



Informe de Gestión 2024



Contenido

1.	Introducción	2
2.	Nuestra historia.....	4
3.	Gestión estratégica	4
4.	Gestión táctica y de apoyo	5
4.1.	Gestión del talento humano	5
4.2.	Gestión Jurídica	9
4.3.	Gestión de Tecnología	14
4.4.	Gestión Ambiental y Social	17
4.5.	Gestión de compras	18
5.	Gestión financiera.....	19
5.1.	Estado de situación financiera	19
5.2.	Estado de resultados	21
5.3.	Cartera	24
6.	Gestión comercial.....	25
6.1.	Operación en salud	28
6.2.	Resultados En Salud: Rutas de Gestión del Riesgo	30
6.3.	Servicio y experiencia del usuario	33
7.	Informe especial.....	37
7.1.	Grupo empresarial	37
7.2.	Información adicional	38

1. Introducción

El año 2024 ha representado para Bienestar IPS el cumplimiento de objetivos tanto en lo financiero como en salud, gracias al fortalecimiento de los procesos dentro de las gerencias técnica y de experiencia, al igual que la innovación en modelos de salud que han generado eficiencias en la entrega de servicios a la población atendida. De igual manera las políticas de seguimiento y medición de los indicadores ha generado una cultura de estricto seguimiento a los contratos que hoy tiene la entidad.

Lo anterior ha permitido superar los retos que se han venido presentando durante esta vigencia, empezando por la intervención, por parte del gobierno nacional, a Nueva EPS que es el principal cliente de la IPS. Dicha situación ha generado la necesidad de reinventarnos y fortalecer los modelos relacionales con la entidad, por sus constantes cambios de administración y por ende, afrontar la alta rotación del personal directivo y todo lo que esto conlleva.

Por otro lado, nuestros otros clientes como Compensar y Sura entregaron cartas al gobierno nacional, solicitando aval para dar por finalizada su participación en el sistema de aseguramiento público, por la difícil situación financiera por la cual atraviesan, lo que también nos obligó a replantear nuestra estrategia comercial. Nuestro objetivo entonces da un virage para evitar la posición de riesgo en las EPS y dirigir nuestra mirada a otros segmentos del mercado.

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 ambiente de recelo en ciertos grupos de interés y que en el caso de los pacientes, motivó el incremento en la demanda de servicios. Dado este escenario nuestras acciones se encaminaron en busca de una mayor eficiencia en nuestros servicios de salud. Lo anterior, en la búsqueda de sobre aguar la situación de bajo recaudo de nuestros clientes frente al proceso de facturación. Nuestro direccionamiento ante esta nueva realidad está enfocado en el desarrollo y la implementación de modelos basados en tecnología y la optimización de procesos, evitando así desperdicios y trabajando espacios de cocreación de maneras disruptivas, para incluir en nuestra dinámica, un programa de reconocimiento para nuevas propuestas e ideas en aras de encontrar en medio del reto de la situación, nuevas formas de hacer las cosas.

Este panorama nacional de incertidumbre 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 en Colombia.

Otro importante desafío en el control del costo asistencial fue el de la inflación del cierre del 2023, que con un 9.28% que supera con creces la inflación objetivo y es superior a la inflación de Estados Unidos del 3.4%, que motivó un aumento importante en las tarifas de los proveedores de servicios, quienes 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 2024 cerró en 5.2%, disminuyendo frente a la inflación del 2023, lo cual nos permite tener un parte de tranquilidad en el mercado y aumentar la expectativa de una extensión en la tendencia a la baja del IPC para 2025.

La inflación del sector salud cerró en 5.54% y la Unidad de Pago por Capitación (UPC) promedio del 2025 se incrementa en un 5.36%, quedando en \$ 1.521.489 para el régimen contributivo y en \$ 1.323.403 para el subsidiado.

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 Sura, el fondo de pensionados de la Electrificadora del Caribe entre otros. En lo que refiere a la parte de infraestructura fue necesario desacelerar el fortalecimiento de la misma e inclinarnos a mantener lo que ya tenemos en aras de cuidar los recursos y optando por una posición conservadora frente a la situación que están viviendo las EPS.

