones del 17,8% respecto al 2021 y la disminución del porcentaje de reclasificación general pasando del 71,3% a diciembre de 2021 al 59,7% a diciembre 2022. El incremento fue provocado principalmente por el motivo Oportunidad y Disponibilidad de citas médicas que creció en un 50,2% respecto al 2021 y que tuvo una participación del 68,8% del total de radicaciones. Los 10 primeros servicios con mayor desviación a nivel nacional fueron: Cardiología, Otorrinolaringología, Medicina Interna, Ortopedia y traumatología, Urología, Ecografías, Dermatología, Medicina General, Endocrinología, Neurología.

Tasa de quejas Aliansalud EPS: 1,79 x 10.000 usuarios (decrecimiento frente a 2021 del 52%). El estándar de este contrato es de ≤ 5 x 10.000 usuarios. Los principales motivos de radicación fueron: Oportunidad y Disponibilidad de citas, demora en envío de órdenes y demora en autorización de servicios. Las 10 primeras especialidades con mayor volumen de radicación fueron: Medicina general, Medicina interna, Dermatología, Laboratorio clínico y Otorrinolaringología, Pediatría, Reumatología, Neurología, Odontología y Medicina familiar.

Canales de Atención

En cuanto a canales de atención, se realizó la tercerización del contact center de Nueva EPS a inicios del mes de junio y de Aliansalud a finales del mes de junio. Los resultados en canales de atención en comparación al 2021 fueron.

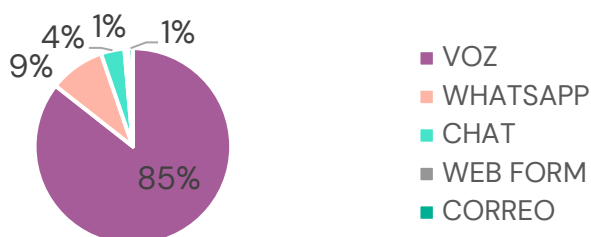
- Canal Voz
 - Capacidad instalada al cierre: 241 agentes – crecimiento del 12%
 - Llamadas entrantes gestionadas: 5.379.530 en comparación al 2021 de 5.352.000 significó un crecimiento del 0,5%.
 - Nivel de Atención: 83,32% en comparación al 2021 de 83,26%, significó un crecimiento del 0,07%. El estándar es el 95%.
 - Nivel de servicio: 46% en comparación al 2021 de 38,6%, significó un crecimiento del 19,09%.

Adicionalmente, como logro de este 2022, se tuvo que en el canal chat se logró diseñar un flujo de atención semiautomatizado cuya interacción inicial con el usuario la hace un chatbot y según las opciones que escoja el usuario la interacción es finalizada por un agente humano. De igual forma, en el mes de julio se implementó el canal de WhatsApp y el Formulario Web de agendamiento de citas para el régimen subsidiado. El canal de WhatsApp también se encuentra diseñado de manera semiautomatizada. Las transacciones para estos canales y el correo electrónico fueron:

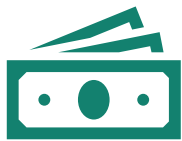
- WhatsApp: 344.845, canal que inició operación el 26 de julio de 2022. En comparación al resultado del canal chat en 2021, significó crecimiento del 16,87%
- Chat: 287.628 atenciones en comparación al 2021 de 295.045, significó decrecimiento del 2,51%. La disminución de las transacciones de este canal es producto del ingreso del canal WhatsApp en el mes de julio.
- Mail: 56.160 en comparación al 2021 de 52.018, significó crecimiento del 8%.
- Formulario Web: 28.482, canal que inició operación el 26 de julio de 2022. En comparación con el canal correo, para el mismo período del año 2021 se recibieron 9.935 solicitudes adicionales que significó un crecimiento del 53%.

Al cierre del año 2022, la participación de los canales de atención estuvo distribuida de la siguiente manera:

PARTICIPACION CANALES DE ATENCION



04. FINANCIERO



INGRESOS
\$297 MM

CARTERA
116 DIAS



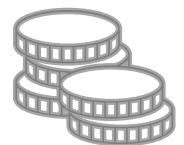
DEUDA
\$8.468 MM

COSTO
DEUDA
1,10% NMV



Incremento
Costo Médico
23%

CAPEX 2022
\$11.196 MM



FINANCIERO

En el año 2022, la compañía, voluntariamente decide adoptar cambio de marco normativo contable para la preparación de la información financiera, pasando de Grupo 2 a Grupo 1, adoptando la norma NIIF PLENAS en las siguientes fases:

FASES	FECHAS
Últimos EEFF reportados bajo NIIF Grupo 2	31 diciembre 2021
Estado de Situación Financiera de Apertura	1 enero de 2021
Periodo de Transición	1 enero – 31 diciembre 2021
Primer Periodo de Aplicación NIIF Grupo 1	1 enero – 31 diciembre 2022

