



Bienestar IPS

Informe de Gestión 2023

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	NUESTRA HISTORIA	4
3.	GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	5
4.	GESTIÓN TÁCTICA Y DE APOYO	6
4.1.	Gestión del talento humano	6
4.2.	Gestión Jurídica	10
4.3.	GESTION DE TECNOLOGIA	16
4.4.	GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL	20
4.5.	Gestión de mantenimiento e infraestructura	21
4.6.	Gestión de compras	24
5.	GESTIÓN FINANCIERA.....	26
5.2.	Estado de situación financiera	26
5.3.	Estado de resultados	28
5.4.	Cartera	31
6.	GESTIÓN COMERCIAL	33
6.2.	Operación en salud	36
6.3.	Servicio y experiencia del usuario	39
7.	INFORME ESPECIAL.....	42
7.2.	Grupo empresarial	42
7.3.	Información adicional	44

1. INTRODUCCIÓN

El año 2023 ha sido uno de los más desafiantes en términos financieros de los últimos años. Confluyeron situaciones como la presión del costo médico, a causa de los servicios requeridos por una población, que aun con el rezago de la pandemia y el aislamiento, sobre todo en los servicios ambulatorios que siguieron reclamando.

Lo anterior, sumado a la incertidumbre que durante todo el año acompañó a los diferentes actores del sistema, por el trámite de la reforma a la salud radicada por el gobierno, que generó un marco de incertidumbre en ciertos grupos de interés, que en el caso de los pacientes motivó el incremento en la demanda de servicios, y en los proveedores de servicios que buscaban mejorar la edad de su cartera. Esta presión generó un desbalance en las cuentas de las EPS que mostraron resultados financieros negativos, sobre todo en el primer semestre del año, con unos altos índices de siniestralidad, afectados también por la situación de liquidez.

Este panorama nacional desencadena que, para Bienestar IPS que es una institución de atención primaria y ambulatoria, y con un nivel de contratación de pagos fijos en su mayoría, tuviese que realizar un esfuerzo importante para garantizar la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios, en medio de esta coyuntura del sistema de salud.

Otro importante desafío en el control del costo asistencial fue el de la inflación del cierre del 2022, que con un 13,12% que supera con creces la inflación objetivo y es superior a la inflación mundial del 9,1%, motivó un aumento importante en las tarifas de los proveedores de servicios, que se vieron también afectados por un dólar con tendencia ascendente durante buena parte del año, componente importante dentro de la estructura de costos de los servicios de salud.

El resultado anual de inflación del 2023 cerró en 9.28%, disminuyendo frente a la inflación del 2022, lo cual dan un parte de tranquilidad al mercado y aumentan la expectativa de una extensión en la tendencia a la baja del IPC para 2024.

La inflación del sector salud cerró en 9.5% y la Unidad de Pago por Capitación (UPC) promedio del 2023 se incrementa en 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.

A pesar de lo anterior y en medio de este escenario, la entidad logró mejorar sus niveles de servicio y de atención sobre todo durante la segunda vigencia del año, logrando activar nuevos convenios con aseguradoras tales como Compensar, y

ganar la licitación del fondo de pensionados de la Electrificadora del Caribe para el cierre de año. Esto sumado al fortalecimiento de su infraestructura física con la inauguración de nuevas sedes, como promesa de valor para honrar a nuestros clientes sitios de primera categoría para brindar la atención en salud.

En el 2023 se logró avanzar de manera importante en la apertura y estabilización de los canales de acceso de cara a los usuarios, seguido de la apertura de nuevas sedes y la continua gestión del conocimiento, todos aspectos fundamentales para garantizar una presencia competitiva frente al mercado. Enfocados y centrados en las necesidades de los usuarios, se ha desarrollado un modelo de humanización del servicio basado en la construcción de contenidos de valor y motivación de cambios de comportamientos, que gestionan el autoconocimiento y la valoración desde la diferencia.

Los modelos de gestión del riesgo basados en el análisis de las poblaciones y de sus patologías, han permitido el abordaje focalizado para la optimización de recursos y la mejora en el resultado en salud. La prestación de servicios basada en el nuevo modelo de atención ha representado un resultado valioso desde la perspectiva de la pluralidad de factores para abordar y que a través de la formación de los profesionales en salud y de todo el equipo administrativo, nos ha permitido intervenir de manera integral las diferentes poblaciones con un seguimiento, que, en el mediano plazo, arrojará resultados costo efectivos para todos los actores de esta cadena de valor.

Continuaremos con la meta de seguir abriendo nuevos mercados para la vigencia 2024, ampliando nuestro portafolio de clientes y servicios, sobre todo en nuestra unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico. Seguiremos avanzando en el fortalecimiento de nuestro modelo de salud y atención, apalancados en herramientas tecnológicas innovadoras y el permanente modelo de formación de nuestro capital humano, que son piezas fundamentales de nuestra organización. Sea cual fuere el ajuste dentro del sistema de salud colombiano, nuestra IPS es pieza fundamental dentro del sector salud en el manejo de atención primaria y gestión del riesgo.

(Firmado en original)

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

(Firmado en Original)

CARLOS FLOREZ POLANIA
Representante Legal
Bienestar IPS S.A.S.

2. NUESTRA HISTORIA

BIENESTAR IPS, fue creada como respuesta a los cambios del sector salud en el país en el año 1994, bajo el nombre de Centro Médico Quirúrgico del Caribe Limitada (CMQ) y prestaba servicios de consulta externa de Medicina General, Especializada y Cirugía Ambulatoria para pacientes particulares.

Con la promulgación y entrada en vigor del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Ley 100 de 1993; se inician los procesos de contratación con las EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado. En 1997, CMQ inicia la prestación de servicios capitados con Colmena y realiza convenios con Cajanal, Caprecom y Barranquilla Sana.

Durante el mismo año, la Junta de Socios de CMQ decidió crear la entidad: Centro de Cirugía Ambulatoria IPS – CECAM, como respuesta estratégica a las nuevas necesidades del mercado; la primera EPS con la cual se realizó convenio de capitación y evento fue Cafesalud, a través de una IPS con imagen institucional del asegurador llamado CAFI.

En el año 2001, se tomó la decisión de ampliar el horizonte organizacional de CMQ para ofrecer a las EPS aseguradoras un portafolio de servicios ampliado; concepción bajo la cual se crea BIENESTAR IPS.

Durante este período de prestación de servicios BIENESTAR IPS y CECAM IPS han tenido contrataciones con EPS del Régimen Contributivo como: Colmena (hoy Aliansalud), Cajanal, Caprecom (POS y Planes de Atención Complementaria – PAC), Cafesalud, Famisanar (POS y PAC), Solsalud, Humanavivir, Instituto del Seguro Social y Nueva EPS.

Ya en el Régimen Subsidiado, con: Barranquilla Sana, Humanavivir, Emdisalud, Mutual Ser Comparta, Coosalud y Barrios Unidos de Quibdó; adicionalmente se atendió el Régimen Especial de Foncolpuertos y el PAC de Electricaribe.

En marzo 29 de 2021, Venum Investments 2020 S.L., una vertical del fondo de inversión de Patria Investments, compra el 65% de las acciones de Bienestar IPS SAS, incorporando a la compañía en un grupo de empresas del sector salud en Colombia, las cuales, administradas por el fondo, forman un ecosistema de salud llamado Zentria. Zentria propone la unificación y centralización de los servicios de salud en un solo lugar y está conformada por tres unidades de negocio: Atención Primaria, Hospitales y Gestión Farmacéutica. Bienestar IPS SAS hace parte de la unidad de negocio Atención Primaria.

3. GESTIÓN ESTRATÉGICA

MISIÓN

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) que atiende desde la visión de los usuarios, partiendo de sus necesidades y expectativas; desarrollando nuestros servicios con enfoque de riesgos y calidad. Propende por la salud y satisfacción de su población, con una prestación cálida y segura. Siendo aliados estratégicos del aseguramiento, con colaboradores comprometidos, que crecen en lo profesional y personal, dentro de una institución sólida y estable, que genera rentabilidad social y económica para garantizar su permanencia y proyección.

VISIÓN

En el 2025 la población atendida por Bienestar IPS estará en las mejores condiciones de salud posible, con usuarios y aseguradores altamente satisfechos. Que atenderá con infraestructura propia, tecnología de punta, un portafolio diversificado de servicios y estará ubicada en más de quince departamentos, con más de un millón y medio de usuarios; reconocida por sus modelos innovadores, con colaboradores que permanecen y se proyectan en una empresa estable y en constante crecimiento.

POLÍTICA DE CALIDAD

Somos gestores del riesgo en salud, garantizando en todo lo que hacemos: calidad, accesibilidad, oportunidad e integralidad, con una visión enfocada en los riesgos de los usuarios, sus necesidades y expectativas. Brindando calidez, apoyados en el profesionalismo del talento humano y el mejoramiento continuo.

OBJETIVO

Gestionar el riesgo de los usuarios buscando intervenir para mejorar su salud y calidad de vida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar a los usuarios y grupos de interés experiencias que los hagan sentir cuidados
- Aportar a los aseguradores para su estabilidad y crecimiento.
- Contribuir con el bienestar de nuestro talento humano, su estabilidad, crecimiento y compromiso con los objetivos organizacionales.
- Mejorar continuamente, lograr solidez y crecimiento organizacional.
- Aportar al desarrollo del país con modelos

4. GESTIÓN TÁCTICA Y DE APOYO

4.1. Gestión del talento humano

En el transcurso del 2023, Bienestar IPS ha experimentado significativos avances en la gestión de talento humano, superando retos claves que han fortalecido la organización. La estandarización de procesos se ha convertido en un pilar fundamental, impulsando la eficiencia operativa y la cohesión interna. Además, el reforzamiento de estrategias centradas en el bienestar, calidad de vida y salud emocional ha elevado el compromiso de los colaboradores, generando un ambiente laboral más saludable. Asimismo, el enfoque en la formación y desarrollo del talento ha propiciado un crecimiento sustentable, preparando a nuestros equipos para los desafíos futuros.