En el 2024 se logró avanzar de manera importante en la apertura y estabilización de los canales de acceso de cara a los usuarios, incrementando en casi un millón las transacciones a través de los canales virtuales gracias a las estrategias de educación a los pacientes. También se logró la adecuación de nuevas sedes y la continua gestión del conocimiento y el seguimiento a los protocolos de servicio al cliente, 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 abrir nuevos mercados para la vigencia 2025, 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 de gestión del riesgo.



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



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.

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

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

1. Caracterización de la planta

Total planta		
Directos	1584	68%
Temporales	733	32%
Total	2317	100%

Planta por tipo de actividad			
Tipo de actividad	Directo	Temporal	%
Administrativo	597	175	33%
Asistencial	650	350	43%
Medico	337	208	24%
Total	1584	733	100%

2. Cumplimiento normativo y gestión laboral

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

Con relación a los avances en Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el Protocolo de Salud Mental para establecer lineamientos claros en promoción, prevención y acompañamiento, fortaleciendo el apoyo integral a los colaboradores. Se diseñó e implementó un tablero de mando para analizar el ausentismo laboral, y se alcanzó un 96% de cumplimiento en la autoevaluación anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Finalmente, se reportaron resultados clave en accidentalidad, evidenciando el compromiso con el bienestar y la seguridad:

Cant. AT	Promedio frecuencia AT	Observaciones
70	0,25	Para el año 2024 evidenciamos disminución en frecuencia de accidentalidad frente al 2023 (8 AT menos)

Respecto al ausentismo por causa médica del personal directo, se evidenció que los principales diagnósticos de incapacidad están relacionados con: infecciones gastrointestinales, urinarias y rinofaringitis aguda. A continuación, se presenta el porcentaje de días laborales perdidos en promedio cada mes.

Origen	% días perdidos (Promedio)
Enfermedad Laboral (EL)	0.01% de los días de trabajo programados (directo y temporal)
Accidente de Trabajo (AT):	0.01% de los días de trabajo programados (directo y temporal)
Enfermedad Común (EC):	1,70% de los días de trabajo programados (directo y temporal)

Adicionalmente, se cumplió con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), logrando la ejecución del 90% del plan anual, con énfasis en la gestión de riesgos y la promoción de ambientes laborales seguros, en el que se alcanzó un 54% de cubrimiento en los exámenes médicos periódicos, que se continuarán ejecutando en 2025. Además, se realizó el 100% del seguimiento a los 25 casos médicos activos y se identificaron 5 nuevos casos. Se realizó el monitoreo dosimétrico del personal ocupacionalmente expuesto a radiaciones ionizantes, confirmando que los niveles permanecen dentro de los límites permitidos, y se actualizaron los planes de emergencia, acompañados de 4 jornadas de formación para la brigada y 5 simulacros. Así mismo, se cumplió con el 95% del plan anual de formación en SST y se desarrollaron actividades de promoción y prevención durante el mes de la salud, con una participación del 45% del personal.

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

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

Finalmente, se atendieron 343 requerimientos, enmarcados en procesos disciplinarios, respuestas a derechos de petición, tutelas, demandas, asesorías laborales, respuestas a renuncias motivadas, requerimientos del Ministerio de Trabajo, asesorías a los comités de convivencia laboral.

3. Gestión del talento, bienestar, comunicaciones y cultura

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

El proceso de atracción es el primer paso clave en la gestión del talento. En este sentido, se alcanzó una efectividad del 80% en el cierre de vacantes, y se promovió la movilidad interna con 9 promociones. La estrategia de marca empleadora utilizó redes sociales para aumentar la

visibilidad y atraer candidatos, creando contenido que reflejó los valores y cultura de la empresa. Se incorporó inteligencia artificial (IA) en la búsqueda de candidatos, optimizando el proceso de selección al analizar y filtrar perfiles de manera más eficiente, lo que mejoró la calidad y rapidez del reclutamiento. Mientras que las alianzas con agencias, entidades gubernamentales y educativas, junto con la participación en ferias de empleo, permitieron ampliar la diversidad de candidatos en cuanto a perfiles y regiones.