Balance General

Cifras en COP \$000.000

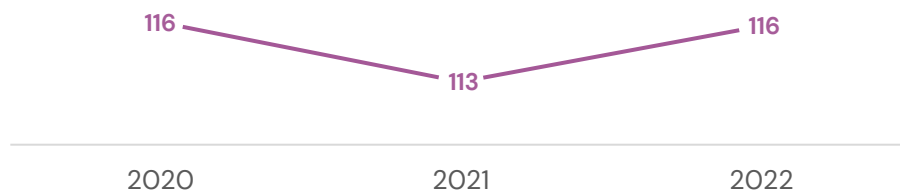
	dic-22	dic-21	ene-21	Var 2021-2022
Activo	174.710	154.884	120.253	12,8%
Pasivo	100.455	91.093	81.058	10,3%
Patrimonio	74.255	63.791	39.195	16,4%

ACTIVOS

La compañía cerró con Activos por valor de \$174.710 MM a corte de diciembre 31 de 2022, presentando un incremento del 12,8% frente al año anterior.

De los activos, la cuenta más representativa es la de Cartera por Cobrar a Clientes, aumentando \$19.390 MM frente al periodo anterior, esto se debe principalmente a los ajustes de población de los contratos de Nueva EPS y al incremento del contrato de la Unión Temporal entre Bienestar IPS y Clínica General del Norte en Barranquilla.

Rotación de CXC (días)



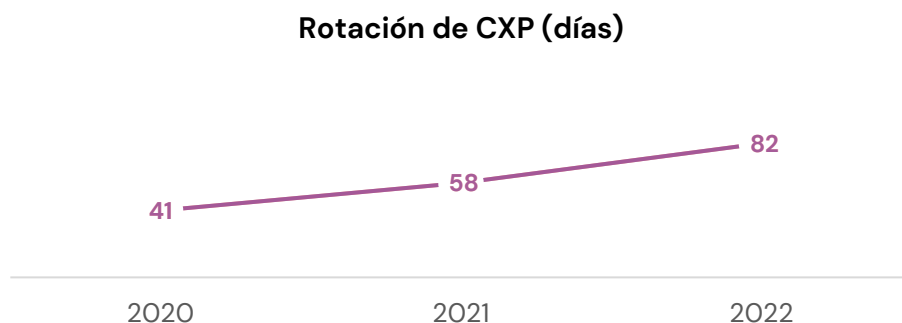
En cuanto a los Activos Fijos, se presentó incremento del 7,6% frente al 2021. Durante el año 2022 se realizaron adecuaciones y traslados de sedes que incrementaron las mejoras en propiedades ajenas, así como la adquisición de equipos médicos y equipos de oficina, para un Capex ejecutado de \$11.196MM. Adicionalmente se realiza ajuste en la vida útil de los activos de propiedad planta y equipo, pasando de 3 a 5 años.

Dentro de los impactos producidos por el cambio de norma contable a Grupo 1 se presentan los siguientes ajustes:

- Se implementa cálculo de deterioro de cartera bajo el método de pérdida esperada, arrojando para el año en curso \$587 MM de cartera deteriorada.
- Activo por Derecho de Uso: los contratos de arrendamientos, de acuerdo con la norma NIIF 16, permiten ser reconocidos en el balance por el valor del activo subyacente, que representa el derecho que tiene la compañía de usar el activo arrendado

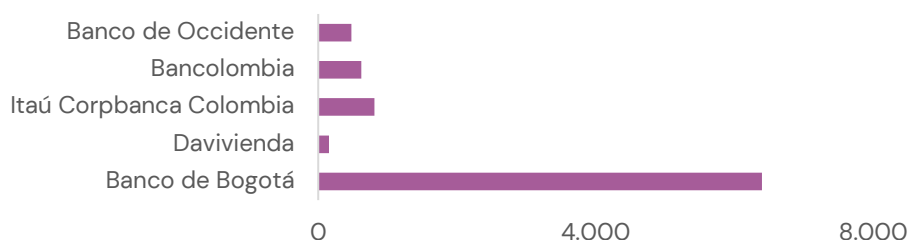
PASIVOS

Los Pasivos a 31 de diciembre de 2022, alcanzaron un valor de \$100.455 MM, un 10,3% por encima del año anterior. Su cuenta de mayor participación corresponde a las Cuentas por Pagar, cuyo aumento se debe al mayor volumen de servicios prestados y a las inversiones realizadas en proyectos de infraestructura.



En cuanto a las obligaciones financieras, estas disminuyen en -\$3.168MM, disminuyendo un 27,2% frente al cierre del año 2021.