4.1.1 Atracción

- Se logró un promedio de efectividad anual en el cierre de los procesos de selección del 81%.
- Se implementó la estrategia de marca Empleadora para robustecer el proceso de reclutamiento y atracción de candidatos. Además, de contar ahora con una plataforma web personalizada para publicación de vacantes que cuenta con la integración de las pruebas psicotécnicas online.
- Se implementaron ferias de empleo a nivel nacional registrando un impacto en 342 personas, distribuidas con 242 en la zona centro oriente y 100 en la costa. Asimismo, las ferias de referidos generaron un impacto de 237 personas, siendo 67 de zona centro oriente y 170 de la costa.

4.1.1.1 Planta de Personal Total y por tipo de actividad

Total Planta 2023			Planta por tipo de actividad			
Directos	1.696	70%	Tipo de actividad	Directo	Temporal	%
Temporales	703	30%	Administrativo	657	173	34,60%
Total	2.399	100%	Asistencial	677	411	45,35%
			Medico	362	119	20,05%
			Total	1.696	703	100,00%

4.1.2 Seguridad y salud en el trabajo

- Se desarrolló una autoevaluación de estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con 97.75% de resultado

- En cuanto a frecuencia de accidentalidad se cierra el año 2023 con un promedio mensual de frecuencia de accidentalidad a nivel nacional de 0.25 accidentes por cada 100 trabajadores. Para el año 2023 evidenciamos incremento en accidentalidad por riesgo biológico, por lo que en el plan de trabajo proyectamos análisis de riesgo por oficios, inspecciones de puesto de trabajo y observación de comportamiento para reforzar cumplimiento de normas de bioseguridad. Para el riesgo locativo continuamos implementando estrategias intervención de caídas a nivel (capacitación y observación de comportamientos) y en cuanto al riesgo público capacitaciones e intervención en manejo de usuarios agresivos en el sector salud.
- Con relación al ausentismo por causa médica del personal directo, podemos evidenciar que en promedio se pierde el 2.11% de días programados cada mes por EC (Enfermedad común) en el año 2023. El ausentismo por accidente de trabajo representa un bajo porcentaje en los días programados perdidos y no se generaron días perdidos por enfermedad laboral. Los diagnósticos que más generaron incapacidad están relacionados con gastroenteritis, cefalea y lumbago no especificado.
- Se dio cumplimiento a los Objetivos del SG-SST con 90% en el que se implementaron acciones como:
 - ✓ 91% de ejecución 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
 - ✓ Actualización de matriz de IPEVR y 90% Capacitación riesgos prioritarios
 - ✓ Aplicación de batería de riesgo psicosocial con 65% de cobertura. (plan de intervención 2024)
 - ✓ 100% Mediciones ambientales (Intervención 2024).
 - ✓ 100% Seguimientos casos de salud
 - ✓ 60% ejecución exámenes médicos periódicos
 - ✓ Actualización de planes de emergencias, formación de las brigadas de los centros de trabajo ubicados en Bogotá, Barranquilla, Medellín. Se desarrollaron 10 simulacros de emergencias.
 - ✓ Ejecución de actividades en el mes de la salud la prevención y autocuidado con 91% de participación de los colaboradores.

4.1.3 Capacitación y Desarrollo

- Cumplimiento global del plan anual de formación en un 88,3% con un cubrimiento de 91,1% de los colaboradores y 234 actividades de formación ejecutadas.
- Se desarrollaron actividades de fortalecimiento de competencias blandas con la participación de 2337 colaboradores en temas como Reinducción Corporativa, Nuevo Modelo de Atención por Riesgo y Segmento, RECONOSER, Programa Escala (plan carrera), entre otros.

- Se fortalecieron las competencias técnicas través de los cursos de Requisitos de Habilitación según RES 3100/2019, Humanización y Trato Digno con Enfoque Diferencial e Incluyente, Guías de Referencia Rápida, Seguridad del Paciente, entre otros y de requerimientos legales tales como Compliance (Riesgo Corporativo) e Inclusión de Género.
- Se desarrolló la reinducción corporativa en modalidad virtual, logrando un porcentaje de cubrimiento de 82%, con la participación de 1.909 colaboradores.
- Se realizó la evaluación de desempeño por competencias, con participaron de 1.209 colaboradores que cumplían con los criterios para participar por antigüedad y tipo de contrato. Con un cubrimiento del 83%



4.1.4 Bienestar, comunicaciones y cultura

El programa “Más Bienestar ti” enmarcado en cuatro entornos: **individual, cultural, familiar y organizacional**, obteniendo una satisfacción del 89% durante el año 2023, las actividades principales fueron:



Entorno Individual

Durante el año 2023 logramos acompañar a nuestros colaboradores en diferentes momentos especiales de su desarrollo individual, en los cuales entregamos detalles o tarjetas para ocasiones como cumpleaños, graduación, condolencias, entre otros.



Entorno Cultural

Con el fin de fomentar la integración y motivación de nuestros colaboradores, llevamos a cabo diversas actividades a lo largo del año. En marzo, conmemoramos el mes de la Igualdad de género, celebrando tanto el día de la mujer como el día del hombre. En abril, dedicamos especial atención al mes de los niños con el concurso "Pequeños Talentos", donde los hijos de nuestros colaboradores compartieron sus habilidades especiales. En julio, organizamos jornadas recreativas

para los hijos de nuestros colaboradores, brindándoles la oportunidad de participar en diversas actividades durante sus vacaciones.

En septiembre, impulsamos la campaña "Septiembre–Mes de las Buenas Vibras", uniendo a nuestros colaboradores en el orgullo de pertenecer al Grupo Zentria. Octubre nos llevó a través de las décadas con un animado concurso de disfraces, complementado con bolsitas de dulces para los hijos de nuestros colaboradores. En diciembre, compartimos la magia navideña con celebraciones regionales y entregas de anchetas navideñas, incluyendo detalles para los hijos de nuestros colaboradores.

A lo largo del año, también destacamos y celebramos las diversas profesiones de nuestros colaboradores, expresando nuestro reconocimiento.



Entorno Familia

Buscando fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, hicimos la entrega de kit de nacimiento, brindando una cálida bienvenida al nuevo miembro de la familia.



Entorno Organizacional

Realizamos difusión de la campaña "Yo me comprometo" y la promoción de convenios con aliados estratégicos, ofreciendo diversos beneficios a nuestros colaboradores con el objetivo de construir un entorno laboral mejorado. Además, hemos lanzado la Challenge en colaboración con Seguros Bolívar, fomentando el autocuidado y la salud física entre nuestros colaboradores.

4.1.5 Relaciones Laborales

Frente a la gestión de relaciones laborales, se destaca la importancia de mantener un entorno laboral armonioso, por lo que se realizaron actividades como:

- Acciones de formación en: Funciones y alcance del comité de convivencia laboral, Prevención y corrección del acoso laboral, prevención de la violencia contra las mujeres y acoso sexual
- Estandarización del procedimiento para la realización del proceso disciplinario (solicitudes, citaciones, actas y toma de medidas de cierre).
- Estandarización de forma transversal de las minutas de contratos de trabajo.

Retos 2024

1. Continuar con la intervención desde los diferentes procesos de talento humano, para mejorar la salud mental de las personas, promoviendo un ambiente de trabajo que respalde la salud emocional y psicológica
2. Sensibilizar al personal sobre la importancia de la formación continua y promover activamente el acceso y participación en nuestra plataforma de aprendizaje Campus Virtual, para el desarrollo de competencias técnicas y del ser.
3. Garantizar la equidad y competitividad en salarios y beneficios con el mercado, a fin de fidelizar nuestros colaboradores.
4. Continuar con los ajustes y actualizaciones de nuestros procesos ante el Sistema de Gestión de Calidad y realizar controles para asegurar su implementación.
5. Automatización de tablero de indicadores del proceso de talento humano.
6. Unificar las familias y denominaciones de cargos dentro de nuestra estructura organizacional.

4.2. Gestión Jurídica

BIENESTAR IPS S.A.S es una sociedad por acciones simplificadas de carácter privado con ánimo de lucro, perteneciente al grupo empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020. SL quien ejerce control directo, cuyo objeto es prestar servicios médicos y quirúrgicos ambulatorios a los usuarios.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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

1. Asamblea General de Accionistas: órgano social en relación con los accionistas y la Compañía.
2. Junta Directiva: máximo órgano colegiado para la dirección de la compañía conformado por las siguientes personas naturales:

<u>MIEMBROS PRINCIPALES</u>	<u>MIEMBROS SUPLENTE</u>
CAROLINA BUENDIA GUTIÉRREZ	RICARDO VALLEJO MEJÍA
JOSE DANIEL ALZATE SUAREZ	GUILLERMO MARROQUIN DE CASTRO
JAIME CARVAJAL LIBREROS	VACANTE
CARLOS ALBERTO FLOREZ POLANIA	VACANTE
ROBERTO JOSÉ ZAMBRANO GUERRA	HECTOR MANUEL RODELO SIERRA

3. Comités: constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de gestión de riesgos, de conducta, buen gobierno y remuneración.
4. Gerente General: quien tiene la representación legal de la Compañía.