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

Uno de los hitos más importantes fue la implementación de la plataforma del Campus Virtual, con alcance a la totalidad del personal. La plataforma cuenta con más de 14.000 contenidos diseñados para desarrollar competencias técnicas, blandas y de cumplimiento normativo. Los recursos incluyen cursos propios elaborados por expertos internos, certificaciones en alianza con instituciones y universidades internacionales, y una amplia oferta de contenido libre disponible en la plataforma. Durante el año, el 79% del personal utilizó la plataforma para su formación continua, completando 6.306 Horas de formación.

La escuela de líderes abordó temas clave como inteligencia emocional, liderazgo inclusivo, conversaciones de desarrollo y administración de personal. Además, desde el programa de diversidad, equidad e inclusión se realizaron actividades de sensibilización en temas como comunicación inclusiva, diversidad sexual y prevención de la violencia contra la mujer. El programa “Escala” se enfocó en el desarrollo del plan de carrera de los médicos, que avanzó con el diseño de contenidos que integraron el conocimiento técnicocientífico y comportamental. Y el programa “ReconoSER”, que promovió el trato digno y humanizado durante el proceso de atención. El plan anual de formación cubrió el 89% de los temas definidos, ejecutando 518 actividades equivalentes a 77.156 horas de formación. Y la reinducción corporativa logró un cubrimiento del 81%.

El programa “Más bienestar para ti”, que obtuvo una satisfacción del 92%, reforzando la cohesión y el sentido de pertenencia. El endomarketing es un pilar esencial para conectar y alinear a los colaboradores con los objetivos de las compañías. Este año, se abrió el canal de WhatsApp con el objetivo de llegar principalmente al personal asistencial que no cuenta con acceso a correo electrónico ni computador, esto representa un paso importante en la búsqueda constante de estrategias y canales que permitan una comunicación más efectiva con todos los colaboradores. También, se desarrollaron aproximadamente 17 campañas estratégicas que promovieron el bienestar, el desarrollo profesional, la seguridad digital, la humanización y la cultura organizacional. Además, se conmemoraron 106 fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la integración de los colaboradores.

Finalmente, se llevó a cabo la encuesta de cultura “Horizontes” con un cubrimiento del 93%. Y un índice de compromiso obtenido de 3,9 sobre 5 que será reforzado por medio del plan de intervención.

Retos 2025

- Reforzar estrategias de retención y atracción de talento.
- Promover y fortalecer el salario emocional de los colaboradores.
- Dar continuidad y refuerzo al programa de diversidad, equidad e inclusión, asegurando su alcance en toda la organización.
- Fortalecer la formación en habilidades digitales para facilitar el acceso a información oportuna, precisa y de alta calidad.
- Desarrollar estrategias efectivas para aumentar la participación del personal asistencial en las actividades definidas en el plan de trabajo de talento humano.
- Implementar herramientas tecnológicas para disminuir tiempos en la entrega de reportes.

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 y que dentro de su estructura presenta siete (07) empresas subordinadas bajo control directo. Su objeto social 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:

Miembros principales	Miembros suplentes
Jaime Carvajal Libreros	Ricardo Vallejo Mejía
Carolina Buendía Gutiérrez	Guillermo Marroquín De Castro
Carlos Alberto Flórez Polania	Vacante
Vacante	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.

Lineamientos implementados

- **Actualización Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”**

Ética e integridad.

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

Los comités institucionales constituidos para dar cumplimiento a las políticas internas relacionadas con las normas de conducta, ética e integridad, buen gobierno, riesgos y el adecuado uso de datos personales, sesionaron de manera adecuada de conformidad con el reglamento correspondiente.

Gestión jurídica

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

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

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 sus seguimiento y control.

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

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y actualizando la matriz de riesgos 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 actualizó el Formulario de Conocimiento de contrapartes con la finalidad de que la información que se suministre sea en dirección a una posible diligencia respecto de los riesgos SARLAFT – SICOF – PTEE.

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

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

Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude (SICOF).

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

Se activaron las etapas del subsistema de identificación, Medición, Control y Monitoreo. Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Junta Directiva, 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 habilitado para facturar electrónicamente, mediante registro en el Servicio Informático Electrónico de Factura Electrónica de la DIAN, en cumplimiento de la normatividad y específicamente los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

Política Pública.

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

Libre competencia y competencia desleal.