Obligaciones Financieras



Dentro de los impactos producidos por el cambio de norma contable a Grupo 1 se presentan los siguientes ajustes:

- Pasivos por Arrendamiento: de acuerdo con la NIIF 16, se reconoce en el balance, el valor presente de la obligación que tiene la compañía de hacer los pagos de arrendamiento, como pasivos por arrendamiento. Se utiliza como tasa de descuento el modelo CAPM (Capital Asset Pricing Model) para dicho cálculo.

PATRIMONIO

El patrimonio de la compañía ascendió a \$74.255 MM en el año 2022, con un aumento del 16,4% frente al año 2021.

Estado de Resultados

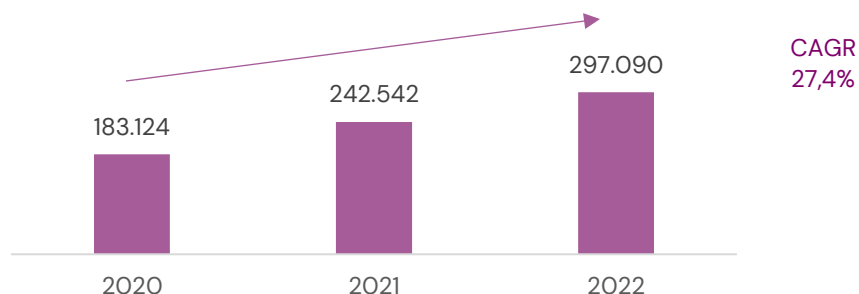
Cifras en COP \$000.000

	2022	2021	% 2022	Var 2021-2022
Ingresos	297.090	242.542	100,0%	22,5%
Costos	225.302	195.434	75,8%	15,3%
Utilidad Bruta	71.788	47.108	24,2%	52,4%
Gastos Operativos	38.986	37.421	13,1%	4,2%
Otros	683	1.253	0,2%	-45,5%
Utilidad Operativa	32.119	8.433	10,8%	280,9%
Financieros Neto	8.822	2.547	3,0%	246,3%
UAI	23.298	5.886	7,8%	295,8%
Impuestos	10.702	2.497	3,6%	328,5%
Utilidad Neta	12.596	3.389	4,2%	271,7%

Los ingresos netos de la empresa incrementaron \$54.548 MM, un 22,5% frente al periodo anterior. Dicho incremento obedeció en gran proporción al contrato de prestación de servicios en modalidad Pago Global Prospectivo, entre la Unión Temporal Bienestar IPS Clínica General del Norte y Nueva EPS, sobre el cual Bienestar IPS tiene un 50% de participación.

Adicionalmente, durante el año 2022 se incrementaron los contratos del de Nueva Eps por incrementos de IPC, revalorizaciones e incrementos en las frecuencias de uso.

Incremento de Ingresos Operacionales Años 2020-2022

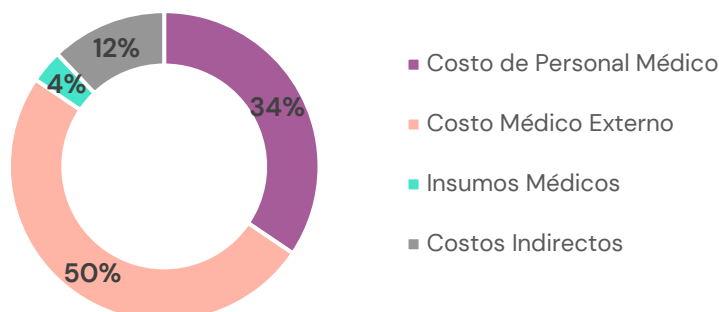


El aumento de la presencialidad en las sedes produjo un recaudo de cuota moderadora más eficiente que el presentado en el año 2021. Dicho recaudo en 2022 correspondió a un 62,6% vs un 36,56% del año anterior.

En cuanto a los costos, éstos presentaron una mayor ejecución frente al año 2021, del 15,3%. Este incremento de \$29.868 MM es producto del incremento en la frecuencia de uso y prestación de servicios, lo que se ve reflejado en un aumento en el costo médico, así como en los costos indirectos. Adicionalmente, en 2022, se vence el contrato de colaboración empresarial con los accionistas vendedores, en el cual se reconocieron unos ingresos por su experiencia técnica y conocimientos para la puesta en marcha del negocio, acompañando a la Gerencia y Dirección de la compañía, el cual generó unos costos extraordinarios por valor de \$7.484MM.

El cambio normativo realizado, adoptando NIIF PLENAS, impacta en un menor valor de los costos indirectos, ya que los costos por arrendamiento no se registran bajo este concepto, al ser reconocidos como depreciación por activos de derecho de uso.