Políticas

- Actualización Código de Ética y Buen Gobierno
- Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT/FPADM
- Manual de Lineamientos Generales del Sistema Integrado de Gestión del Riesgo y sus Subsistemas
- Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE
- Política Aviso de Privacidad
- Actualización Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales

ÉTICA E INTEGRIDAD.

En cumplimiento con la normatividad vigente, la filosofía del Grupo Empresarial y su estructura organizacional se reforzaron los lineamientos de conducta y buen gobierno, ética y transparencia, buscando garantizar el comportamiento ético, integral y conforme los valores del Grupo de, nuestros colaboradores y grupos de interés. De igual manera, enfrentar situaciones relacionadas con conflictos de intereses y demás situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de colaboradores y directivos.

Durante el año 2023 se ejecutó un Programa de Ética y Transparencia bajo un sistema de integralidad que hoy se compone por el marco normativo, el Código de Conducta del Grupo Empresarial, Código de Ética y Conducta, Buen Gobierno, Comité de Conducta y la línea de transparencia.

Adicionalmente, fueron constituidos comités cuya función está delimitada a dar cumplimiento a las políticas internas relacionadas con las normas de conducta, integridad y ética, así como mitigación de los riesgos en la Compañía para garantizar su continua evolución.

GESTIÓN JURÍDICA

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2023 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la práctica de las actividades médico-asistenciales y administrativas. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual y la

implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición. Así mismo, se apoyó la gestión del Área de Cartera en el proceso de cobros de difícil recaudo a través de actuaciones pre jurídicas y jurídicas y a la asistencia de conciliaciones extrajudiciales. Otras actividades incluyeron respuesta a los derechos de petición, acciones de tutela, investigaciones y requerimientos de carácter administrativo por diferentes entes de control.

De igual manera, el Área Jurídica en cada una de las sedes, participó activamente en los comités de ética hospitalaria, historias clínicas, cartera, contratación y demás comités corporativos. A fin de recuperar la cartera con distintas Entidades Responsables de Pago -ERP- se iniciaron procesos ejecutivos y acciones ante la Superintendencia Nacional de Salud; así mismo, se adelantaron conciliaciones en diferentes instancias, logrando establecer varios acuerdos de pago.

ESTADO DE CUMPLIMIENTO

Seguridad Social.

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

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

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor.

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

Protección a los datos personales.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la Compañía viene cumpliendo con el registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, socialización de las

políticas generales, solicitud de autorización de tratamiento de datos y suscripción de los acuerdos necesarios para este fin. Adicionalmente, se capacitó a todo el personal sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales.

Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y sus Subsistemas – SIGR.

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

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

Se constituyó Comité del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para su seguimiento y control.

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

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y adecuando la matriz de riesgos a un nuevo sistema de identificación, control y mitigación con base al análisis del contexto y la segmentación de los factores de riesgo de la Compañía conforme la ley. Se capacitó y evaluó a todos los colaboradores y de manera mensual se cumplió con el rendimiento de informes a la UIAF por parte del Oficial de Cumplimiento.

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

Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude (SICOF).

Para el mejoramiento de la gestión del riesgo COF, se actualizó el modelo de evaluación de controles para los riesgos identificados, se incluyó dentro de la debida diligencia para la vinculación de contrapartes los riesgos COF, se realizó capacitación a los colaboradores.

Se activaron las etapas del subsistema de identificación, Medición, Control y Monitoreo. Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el

Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

Programa de Ética y Transparencia PTEE.

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

Este Programa contiene todas las disposiciones, procedimientos, políticas, normas y regulaciones internas en materia de prevención, mitigación, control y gestión de riesgos C/ST, y complementa las disposiciones internas sobre la corrupción, opacidad y fraude -COF.

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

Libre circulación de las facturas.

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

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

Política Pública.

con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de conducta dentro de la Compañía, tales como, Código de Conducta del Grupo Empresarial, el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética y Conducta de la Compañía, durante el año 2023, no se realizaron contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo.

Libre competencia y competencia desleal.

Por parte de la Compañía, no fueron recibidas dentro de la vigencia 2023 notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal.

Cumplimiento de la normatividad en salud.

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

En el año 2023, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente Seccionales de Salud, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

HECHOS RELEVANTES

- En el año 2023, fue registrado Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L., y del cual entró hacer parte BIENESTAR IPS S.A.S bajo el control directo de Venum Investments 2020 S.L. Grupo empresarial del cual hacen parte 22 empresas del sector y bajo el cual para lograr un direccionamiento y propósito común se realizaron cambios a la estructura de gobierno y dirección.
- Se realizaron reformas estatutarias aprobadas por la Asamblea General de Accionistas con la finalidad de dar una nueva estructura de gobierno en la Compañía y con las que se decidió la escisión parcial de la sociedad, la cual se encuentra en proceso de formalización ante la SUPERSALUD.
- Los Estados Financieros y sus notas incluyen todas las revelaciones necesarias para una presentación razonable de la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia a las cuales está sujeta la Compañía.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.

Después del cierre del ejercicio 2023, no ocurrieron hechos o acontecimientos importantes o relevantes que afecten o incidan en los estados financieros.

Negocio en marcha

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

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

Asimismo, la Compañía entró a ser parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y al cual su vez pertenece un gran número de empresas con objetos conexos o complementarios del sector de la salud, con lo cual se espera un fortalecimiento de la Compañía, mejorar su liquidez y la capacidad de atender una mayor población de manera eficaz e íntegra. Esta medida, da parte de tranquilidad para continuar con el proceso de la Compañía.

4.3. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

El presente informe resume los proyectos y actividades que se han adelantado desde la Dirección de Tecnología para cumplir con el plan estratégico de la compañía Bienestar IPS en su propósito de cerrar la brecha digital y la preparación en materia de transformación digital como puerta de entrada a la Cuarta Revolución Industrial, para ello se trabaja desde 5 ejes estratégicos: gobierno y gestión de TI, transformación digital, central de información, entorno ciberseguro y competencias tecnológicas digitales.

La Dirección de Tecnología durante el 2023 se enfocó en ser el canal facilitador para el logro de los objetivos organizacionales, siendo su principal propósito proporcionar una visión holística del entorno empresarial y de TI actual, la dirección futura y las iniciativas necesarias que garanticen que el nivel de digitalización deseado sea íntegro en la dirección y la estrategia de TI futuras, que permitan ofrecer servicios de atención a nuestros usuarios ágiles y oportunos apalancados en tecnologías de la información.

Analítica

Desde el área de BI del Centro de Servicios Compartidos se continuó con la construcción de la central de información y el desarrollo de 19 iniciativas orientadas a facilitar tableros de control de aspecto estratégico y operativo, de las cuales se destacan las siguientes:

- Modelo de Indicadores Médicos (Productividad, Resolutividad e Inasistencia)
- Modelo Indicadores Seguimiento Prestaciones de Servicio
- Modelo de Imagenología Especializada (TAC, RNM y Medicina Nuclear)
- Modelo Costo Médico Planta Externa
- Modelo Ejecutivo Ranking de Sedes (Triple Meta)

- Modelo Oportunidad y Disponibilidad de Servicios
- Indicadores PYMS (Promoción y Mantenimiento de Salud)

Para el desarrollo de estas iniciativas se continuó con la estandarización de las fuentes de datos y construcción de Bots para la descarga de archivos y bases de datos que se obtienen desde PANA. Todos los modelos están parametrizados para ser visualizados por regional, por sede, por agrupador de servicios y cuentan con un histórico desde el año 2022 a la fecha. Permitiendo obtener beneficios como la optimización de tiempo en el análisis de los indicadores, automatización y control de las fuentes de datos garantizando que sea información estandarizada sin manipulaciones, facilitando una mejor toma de decisiones.

Infraestructura

En el área de infraestructura de servicios tecnológicos se desarrollaron iniciativas encaminadas en fortalecer las tendencias de la cuarta revolución industrial como los son el modelo de cloud computing, herramientas de colaboración y habilitación de canales digitales que faciliten el acceso de los usuarios a nuestros servicios de manera autogestionada.

Es así como en los servicios de canales digitales se implementó el servicio de IVR (VoiceBot), ChatBot a través de WhastApp y ocho (8) Kioskos digitales, cada uno de estos canales integrado directamente con el sistema de información de Pana lo que facilita la autogestión de los usuarios aumentando la oportunidad y acceso a los servicios, de manera alterna disminuyendo la carga en líneas de frente y uso del servicio de agente de Call Center.

Se realizaron acondicionamientos de infraestructura de red y uso de herramientas de colaboración para dar inicio con el modelo de tele-experticia en las sedes de Fusa, Girardot y Soacha, generando eficiencias en el uso de la red de atención primaria de Bienestar, pero adicional generando beneficios para nuestros usuarios al poder acceder a consultas con especialistas de manera remota con el acompañamiento de un profesional en sitio.

En el área de cloud computing se realizó migración de los servicios (Portal Web, oficina virtual, delfos) a modelo de nube pública en los servicios de AWS (Amazon) dejando estos servicios en modalidad de Infraestructura como Servicio (IaaS), generando beneficios como la escalabilidad y flexibilidad, pagar solo por los servicios que se usan evitando los sobre dimensionamientos, actualización permanente de la infraestructura sin tener que invertir, mejorar las condiciones de seguridad donde se alojan estos servicios y funcionalidades para instantáneas de seguridad en diferentes puntos geográficos lo cual mitiga el riesgo a pérdida de información.