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

Cumplimiento de la normatividad en salud.

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

En el año 2024, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente Seccionales de Salud, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

Hechos relevantes

- 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 2024, 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 del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el próximo año.

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

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 2024 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 integral 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

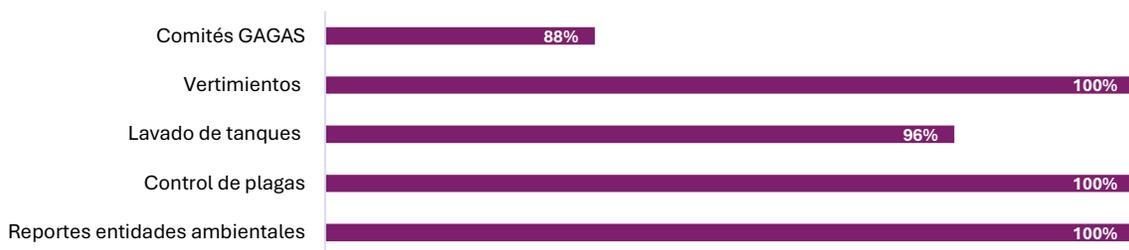
La compañía sigue dando pasos firmes hacia el objetivo de realizar la transformación digital de nuestros procesos desarrollando su plan de acción con los logros anteriormente detallados en el cual se han logrado pasos importantes en la revisión y reestructuración de procesos internos acorde con los cambios 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

Indicadores de cumplimiento ambiental 2024

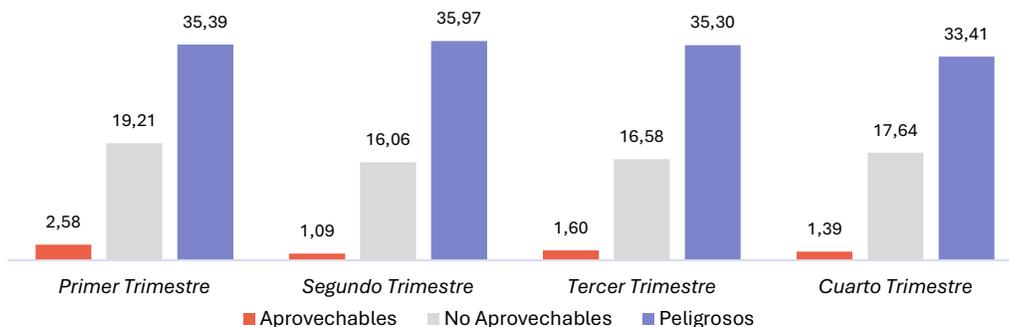


Comités GAGAS: Evalúa el cargue de los comités dentro de los tiempos establecidos, los cargados a destiempo se cuentan como en incumplimiento.

Lavado de tanques: En el mes de noviembre/2024 no se pudo ejecutar lavado de tanques en las sedes de Aguachica por escasez de agua en el municipio debieron realizarse en Enero/2025.

Gestión de Residuos

Generación Trimestral de Residuos (Ton) - 2024

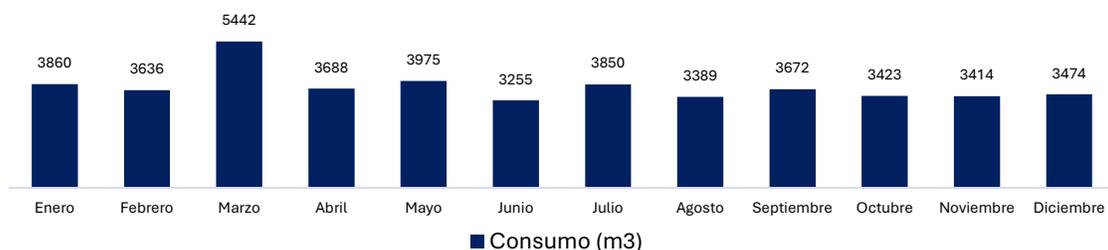


Consumo de servicios públicos

Consumo energía (Kwh) - 2024



Consumo agua m3 - 2024



• Retos 2025

- Cumplir con la implementación y uso de la plataforma QS en transversalidad para los procesos y actividades ambientales.
- Garantizar el acompañamiento efectivo de la administración, gestión y control de los presupuestos planteados, con eficientes negociaciones transversales con los proveedores; que se puedan materializar en un ahorro del 5% en presupuesto anual.