DISTRIBUCION DE COSTOS



Por su parte, los gastos operativos aumentan un 4,2% frente al año 2021. En el año 2022 se realiza la tercerización del contact center, el cual presenta una variación importante.

La depreciación de PP&E y por Derecho de Uso por los activos registrados bajo NIIF 16 reconoce un valor de \$18.846 MM. Por otro lado, se registra deterioro de cartera de clientes por valor de \$587 MM, calculado bajo la metodología de pérdidas esperadas.

En cuanto a los gastos financieros, estos se ven afectados por el alza en las tasas de interés reflejadas en 2022, y los gastos financieros asociados a la NIIF 16. El Banco de la República elevó la tasa de referencia a 12%, lo que representa un aumento de 10,25 puntos porcentuales desde que comenzó el ciclo de incrementos en 2021.

La utilidad neta de la compañía para el año 2022 fue de \$12.596 MM, arrojando un aumento frente al año 2021 de \$9.206MM y una rentabilidad neta del 4,2% sobre los ingresos del periodo.

05. ÁREAS DE APOYO

TALENTO HUMANO

Talento Humano

Dentro de los procesos de apoyo, Talento Humano durante el año 2022 logró la homologación y estandarización de los procesos del área, al Centro de Servicios Compartidos del grupo. Esta estandarización de los procesos se realizó con el fin de garantizar que el flujo se mantuviera y para que la calidad de los procesos se viera reflejado en el apoyo al cumplimiento de los objetivos de la compañía.

Así mismo, estuvimos trabajando en la ejecución y seguimiento de los planes de cultura, por lo que desarrollamos a lo largo del año la matriz de formación, la escuela de liderazgo y con el apoyo de aliados estratégicos como ARL y Caja de Compensación generar espacios de formación para los colaboradores.

También trabajamos en la creación de la figura de Business Partner por regional (Costa Norte y Centro), para que desde su rol haga seguimiento a indicadores y análisis de información, igual que garantizar el cumplimiento de los procesos de su zona, sirviendo como un puente más cercano a líderes y colaboradores.

Implementamos controles a la gestión de novedades de nómina, programación de vacaciones y se modificó la periodicidad del pago de nómina a mensual. Este proceso se acompañó de modelo de gestión de cambio con piezas informativas, convenios por libranza con varias entidades para ajuste de finanzas de colaboradores, talleres de manejo de recursos económicos familiares, entre otros.

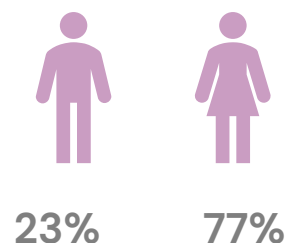
Trabajamos en gestión del cambio, motivación y calidad de vida, por ello uno de los programas insignias es el de "Más Bienestar para Ti", así mismo, buscando identificar y desarrollar nuestro talento, realizamos la evaluación de desempeño por competencias.

Caracterización de nuestros colaboradores en el 2022

Canal	Total	Directos	Temporales	%
Administrativos	777	645	132	34.9%
Asistenciales	933	631	302	41.9%
Médicos Generales	517	348	169	23.2%

Por Rango de Edad		
De 18 a 24 años	210	9.5 %
De 25 a 35 años	1.028	46.2 %
De 36 a 45 años	760	34.0 %
Mayores de 45 años	229	10.3 %

Contratación por Género



Capacitación y Desarrollo

Con el objetivo de fortalecer las competencias técnicas y del ser que contribuyen al desempeño de las funciones de nuestros colaboradores, se hizo acompañamiento al área de capacitaciones en apoyo de nuevas formaciones que aportaron al desarrollo de los colaboradores.

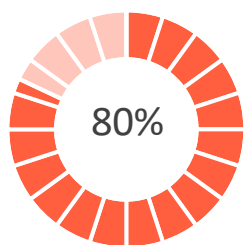
En compañía de la ARL Positiva y con el objetivo de fortalecer las habilidades blandas se realizaron diferentes formaciones en modalidad virtual y presencial: Manejo eficaz del tiempo, manejo de las emociones y manejo del estrés, en promedio se obtuvo una cobertura del 98%.

En el Q3 se inició la Escuela de Liderazgo con el objetivo de brindarles herramientas para inspirar nuestro talento, por ello, abordamos 4 temas para el fortalecimiento de habilidades: liderazgo con propósito, creencias de liderazgo, planeación y manejo del tiempo y el lenguaje como un medio para el éxito personal y profesional. Se obtuvo una participación de 80 líderes, y se planeó dar continuidad al programa para el 2023 iniciando en el mes de febrero.