Se migró la plataforma de operación de los servicios de laboratorio (Enterprise), migrando al nuevo sistema (Annarlab) el cual tiene ventajas competitivas de

funcionamiento y servicio, como por ejemplo poder notificar de manera automática el envío de resultados a nuestros pacientes o la consulta de resultados a través del portal web lo cual disminuye la necesidad de nuestros usuarios en asistir físicamente a las sedes, también este nuevo sistema permite una integración entre el sistema PANA y Annarlab lo que permitirá que los exámenes de laboratorio lleguen directamente a la historia clínica una vez se procesan (se estima tener en producción en el primer trimestre del 2024), adicionalmente permitió la centralización de la operación en modalidad cloud privada en el servicio de collocation que se tiene en el DataCenter de Tocancipá, Cundinamarca.

Seguridad

En materia de seguridad, se creó el rol de Oficial de seguridad de la información en Zentria, que actúa de forma transversal en todas las empresas del Grupo. Los esfuerzos se orientaron en primera instancia a hacer un levantamiento de información que permita determinar vulnerabilidades que deban ser gestionadas con mayor prioridad, a través de un análisis de riesgos de alto nivel para luego llegar a un análisis detallado, que se hará en etapas posteriores a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). A partir de este primer ejercicio, se obtuvieron logros que incluyen el contar con información organizada y actualizada sobre aplicaciones y sistemas de información, que se constituyen en la base para establecer indicadores, a partir de los cuales se han tomado acciones para cerrar brechas en materia de seguridad. Particularmente en Bienestar se destacan los siguientes puntos:

- Remediación de todas las vulnerabilidades externas críticas y altas identificadas.
- Documentación de diagramas de red.
- Actualización de sistemas operativos de aplicaciones de proveedores que no cumplieran con las políticas de Zentria 100% de aplicaciones con copia de respaldo al día.
- Inicio de plan para asegurar que las copias de respaldo se almacenen en infraestructura diferente a la versión en producción.
- Implementación de Directorio Activo.
- Despliegue de solución de antivirus Windows defender plan 2 en todas las estaciones de trabajo de la organización.
- Diseño técnico para la segregación de redes en Bienestar.
- Inicio del plan para implementación de doble factor de autenticación en Office 365.
- Definición de políticas de seguridad de la información.
- Definición de procesos de gestión de accesos, gestión de incidentes, gestión de vulnerabilidades, y protección contra software malicioso.

Gestión de Procesos

En el último año se realizó una definición y estandarización de los procesos del área de Tecnología y Transformación Digital que permitió implementar un esquema de gestión y gobierno de TI alineado con los procesos de gestión, estructuras organizativas, roles y responsabilidades, las políticas y procedimientos que rigen la gobernanza y operación del área alineado con la organización en busca de generar valor.

Estandarización de procesos

El diseño de este nuevo sistema de gobierno y gestión de las tecnologías de la información para la organización se adaptó a las necesidades de la compañía, permitiendo estandarizar procesos transversales que facilitan la gestión de la estrategia, la arquitectura empresarial, la innovación, la gestión de proyectos y datos, operaciones de TI, soporte de los servicios, proveedores y contratos de TI, así como gestión de conocimiento, capacidades, disponibilidad y continuidad de los servicios de TI.

Transformación Digital

La compañía sigue dando pasos firmes hacia el objetivo de realizar la transformación digital de nuestros procesos desarrollando su plan de acción con los logros anteriormente detallados en el cual se han logrado pasos importantes en la revisión y reestructuración de procesos internos acorde con los cambios del entorno y nuevas condiciones de mercado, adicionalmente hemos podido incorporar el uso de tecnologías emergentes que apalanquen la optimización de los procesos de cara al usuario final y a nuestros usuarios internos en la compañía.

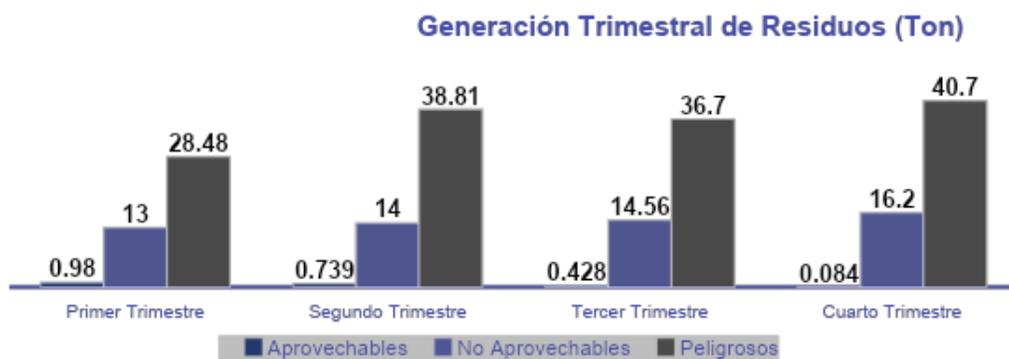
Este proceso de transformación digital depende en gran medida del mejoramiento continuo en nuestros procesos productivos y la optimización de los recursos disponibles mediante la innovación e implementación de nuevas tecnologías que puedan añadir valor a los clientes finales para lograr una ventaja competitiva en la oferta de nuestros servicios.

4.4. GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

Indicadores Gestión Ambiental



Gestión de Residuos



Consumo de Servicios Públicos



Consumo agua 2023 (m3)



4.5. Gestión de mantenimiento e infraestructura

En la reestructuración del Área Administrativa durante el 2023, se lograron sinergias afianzadas en las capacidades del equipo, dándole el soporte a la compañía frente a los requerimientos en el curso del 2023.

Dentro de las actividades soportadas, están:

- Soporte a la gestión de articulación de áreas para la Bienestar IPS.
- Acompañamiento a la gestión del cierre de negociación con propietarios, contratos con proveedores administrativos; gestión de adecuaciones y compra de activos, para los proyectos de:

TRASLADO -
SEDE AMBULATORIA MOMPOX NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO)



✓ ABRIL 2023

AMPLIACION -
SEDE AMBULATORIA CIÉNAGA NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO)



✓ ABRIL 2023

REAPERTURA -
SEDE AMBULATORIA SANTA MARTA ADT
BIENESTAR IPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO)



✓ ABRIL 2023

AMPLIACION –
SEDE AMBULATORIA MURILLO NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO)



✓ MAYO
2023

APERTURA -
SEDE AMBULATORIA GIRARDOT COMPENSAR
(REGIMEN CONTRIBUTIVO)



✓ JUNIO
2023

APERTURA –
SEDE AMBULATORIA FUSAGASUGÁ
COMPENSAR
(REGIMEN CONTRIBUTIVO)



✓ JUNIO
2023

TRASLADO –
SEDE AMBULATORIA FUSAGASUGÁ NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO)



✓ JULIO
2023

APERTURA –
SEDE AMBULATORIA GIRARDOT
ESPECIALISTAS NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO)



✓ AGOSTO
2023

APERTURA –
SEDE AMBULATORIA ADT ESPECIALISTAS
CORFERIAS



✓ AGOSTO
2023

AMPLIACION –
SEDE AMBULATORIA VALLEDUPAR NEPS
(REGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO)

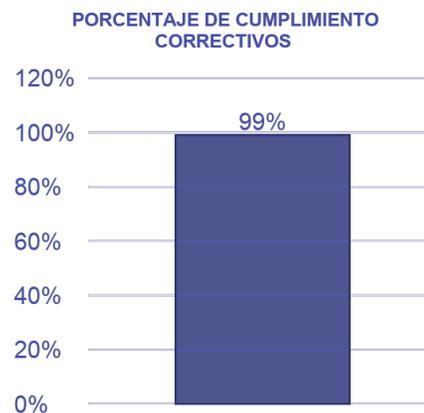


✓ AGOSTO
2023

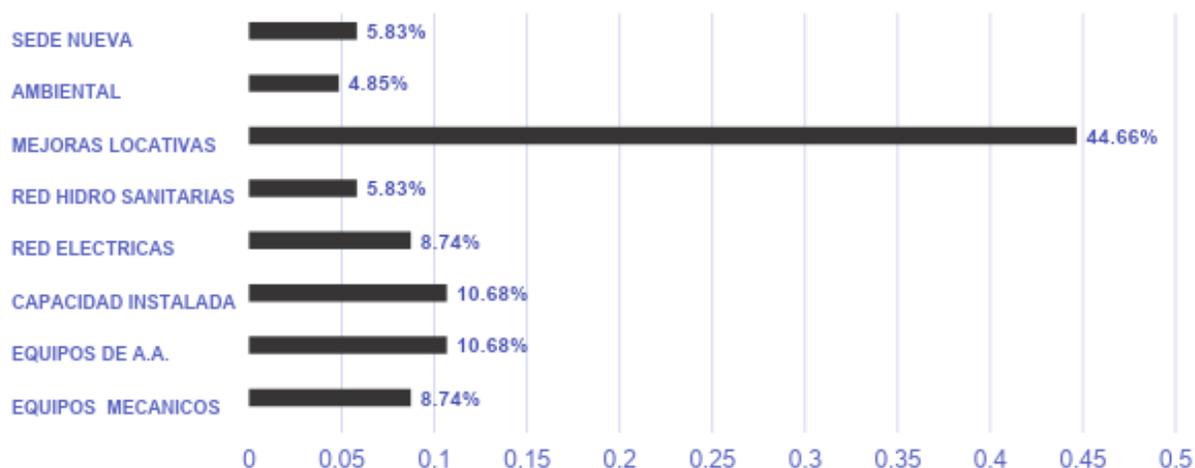


- Se consolidan negociaciones y relaciones comerciales con los proveedores de seguridad y aseo, para dar inicio en el 2024 a nuevos contratos con alcances mayores y reducción del gasto presupuestal.
- Se consolidan la centralización de las actividades administrativas, para el apoyo transversal de Bienestar IPS

Mantenimientos:



Naturaleza de las Intervenciones en Sedes - 2023



Retos 2024

- Cumplir con el mantenimiento Preventivo para Bienestar IPS
- Terminar e inaugurar los proyectos en curso aprobados para ejecución de Capex 2023-2024
- Realizar el cronograma de inventario de Activos Fijos para el 2024.