4.5. Gestión de compras

- Implementación, uso y control de pedidos mediante la herramienta de Rotación y stock de inventarios con un resultado de optimización de los pedidos y las compras realizadas cumpliendo con el presupuesto asignado y logrando disminución en el gasto de Insumos médicos y Papelería.

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

- Las compras de insumos se realizan a través de la plataforma Bionexo, en donde los proveedores a nivel nacional cotizan los pedidos y desde el CSC se realizan las aprobaciones y asignaciones de los pedidos. Esto permite transparencia en la adjudicación de pedidos, agilidad en el proceso de cotizaciones y escogencia de mejor oferta. Este año tuvimos ahorros al comprar con las mejores ofertas del mercado.

Comité de compras

El año 2024 fue un año de ajustes y adaptación a la nueva situación financiera del sector salud. Se convocaron 3 comités de compras con las siguientes cifras aprobadas en comité y gestionadas por el área de compras:

Comités de compra gestionados	
comités realizados	Enero - octubre - diciembre
Compras aprobadas y ejecutadas por comité	208,794,329

Plan estratégico año 2025

Continuando con el avance en el control y la optimización del uso de los insumos, este año iniciaremos con el cruce de información, trazabilidad de los procedimientos realizados, agendas realizadas, pacientes atendidos, capacidad instalada y las salidas de inventario registradas.

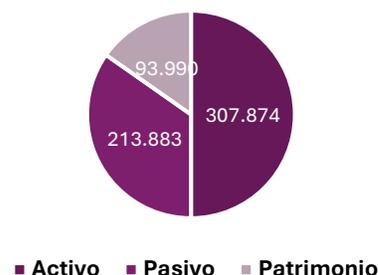
Se definirán también los insumos con mayor impacto en el presupuesto y los planes para ajuste en el uso de estos.

Revisión mensual de avance en la política de Cero Papel y la implementación al 100% de uso de tecnologías con impacto directo en esta política.

5. Gestión financiera

5.1. Estado de situación financiera

	dic-24	dic-23	VAR %
Activo	307.874	246.442	24,9%
Activo Cte	231.292	168.116	37,6%
Activo No Cte	76.581	78.326	-2,2%
Pasivo	213.883	163.893	30,5%
Pasivo Cte	143.096	123.819	15,6%
Pasivo No Cte	70.787	40.075	76,6%
Patrimonio	93.990	82.548	13,9%



Activos

La compañía cerró con activos por valor de \$307.874 MM a corte de diciembre 31 de 2024, presentando un incremento del 24,9% frente al año anterior.

De los activos, la cuenta más representativa es la de Cartera por Cobrar a Clientes, aumentando \$59.750 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 Sura para prestación de servicios en Madrid y Fiduprevisora para atención de Fondo Empleados de Electrificadora del Caribe.

Durante el año 2024 se realizó cálculo de deterioro de cartera, y se realiza una provisión para el año en curso de \$9.412MM quedando con un saldo de \$14.296 MM de cartera deteriorada.

En cuanto a los Activos Fijos, se presentó una disminución del 10% frente a 2023, principalmente por los gastos de depreciación ejecutados en el transcurso del año por valor de \$6.707 MM

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 2024 presenta un valor por \$38.331 MM.

La compañía maneja un indicador de liquidez del 1.6 lo cual demuestra que la empresa cuenta con la capacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