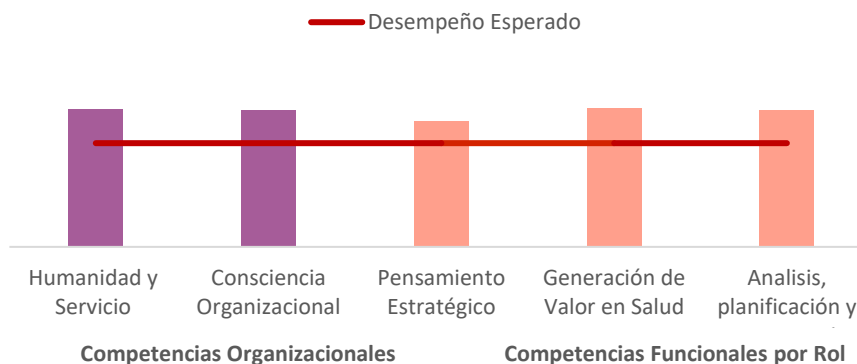
En el mes de septiembre iniciamos espacio de formación “formador de formadores” con el objetivo de contribuir con el bienestar y crecimiento de nuestro talento humano identificando y comprendiendo los fundamentos básicos de la Humanización del Servicio como eje estratégico de nuestra compañía, se obtuvo una participación efectiva de 55 colaboradores.

En cuanto a desarrollo, se realizó la evaluación de desempeño por competencias organizacionales y competencias específicas por área, con el fin de identificar los talentos y áreas de mejora en los equipos. Participaron 949 colaboradores con contrato laboral directo que ingresaron antes del 30 de abril 2022, con una cobertura del 80% y un índice de desempeño del 93 % con calificación entre bueno y superior. Los resultados globales por competencias son:

Cobertura



Resultado Competencias Evaluadas



Bienestar y Comunicaciones

El programa “Más Bienestar ti” está enmarcado en cuatro entornos: individual, cultural, familiar y organizacional, que impactan directamente en la calidad de vida de los colaboradores y se complementan con unos pilares que permiten potencializar las actividades que se hacen de forma mensual, obteniendo un promedio de satisfacción del 82% durante el año 2022. A continuación, el detalle de las actividades realizadas en cada entorno:

Entorno Individual



Programas orientados a realizar acompañamiento en situaciones o momentos de la vida que impactan en su bienestar emocional

Entorno Cultural



Con el fin de generar espacios saludables de integración y recreación para los colaboradores y sus familias.

Actividad	Participación
Cumpleaños (Mensajes de cumpleaños)	100% colaboradores
Día de la familia	585 colaboradores
Celebración fin de año	100%
Ancheta Navideña	100%
Cuidado de la Piel	80%
Taller de Maquillaje	83%
Charla como administrar eficientemente mis recursos	80%

Actividad	Participación
Semana de la salud y bienestar	85%
Rumba terapia	91%
Día de la mujer: Detalle + Serenata + tarjeta	100%
Día del hombre: Detalle + tarjeta	100%
Día de la madre: Concurso + tarjeta	100%
Día del padre: Concurso + tarjeta	100%
Vacaciones recreativas: Actividad lúdica	70%
Amor y amistad: Muro de la amistad	83%
Halloween: Concurso de disfraces por áreas	77%

Entorno Familiar



Beneficios para apoyo económico en momentos importantes en la vida de los colaboradores y sus familias.

Entorno Organizacional



Programas que se enfocan en diagnosticar intervenir o generar transformaciones en los ambientes de trabajo.

Seguridad Y Salud En El Trabajo

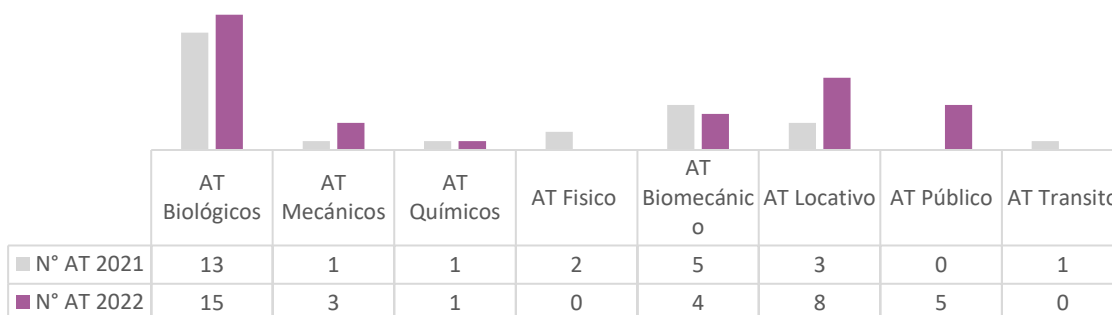
Autoevaluación Estándares Mínimos del SG-SST

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 312 de 2019, desarrollamos una autoevaluación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con los siguientes resultados:

Frecuencia de Accidentalidad

Se cierra el año 2022 con un promedio de **frecuencia de accidentalidad** a nivel nacional de **0,16 mensual**, el cual aumento en comparación al año 2021, debido al aumento de la planta del personal en el personal asistencial. Se realiza gestión de los peligros a través de intervención de comportamientos seguros, gestión del reporte oportuno de actos y condiciones.