Garantizar el acompañamiento efectivo de la administración, gestión y control de los requerimientos de insumos administrativos y de aseo de la compañía; que se puedan materializar en un ahorro del 5% en presupuesto anual.

4.6. Gestión de compras

- Desde el mes de agosto de 2023 se inicia con la gestión de rotación de inventarios y la optimización de las compras utilizando la herramienta: analítico de rotación de inventarios.

Los pedidos mensuales son revisados y aprobados teniendo en cuenta la rotación de cada insumo y el stock del inventario.

- Se continúa con las compras por medio de la plataforma Bionexo lo que permite ejecutarlas con el comparativo permanente de los precios del mercado y realizarlas con los mejores precios ofertados. Las compras por Bionexo nos permitieron obtener ahorros durante el año por valor de \$815 millones de pesos.

En el resultado final acumulado de ejecuciones de INSUMOS, se registró una sobre ejecución del presupuesto del 12%, con la principal desviación en los INSUMOS RY REACTIVOS DE LABORATORIO CLÍNICO. Este costo está

directamente relacionado con el ordenamiento médico, por lo que desde compras hacemos la gestión la optimización del uso de los insumos y la negociación de los precios.

COMITÉ DE COMPRAS

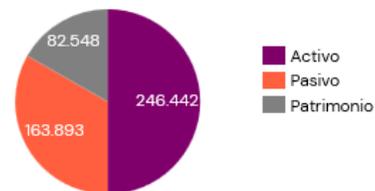
Durante el año 2023, se convocaron 3 comités de compras con las siguientes cifras aprobadas por el comité y gestionadas por el área de compras

COMITES DE COMPRA	
COMITES	ENERO - MAYO-
TOTAL COMPRAS APROBADAS Y	2,801,189,

5. GESTIÓN FINANCIERA

5.2. Estado de situación financiera

	dic-23	dic-22	VAR %
Activo	246.442	174.710	41,1%
Activo Cte	168.116	119.490	40,7%
Activo No Cte	78.326	55.220	41,8%
Pasivo	163.893	100.455	63,2%
Pasivo Cte	123.819	79.202	56,3%
Pasivo No Cte	40.075	21.253	88,6%
Patrimonio	82.548	74.255	11,2%



ACTIVOS

La compañía cerró con activos por valor de \$246.442 MM a corte de diciembre 31 de 2023, presentando un incremento del 41% frente al año anterior.

De los activos, la cuenta más representativa es la de Cartera por Cobrar a Clientes, aumentando \$37.624 MM frente al periodo anterior, esto se debe principalmente a los ajustes de población de los contratos de Nueva EPS y a los nuevos contratos adquiridos con Compensar para la atención de usuarios en Ibagué, Fusagasugá y Girardot.

Durante el año también se realizó el cálculo de deterioro de cartera bajo el método de pérdida esperada, arrojando para el año en curso \$4.884 MM de cartera deteriorada.

En cuanto a los Activos Fijos, se presentó incremento del 24% frente a 2022. Durante el año 2023 se realizaron apertura de nuevas sedes, adecuaciones y traslados de sedes que incrementaron las mejoras en propiedades ajenas, así como la adquisición de equipos médicos y equipos de oficina, para una inversión de \$11.474MM.

Los contratos de arrendamientos, de acuerdo con la norma NIIF 16, al ser reconocidos en el balance por el valor del activo subyacente, que representa el derecho que tiene la compañía de usar el activo arrendado, a corte de Diciembre 2023 presenta un valor por \$37.137 MM.

En cuanto a las inversiones, en el mes de Julio 2023, Bienestar IPS, adquiere el 100% de las acciones de CECAM IPS SAS, empresa relacionada que presta servicios de atención primaria en el municipio de Guajira.

PASIVOS

Los pasivos a 31 de diciembre de 2023 alcanzaron un valor de \$163.893 MM, un 63% 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 a las

aseguradoras actuales y de nuevos convenios, así como a las inversiones realizadas en proyectos de infraestructura.

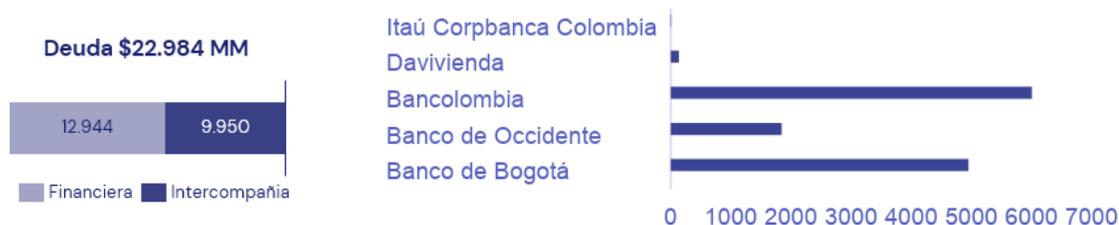
De esta manera se ha visto el impacto los días de rotación de las cuentas por pagar a los proveedores y prestadores, con un incremento de 30 días.

CXP Año 2023

Días Rotación



En cuanto a las obligaciones financieras, durante el año 2023 la compañía se financia con créditos bancarios por \$9.000MM y adquiere préstamos intercompañía con las empresas del grupo por \$13.000MM. Luego de realizar las amortizaciones de capital, la deuda cierra con un valor de \$22.984MM, registrados \$11.344 MM en el pasivo corriente y \$11.550 MM en el pasivo no corriente, incrementando el total de la deuda en \$14.426MM, respecto de 2022.



Los Pasivos por Arrendamiento conforme a lo establecido en la NIIF 16, se reconoce en el balance por 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. A diciembre 2023 los pasivos por arriendo tienen un valor de \$37.686MM

PATRIMONIO

El patrimonio de la compañía ascendió a \$82.548 MM en el año 2023, con un aumento del 11,2% frente al año 2022.

El 31 de julio de 2023, la Asamblea General de Accionistas de Bienestar IPS SAS, toma la decisión de ampliar su capital autorizado a \$20.000.000.000, para un total de 200.000 acciones y se decide crear un nuevo tipo de acciones denominadas Acciones Clase B, las cuales tendrán derechos económicos, pero no tendrán derechos de voto, de tal manera que la compañía queda con 194.007 Acciones Clase A y 5.993 Acciones Clase B.

Posteriormente se recibe como aporte en especie, 60.000 acciones de la empresa Centro de Cirugía Ambulatoria IPS SAS (CECAM), lo cual incrementa el capital social en \$600.000.000, quedando Bienestar IPS SAS, como el accionista del 100% de las acciones de CECAM.

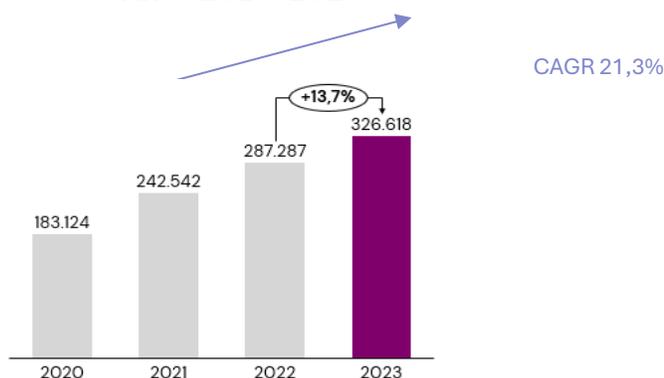
5.3. Estado de resultados

	2023	2022	% 2023	Var 23- 22
Ingresos	326.618	287.287	100,0%	13,7%
Costos	- 250.789	- 225.302	- 76,8%	11,3%
Utilidad Bruta	75.829	61.985	23,2%	22,3%
Gastos Operativos	- 50.591	- 38.986	- 15,5%	29,8%
Otros I/E	- 5.385	9.120	- 1,6%	- 159,1%
Utilidad Operativa	19.853	32.119	6,1%	- 38,2%
Financieros Neto	- 11081	- 8.822	- 3,4%	25,6%
Método Participación	- 1807	0		
UAI	6.965	23.298	2,1%	- 70,1%
Impuestos	- 2.715	- 10.702	- 0,8%	- 74,6%
Utilidad Neta	4.251	12.596	1,3%	- 66,3%

INGRESOS

Los ingresos netos de la empresa incrementaron \$39.330 MM, un 13.7% frente al periodo anterior. Dicho incremento obedeció a los incrementos contractuales por IPC, a los ajustes de población, revalorizaciones e incrementos en los contratos de Nueva EPS y los nuevos contratos adquiridos en 2023 con Compensar para la prestación de servicios de salud en Fusagasugá, Girardot e Ibagué.

Incremento de Ingresos Operacionales Años 2020-2023



La facturación hacia Nueva EPS representa el 87% de los ingresos de la compañía, distribuidos en las regionales de Bogotá y Cundinamarca, Barranquilla, Cartagena y

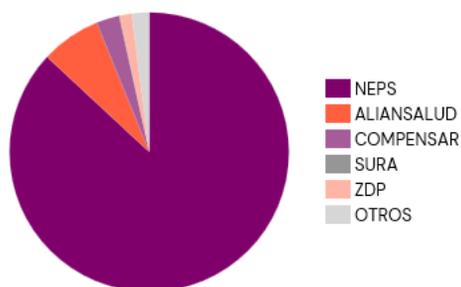
Bolívar, Santa Marta y Magdalena, Valledupar y Cesar, Norte oriente, y la sede de urgencias de Medellín.

Aliansalud, es el segundo cliente con unos ingresos anuales de \$22.618MM, los que representan el 7% de los ingresos totales.

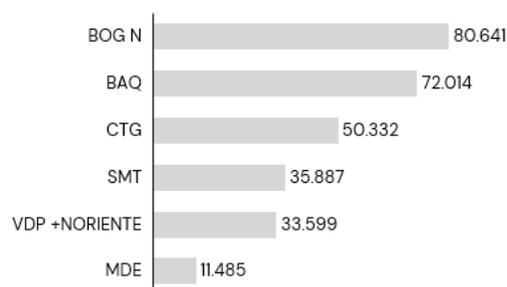
La prestación de servicios a Compensar empezó en febrero para la atención en salud en las sedes de Fusagasugá y Girardot, y a partir del mes de Junio para Ibagué, con unos ingresos anuales de \$8.663MM, que representan el 3%.

La prestación de servicios en los hospitales de zonas especiales en Amazonas, Vaupés, Vichada, Guaviare, y Choco, así como la facturación a particulares, contrato de maternas de Sura, representan el 3%.

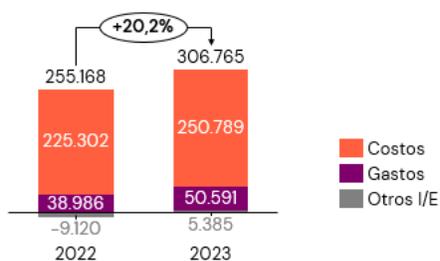
Ingresos por Cliente



Ingresos Nueva EPS

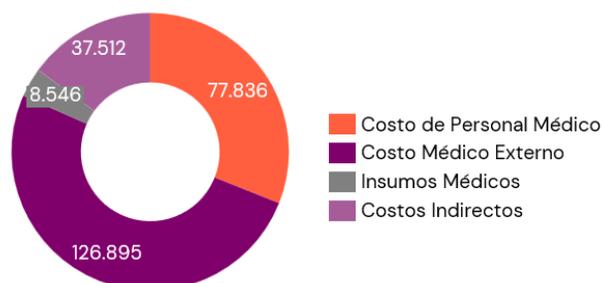


COSTOS Y GASTOS



En cuanto a los costos, éstos presentaron una mayor ejecución frente al año 2022, del 11,3%. Este incremento de \$25.486 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 del 12.6%, personal médico en un 4%, insumos médicos un 9.5%, así como en los costos indirectos en un 25%.

DISTRIBUCIÓN DE COSTOS

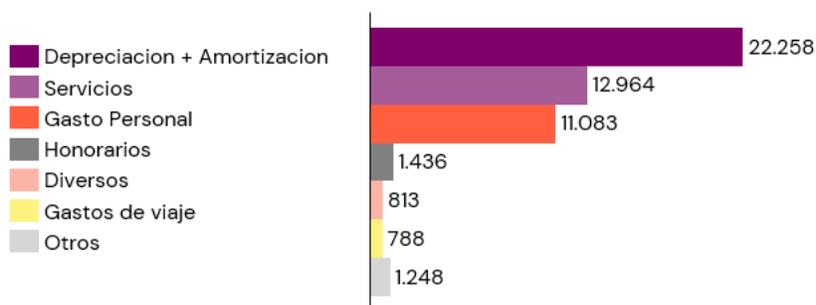


Por su parte, los gastos operativos aumentan un 29.8% frente al año 2022. La cuenta más representativa corresponde a los gastos por depreciación por derecho de uso por los activos registrados bajo NIIF 16 por un valor de \$15.533MM, y de propiedad planta y equipo por \$5.858MM.

Los gastos por servicios presentan una variación importante, teniendo en cuenta que los servicios de Contact Center se tercerizan a partir de junio del 2022, razón por la cual en 2023 se tiene facturación de año completo vs 6 meses del periodo anterior.

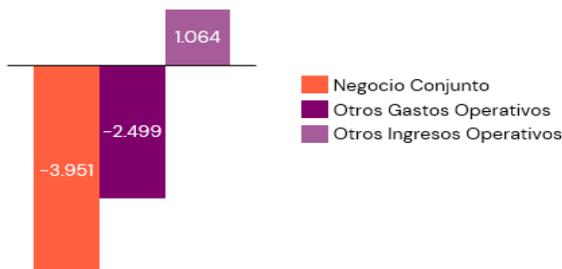
Los gastos de personal aumentan un 9.2%, las cuentas de honorarios un 21% y los gastos de viaje un 72%.

DISTRIBUCIÓN DE GASTOS



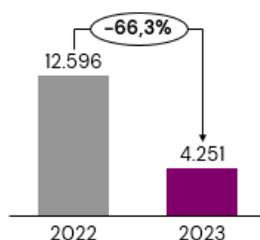
OTROS INGRESOS Y EGRESOS OPERATIVOS

Los otros gastos operativos corresponden a los gastos bancarios, multas y sanciones y costos y gastos de periodos anteriores. Mientras que los otros ingresos operativos corresponden a recuperaciones de costos y gastos.



La Utilidad Operativa presenta un valor de \$19.853MM con un margen operacional del 6%.

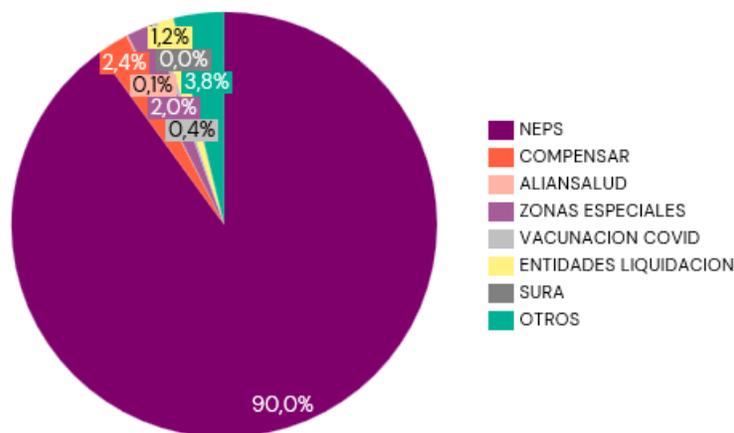
En cuanto a los gastos financieros, estos se ven afectados por el alza en las tasas de interés reflejadas en 2023, y los gastos financieros asociados a la NIIF 16 los cuales incrementan un 45%.



La utilidad neta de la compañía para el año 2023 fue de \$4.251 MM, presentando una disminución frente al año 2022 del 66%; y una rentabilidad neta del 1,3% sobre los ingresos del periodo.

5.4. Cartera

A 31 de diciembre 2023, las cuentas por cobrar a clientes presentan un valor bruto de \$138.074 MM, al aplicar el método de pérdida esperada se registra un deterioro de cartera por valor de \$4.884 MM, quedando con un saldo neto por valor de \$133.190MM.



Nueva EPS, cuenta con el mayor saldo de cartera, por un valor de \$124.265MM incrementando un 33% frente al año 2022.

Compensar presenta un saldo por \$3.304MM el cual representa el 2,4% del total de la cartera.

En la prestación a los Hospitales de Zonas Especiales, se cuenta con una cartera por valor de \$2.781MM

Frente al año 2022 el saldo total de cartera aumenta en \$37.623MM, un incremento del 39.8%, lo cual se ve reflejado en la rotación de cuentas por cobrar a clientes, la cual aumenta 27 días en comparación al periodo anterior.

CXC Año 2023

Días Rotación



6. GESTIÓN 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

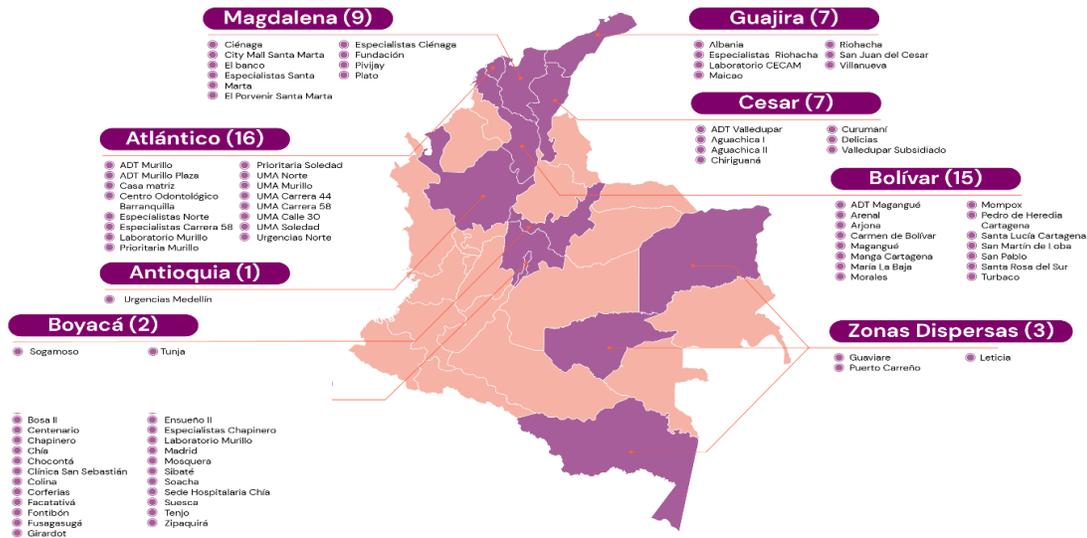
- Consulta externa de medicina general y especializada
- Odontología general
- Vacunación
- Programas de gestión de bienestar y enfermedades
- Terapias, Imágenes diagnósticas y Laboratorio clínico
- Centrales de Urgencias
- Programas especiales

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 la Guajira prestamos servicios a través de la compañía subsidiaria 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 2023 se incrementó la población asignada en un 10%, debido a los reconocimientos de población orgánica en las regiones donde se tiene presencia.