Tipos de accidentes de trabajo año 2021 vs 2022



Ausentismo por Causas Médicas

En cuanto al ausentismo por causa médica del personal directo, podemos evidenciar que en promedio se pierde el **2,01 %** de días programados cada mes por EC (Enfermedad común) en el año 2022.

**AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA-
Bienestar IPS directos 2022 vs 2021**

	Ausentismo por AT	Ausentismo por EL	Ausentismo por EC
Año 2021	0,00%	0,07%	2,00%
Año 2022	1,47%	0,02%	2,01%

Manejo Covid-19 en Nuestros Colaboradores

Durante los primeros meses del año 2022, continuamos con la emergencia derivada de la pandemia COVID-19, desde el inicio de la pandemia se han registrado 497 casos positivos, 215 de estos casos fueron reportados durante el año 2022, todos con recuperación satisfactoria.

Monitoreamos la aplicación del esquema de vacunación COVID 19. (Contamos con el 99% del personal vacunado).

En BIENESTAR IPS S.A.S. durante el año 2022 tuvimos los siguientes resultados de cumplimiento de los Objetivos del SG-SST:

Objetivos del SG-SST	% Cumplimiento
1. Definir un plan de trabajo anual para la gestión de riesgos inherentes y expresados en la compañía y la promoción de ambientes de trabajos seguros y saludables.	98% de ejecución.
2. Identificar, valorar, intervenir y hacer seguimiento a los peligros y riesgos asociados a las diferentes actividades realizadas en la empresa.	Matriz IPEVR actualizada <50 %. Intervención en riesgos Prioritarios. Medición iluminación y Ruido (<i>intervención año 2023</i>).
3. Vigilar y monitorear el estado de salud de los colaboradores de acuerdo con los factores de riesgo ocupacional a los que se encuentran expuestos.	90% Ejecución exámenes periódicos. 100% seguimiento casos salud.
4. Continuar con el desarrollo de los PVE y Programas de P&P según riesgos prioritarios, con el propósito de minimizar la ocurrencia de AT y EL	100% de PVE implementados según riesgos prioritarios. Inspección de 577 puestos de trabajo e identificación de mejoras (ajustes ergonómicos).
5. Garantizar la continuidad del plan de emergencias de acuerdo con los lineamientos legales vigentes y otros requisitos aplicables.	100% actualizados. 100% simulacros programados (<i>22 simulacros a nivel nacional</i>). Se formó y se certificó a las brigadas de emergencia de Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Valledupar, Riohacha y Medellín de acuerdo con Resolución O256 de 2014.
6. Desarrollar el programa de capacitación anual para reforzar conocimiento en SST en los colaboradores	98% Ejecutado. 80% cobertura en espacios de autocuidado y entornos seguros (semana SST), ejecución de 106 actividades presenciales y 5 virtuales. 86% cobertura intervención temas riesgo psicosocial.
7. Realizar los indicadores de gestión en SST y analizar los resultados para generar acciones de mejora según necesidad.	Reporte mensual al 100%

Gracias a la ejecución y cumplimiento de las actividades programas en el plan de trabajo vigencia 2022 y al desarrollo del programa de capacitación e intervención de los peligros y riesgos prioritarios, logramos aumentar un 1,25% el porcentaje de implementación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 312 de 2019.

TECNOLOGIA Y TRANSFORMACION DIGITAL

La Dirección de Tecnología durante el 2022 se enfocó en ser el canal facilitador para el logro de los objetivos organizacionales, siendo su principal propósito identificar y acoger tecnologías y estándares acordes con las tendencias mundiales y, específicamente en el sector salud, que permitan la implementación de servicios ágiles y oportunos.

Acompañó al área de Servicio y Experiencia de Usuario en la tercerización del servicio de Call Center con el proveedor experto en este servicio Américas BPS y habilitación de canales de atención como desarrollo de un nuevo Web Site alojado en la nube de AWS, un formulario web, un canal a través de WhatsApp, Implementación de Agendamiento Web de Laboratorio Clínico de Aliansalud, habilitación de recaudos por medio de PSE y se fortaleció el desarrollo interno de la Oficina Virtual para los trámites administrativos de nuestros clientes de manera no presencial agilizando los procesos de autorización e ingreso a nuestros servicios.

En materia de ciberseguridad se establecieron las políticas de seguridad de la información y se realizó socialización a todo el personal con capsulas educativas para fortalecer la conciencia de los funcionarios, también se inició in proceso de consultoría con la empresa Proteus de Brasil experta en temas de ciberseguridad para detectar las brechas y falencias de seguridad en la infraestructura tecnológica con el objetivo de implementar un plan de remediaciones que mitigue riesgos de hackeo o pérdida de información para la compañía.

Se inicio un plan de construcción de central de información con el apoyo del área de Inteligencia de Negocios, que permitió diseñar un roadmap de construcción de informes estandarizados y unificados en una plataforma centralizada para su generación de manera automatizada a través de bots que extraen y unifican la información que permita tener datos confiables y en tiempos óptimos para la mejor toma de decisiones.

A nivel de gobierno de IT se construyeron indicadores de gestión de IT, los cuales son esenciales para medir el rendimiento de los equipos y las actividades realizadas. En esta primera fase se establecieron las métricas de disponibilidad infraestructura y aplicativos (98%), ejecución de proyectos (95%), tiempo de resolución de tiquetes TI (90%), tiempo de atención de tiquetes TI (90%) y ejecución presupuestal TI (95%). Estas métricas e indicadores de TI permitirán optimizar los procesos, mejorar la toma de decisiones, aumentar la productividad y, en consecuencia, los resultados.

En el área de infraestructura de servicios tecnológicos se instaló y habilitó el servicio de controlador de dominio y se inició el proceso de configuración de usuarios con la funcionalidad de directorio activo, lo que permitió cerrar brechas de seguridad y aplicar políticas de control y acceso a los usuarios de la compañía.

GESTION ADMINISTRATIVA

Durante el 2022, la compañía desarrolló dentro de sus gestiones, el apoyo centralizado desde la Dirección Administrativa, para que la infraestructura jugara un papel fundamental en el apoyo y complementariedad de la prestación de los servicios de salud.

Dentro de los requerimientos que propiciaron el desarrollo de los proyectos estan:

- El incremento de número de usuarios en las sedes
- Ampliación de servicios
- Cumplimientos normativos asociados a la infraestructura y adecuaciones.

PROYECTOS REALIZADOS 2022

The infographic displays six infrastructure projects completed in 2022, arranged in two rows of three. Each project is represented by a colored frame containing a photo of the facility and a label with the project name and completion date.

- Project 1:** AMPLIACION – SEDE VALLEDUPAR (REGIMEN SUBSIDIADO). Completed in ENERO 2022.
- Project 2:** TRASLADO – SEDE AMBULATORIA NEPS – MAGANGÜÉ. Completed in JULIO 2022.
- Project 3:** APERTURA – SEDE BIENESTAR AYUDAS DIAGNÓSTICAS Y TERAPEUTICAS – MAGANGÜÉ. Completed in JULIO 2022.
- Project 4:** TRASLADO – SEDE UMA CRA 44 - BARRANQUILLA. Completed in OCTUBRE 2022.
- Project 5:** APERTURA – BIENESTAR AYUDAS DIAGNÓSTICAS Y TERAPEUTICAS – BARRANQUILLA CRA 43. Completed in OCTUBRE 2022.
- Project 6:** TRASLADO – SEDE AMBULATORIA SOLEDAD – SOLEDAD ATLÁNTICO. Completed in DICIEMBRE 2022.

La gestión administrativa, concilió con los proveedores activos, las coberturas, tarifas y cumplimientos, con el fin de darle a la compañía un manejo integral a los servicios asistenciales, que tienen apalancamientos con actividades administrativas; como es el caso de la cobertura integral y ajustes tarifarios a nuestros aliados estratégicos de recolección de residuos y servicios de telefonía móvil.

Se identifican a su vez, controles de los requerimientos asociados a insumos y dotación; así como la generación de estrategias de ahorro en consumo de servicios públicos y seguimiento a los temas de mantenimiento que implican en las sedes, lo que nos permitió cerrar el 2022, con eficiencias de ahorro frente al presupuesto.

Retos 2023

Siendo el 2023 un año retador para la diversificación de clientes, posicionamiento geográfico de nuestras sedes y garantía de la efectividad de los tiempos de respuestas en el desarrollo de proyectos; para este año, el reto implica tener cubierta la ejecución de aproximadamente 18 proyectos, asociados a ampliaciones, traslados y aperturas.

Se reafirman compromisos corporativos para la estructura administrativa y el cumplimiento de indicadores, el acompañamiento a las sedes desde el área de Infraestructura y Mantenimiento, así como la implantación de políticas que nos dan batallas tempranas para procesos administrativos como: Inventario de Activos, Control de Consumo de Servicios Públicos, Gestión Documental, entre otras.