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 un nuevo contrato de Gestión de Pacientes Crónicos para la atención de 23.300 usuarios.

Compensar

En el año 2023, se afianza relación comercial con este nuevo cliente, al cual se empieza a prestar servicios de salud en los municipios de Fusagasugá y Girardot en el mes de

febrero y en Ibagué a partir del mes de Junio, con una población asignada de 23.200 usuarios.

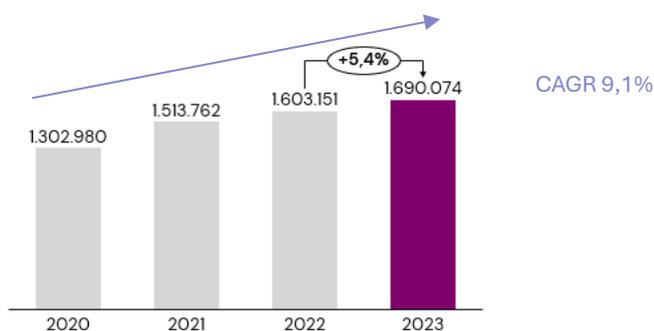
Otros

Adicionalmente, Bienestar IPS SAS, tiene presencia en zonas especiales del país prestando servicios integrales ambulatorios especializados, en Leticia, Puerto Carreño, Mitú, y San José del Guaviare. En el mes de agosto 2023, se termina la relación contractual con la UT Santa Vida, en el departamento de Chocó.

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.

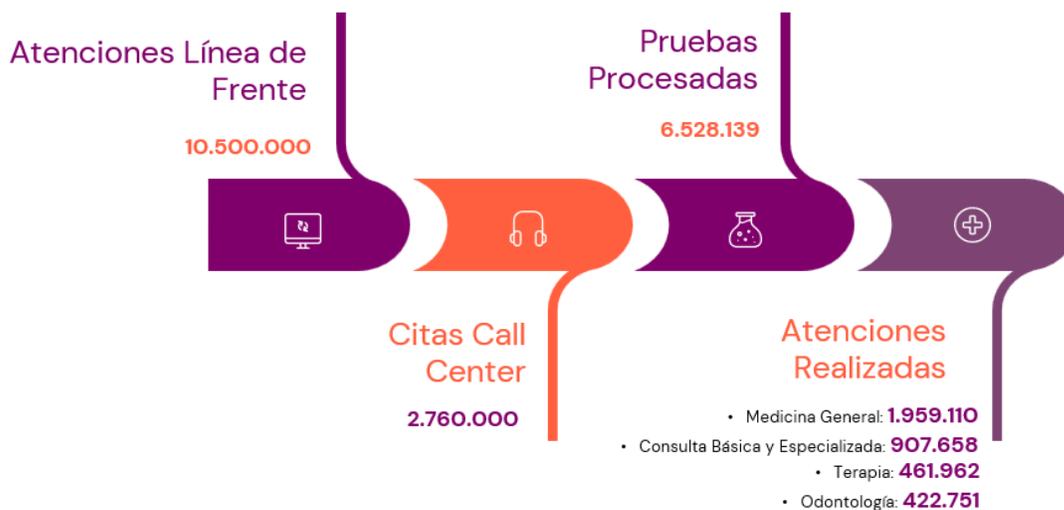
Durante el 2023, Bienestar IPS SAS presentó iniciativas comerciales a otros aseguradores del sector con el fin de ampliar la base de clientes.

POBLACIÓN ASIGNADA



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

Principales Cifras Prestación de Servicios 2023

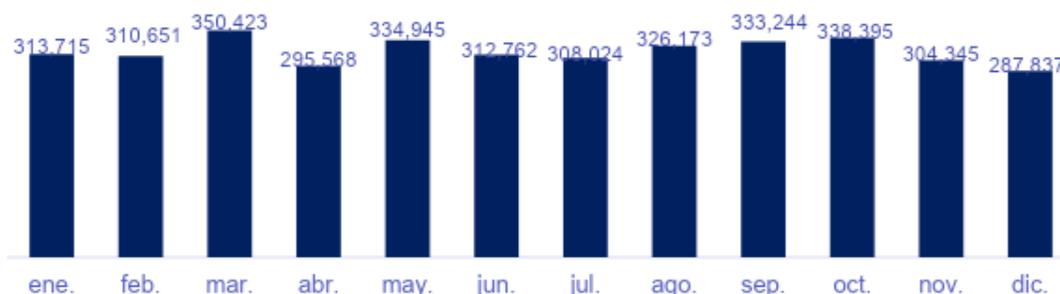


ANÁLISIS INDICADORES

6.2. Operación en salud

Durante el año 2023, se presentó en el sector salud un aumento de la demanda de servicios durante el año, lo que obligó a bienestar el aumento de la capacidad instalada de consulta a nivel nacional

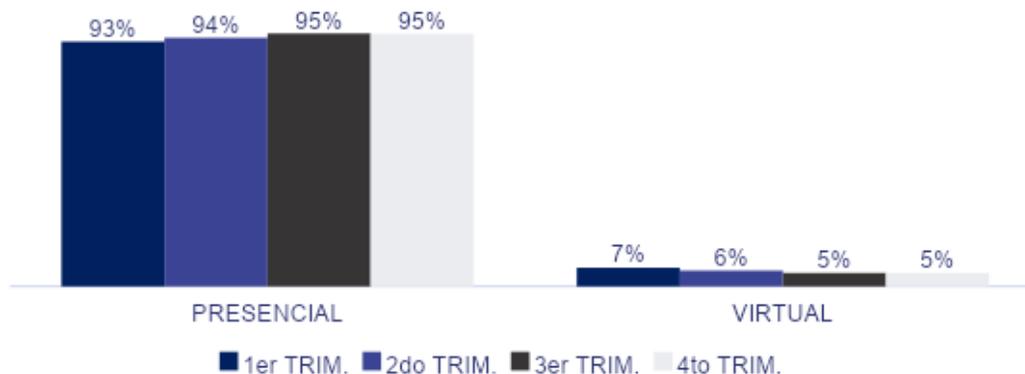
DISPONIBILIDAD DE AGENDAS



Es así como para el 2023 llegamos a realizar 3.8 millones de agendamientos de cita distribuidas en Medicina General 2.3 millones de agendas, Odontología 527 mil agendas y en consulta especializadas 966 mil agendas, es así, en el transcurso del año logramos incrementar un 23% comparado con el 2022 y para realizarlo se aumentó el uso de la capacidad de infraestructura 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 2023, 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 ATENCIÓN BIENESTAR IPS

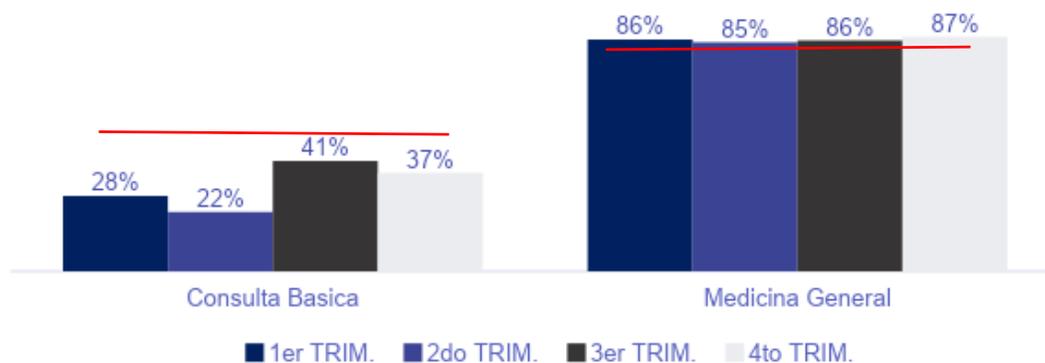


Es así como para el 2021 se realizaron más del 30% de las atenciones en modalidad no presencial, a para finales del 2022 solo se realizó el 10% y para el año 2023 cerramos con solo el 5% de atenciones virtuales, lo que significó un reto para la disponibilidad de la infraestructura física

Este aumento en la demanda de servicios y el cambio de modalidad nos ha implicado en un reto para el control de costo médico teniendo que implementar indicadores de seguimiento, con el objetivo de controlar el constante aumento de la demanda de servicio:

RESOLUTIVIDAD

Durante el año 2022 la resolutiveidad se media en un indicador del 85%, sin embargo, para el 2023 nos colocamos la meta de aumentar en medicina general una resolutiveidad del 90% con el objetivo de garantizar una mejor calidad en la atención básica.



Para el cumplimiento de esta meta se implementaron diferentes 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
- Auditoría de seguimiento a la pertinencia de remisiones.

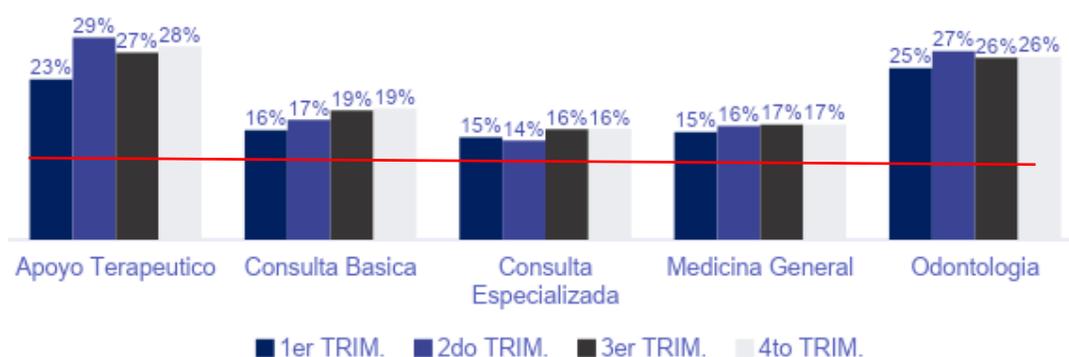
INASISTENCIA

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 y teniendo en cuenta que por diferentes motivos un usuario puede no asistir a la consulta nos colocamos una meta del 10%.

Para el cumplimiento de esta meta se implementaron diferentes estrategias:

- Confirmación telefónica de las agendas
- Envío de mensajes de mensajes de texto al usuario para recordatorio de la cita
- Confirmación por correo electrónico de la cita

INASISTENCIA

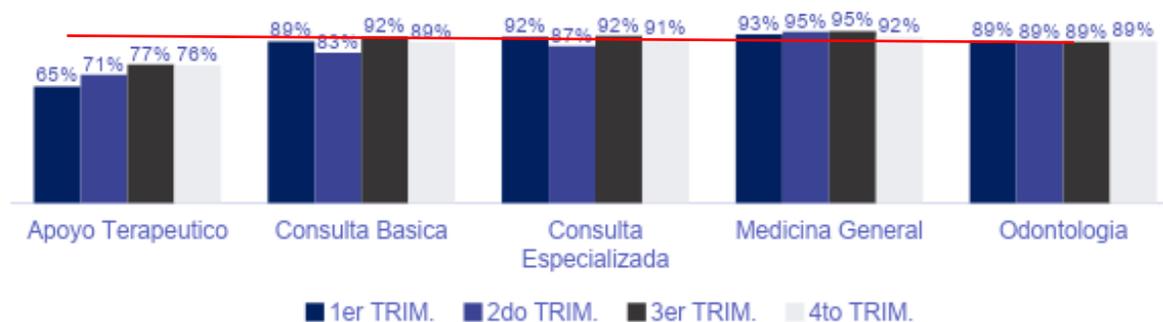


Este indicador durante el año se comportó de diferente manera de acuerdo al servicio evaluado, es así que para el servicio de odontología llegó a tener una inasistencia del 27% y apoyo terapéutico (Psicología, nutrición y terapias) del 29%, para contrarrestar esta tendencia, se implementaron estrategias de confirmación de citas, envío de mensajes de texto para confirmar la asistencia y llamada de confirmación de cita

específicamente en la consulta especializada logrando así disminuir al final del año cerca del 20% la inasistencia global

PRODUCTIVIDAD

A pesar de la alta inasistencia que se presentó para el año 2023 en los diferentes servicios no colocamos la meta de productividad del 90%.



El resultado para los servicios de consulta especializada básica, consulta especializada secundaria y medicina general fue sobre el 90% sin embargo, para apoyo terapéutico y odontología no se alcanzó la meta, estos resultados se lograron implementado las siguientes estrategias

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

6.3. Servicio y experiencia del usuario

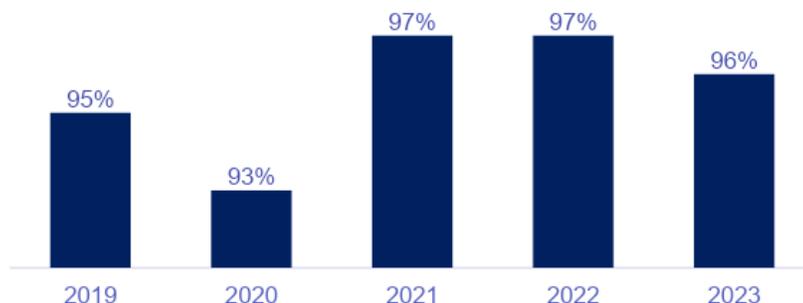
Los resultados de los indicadores para el año 2023 del área de Servicio y Experiencia del Usuario son:

1. **Satisfacción total:** 95%, crecimiento respecto a 2022 en un 2%. El estándar es $\geq 90\%$. Para el año 2023, el cálculo de este indicador se realizó con la cantidad de respuestas buenas y excelentes entre el total de respuestas recibidas

Si bien hubo mejoras en el indicador, se presentaron motivos de insatisfacción por temas relacionados con la oportunidad en los servicios, lo que también afecta en la atención al call center. No obstante, el estándar de este indicador se cumplió.

Para 2024 se hace cambio en la aplicación de la encuesta la cual será por medio de un enlace y código QR para centralizar los datos en tiempo real.

Resultados de encuestas de satisfacción de los últimos 5 años:



2. Canales 2023

El 28% de las transacciones que se realizaron en la línea de frente obedecieron al proceso de asignación de citas, seguidas de impresiones de voucher de medicina general con un 21% y de un 14% por transcripción de órdenes.



Los resultados en canales de atención en comparación al 2022 fueron.

Canal Voz:

Capacidad instalada al cierre: 245 agentes – crecimiento del 2% teniendo en cuenta la entrada de la campaña de Compensar en febrero de 2023 (Fusagasugá e Ibagué y en junio la de Girardot)

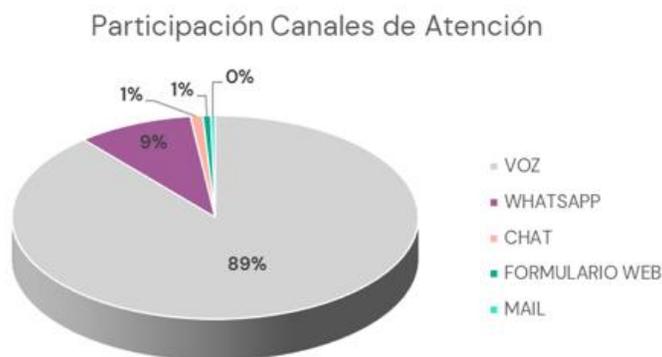
Llamadas entrantes gestionadas: 5.531.950 en comparación al 2022 de 5.379.530 significó un crecimiento del 3%.

Nivel de Atención: 81,78% en comparación al 2022 de 83,32%, significó un decrecimiento del 1,54%. El resultado del 2023 se ve afectado por la reducción de los agentes en la campaña de NUEVA EPS en un 14%. El estándar es el 95%.

Nivel de servicio: 50,05% en comparación al 2022 de 46,00%, significó un crecimiento del 4,05%.

- **Chat:** 61.541 en comparación al 2022 de 287.628, significó decrecimiento del 78,6%. La disminución de las transacciones de este canal es producto del ingreso del canal WhatsApp en el mes de julio.
- **Mail:** 21.356 en comparación al 2022 de 56.160, significó un decrecimiento del 62%. La disminución de las transacciones de este canal es producto del ingreso del canal WhatsApp en el mes de julio.
- **WhatsApp:** 57.5250 en comparación al 2022 de 344.845, significó un crecimiento del 66,8%.
- **Formulario Web:** 38.744 en comparación al 2022 de 28.482, significó un crecimiento del 36%.

Al cierre del año 2023, la participación de los canales de atención estuvo distribuida de la siguiente manera:



Nuestros canales de atención en general presentaron un incremento del 2,2% al cierre del 2023 con respecto al 2022.

7. INFORME ESPECIAL

7.2. Grupo empresarial

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y del cual hacen parte 22 empresas del sector de la salud, de servicios ambulatorios y hospitalarios, de baja, media y alta complejidad buscando la integralidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

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

Partes relacionadas

Operaciones con partes relacionadas

Durante los períodos terminados al 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 no se llevaron a cabo transacciones significativas de las siguientes características:

- Servicios gratuitos o compensados con cargo a una compañía relacionada
- Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo

Las transacciones realizadas entre partes relacionadas se han llevado a cabo en condiciones de equivalencia a las de transacciones con independencia mutua entre las partes

- Controladora y controladora principal

La Compañía es controlada por VENUM INVESTMENTS 2020 SL y la última parte controladora del grupo es PATRIA FUND VI HEALTHCARE LATAM, LTD.

Otras transacciones con partes relacionadas

Las transacciones realizadas con estas partes relacionadas son originadas por la venta de medicamentos, dispositivos médicos y prestación de servicios en salud. No se ha reconocido ningún gasto en el año corriente ni el anterior por deudas incobrables relacionadas con importes adeudados por partes relacionadas.

Empresas relacionadas:

- AVIDANTI S.A.S.
- EVE DISTRIBUCIONES S.A.S.
- RONELLY S.A.S.
- CENTRO DE CIRUGIA AMBULATORIA IPS S.A.S.
- HELPHARMA S.A.S.
- CLINICA CHIA S.A.S.
- UNIÓN TEMPORAL BIENESTAR IPS CLINICA GENERAL DEL NORTE
- INVERCLINICAS S.A.S.
- CLÍNICA MEDIESP S.A.S.
- CLÍNICA GENERAL DEL CIENAGA S.A.S.
- CLÍNICA LA MILAGROSA S.A.
- ORGANIZACIÓN CLÍNICA GENERAL DEL NORTE S.A.S.
- DIACOR SOACHA ZONA FRANCA S A S
- ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE S.A.S
- CLINICA BLAS DE LEZO S.A.
- SOCIEDAD SAN JOSÉ DE TORICES S.A.S.
- CENTRO DE CANCEROLOGIA DE BOYACA SAS
- LABORATORIO CLÍNICO CLÍNICA GENERAL DEL NORTE S.A.S.
- UNION DE CIRUJANOS S.A.S.

7.3. Información adicional

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

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