GESTION JURIDICA

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2022 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la práctica de las actividades médico-asistenciales y administrativas. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual soportado en el sistema de información ALMERA y la implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición en el mismo sistema ALMERA.

Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

La sociedad dada su naturaleza, actividades económicas e ingresos anuales, realizó actualización al sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción masiva, de conformidad con las Circulares Externas No. 100-000016 del 24 de diciembre de 2020 y No. 100-00004 del 9 de abril de 2021 de la Superintendencia de Sociedades, esta actualización se elevó al Manual y Matriz, documentos debidamente aprobados por la Junta Directiva.

Para el año 2022, se ejecutaron las disposiciones y obligaciones establecidas en la normatividad y plasmadas en el Manual Sagrilaft a cargo de la oficial de cumplimiento. Frente al sistema Sagrilaft, se efectuaron las siguientes actividades:

1. Actualización del sistema, matriz, manual y formulario de vinculación y conocimiento Sagrilaft, así como documentación asociada, conforme cambios dispuestos por Supersociedades en las Circulares Externas No. 100-000016 del 24 de diciembre de 2020 y No. 100-00004 del 9 de abril de 2021.
2. Durante el año 2022 se adelantaron los siguientes procesos establecidos para llevar a la práctica lo establecido en el manual Sagrilaft:
 - En conjunto con el área de Gestión Humana, se preparó capacitación del sistema Sagrilaft, a través del campus virtual de capacitaciones dispuesto por Bienestar, de estas capacitaciones quedó registro de asistencia y presentación de evaluación.
 - A través de la herramienta contratada con Risk Internacional SAS, se efectuaron consultas en listas restrictivas de clientes de la operación, proveedores, proveedores y cliente, etc., esto con el fin de asegurar que todo tercero independientemente de la relación con Bienestar cumpla con el proceso de debida diligencia lo que permite minimizar riesgos de tipo LAFT/FPADM para la sociedad.

- Se realizó actualización de la redacción de la cláusula de declaración origen de recursos y Sagrilaft, con el fin de lograr la inclusión en los contratos que suscriba Bienestar, este seguimiento es garantizado por el proceso jurídico de la sociedad.
- Se realizaron dentro del término dispuesto por la normativa, los reportes ROS ante la UIAF. Reportes presentados todos con ausencia de novedades.

Protección de datos personales

Dando cumplimiento a la Ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios. Se actualizó la política de tratamiento de datos, en la cual se encuentran contenidos los usos que se dan a la información almacenada en nuestras bases de datos, así como, las posibilidades de consulta, rectificación, aclaración o supresión de esta, garantizando en todo momento la efectividad de esta herramienta para todos aquellos sujetos susceptibles al tratamiento de datos personales. En la institución los titulares de la información podrán hacer valer su derecho al habeas data, consultando, suprimiendo, solicitando corrección y/o complemento, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Bienestar.

Situación Jurídica

En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de julio 27 de 2.000 puedo garantizar ante los accionistas y ante autoridades, que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados en forma legal, es decir, con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones; y en el caso específico del software se están adquiriendo las licencias de todos los programas instalados en los equipos de computación.

En cumplimiento del Decreto 1406 de 1.999 en sus artículos 11 y 12 nos permitimos informar que la empresa ha cumplido durante el período con sus obligaciones de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Que son correctos los datos sobre los afiliados al sistema de Seguridad Social.

Que la empresa como aportante se encuentra a paz y salvo por el pago de aportes al cierre del ejercicio de acuerdo con los plazos fijados.

Que no existen irregularidades contables en relación con aportes al sistema, especialmente las relativas a bases de cotización, aportes laborales y aportes patronales.

Que Bienestar IPS ha cumplido a cabalidad con lo dispuesto en la circular 09 de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante la cual se imparten instrucciones relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), por lo cual, se han implementado políticas y manuales para la aplicación de este sistema.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995, copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente a la Revisoría Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los Estados Financieros.

BIENESTAR IPS S.A.S., no ejerce ningún tipo de influencia que pueda obstaculizar cualquier intención por parte de los proveedores de realizar operaciones de factoring o de circulación con las facturas de venta que ellos han expedido a nombre de esta compañía.

La administración agradece muy sinceramente a sus colaboradores, profesionales médicos y proveedores en general, el apoyo y la dedicación que nos brindaron en cada momento, para el logro de los resultados que hoy estamos presentando, los cuales estamos acompañando con los indicadores de gestión que hacen parte integral del presente informe.

Barranquilla, 1 de marzo de 2023

Atentamente,

(Firmado en Original)

JAVIER CORREA QUICENO
Business Unit Head Atención Primaria
Bienestar IPS S.A.S.

(Firmado en Original)

RAYAT HARB GASI
Representante Legal
Bienestar IPS S.A.S.