pasivos

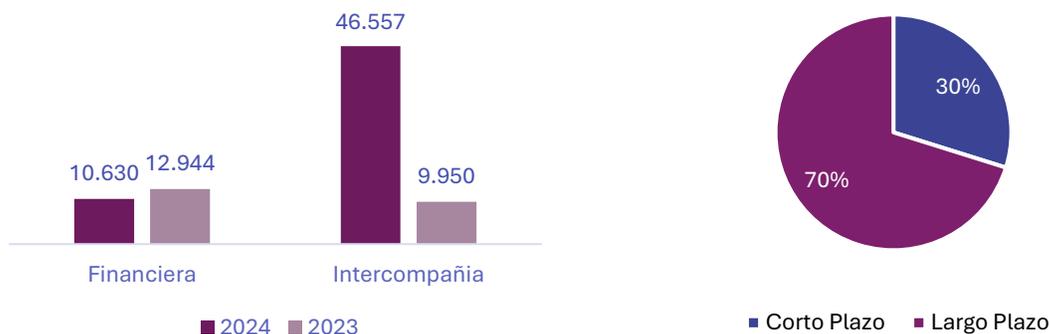
Los pasivos a 31 de diciembre de 2024 alcanzaron un valor de \$213.883 MM, un 30,5% por encima del año anterior. Su cuenta de mayor participación corresponde a las Cuentas por Pagar, cuyo aumento se debe principalmente al mayor volumen de servicios prestados a los usuarios de las aseguradoras actuales y de nuevos convenios.

De esta manera se ha visto el impacto en los días de rotación de las cuentas por pagar a los proveedores y prestadores, con un incremento de 11 días.

CXP Año 2024
Días Rotación



En cuanto a las obligaciones financieras, durante el año 2024 la compañía se financia con créditos bancarios por \$9.921MM y adquiere préstamos intercompañía con las empresas del grupo por \$37.989MM. Luego de realizar las amortizaciones de capital, la deuda cierra con un valor de \$57.188MM, registrados \$17.062 MM en el pasivo corriente y \$11.550 MM en el pasivo no corriente, Incrementando el total de la deuda en \$34.294MM, respecto de 2023.



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 \$38.830MM

Patrimonio

El patrimonio de la compañía ascendió a \$93.990 MM en el año 2024, con un aumento del 13,9% frente al año 2023. Las utilidades de ejercicios anteriores aumentan un 46% y la utilidad del ejercicio incrementa un 13% frente al año anterior.

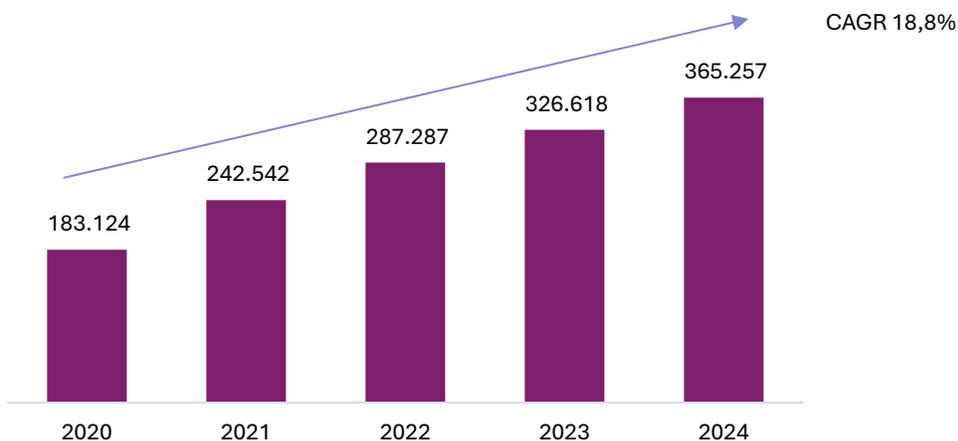
5.2. Estado de resultados

	2024	2023	% 2024	Var 24-23
Ingresos	365.257	326.618	100%	12%
Costos	-254.325	-250.789	-70%	1%
Utilidad Bruta	110.932	75.829	30%	46%
Gastos Operativos	-58.305	-50.591	-16%	15%
Otros I/E	-14.834	-5.385	-4%	175%
Utilidad Operativa	37.793	19.853	10%	90%
Financieros Neto	-17.215	-11.081	-5%	55%
Método Participación		-1.807	0%	-100%
UAI	20.578	6.965	6%	195%
Impuestos	-8.768	-2.715	-2%	223%
Utilidad Neta	11.810	4.251	3%	178%

Ingresos

Los ingresos netos de la empresa incrementaron \$38.639 MM, un 12% 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 2024 con Fiduprevisora – FONECA y Sura.

Incremento de Ingresos Operacionales Años 2020-2024



La facturación hacia Nueva EPS representa el 83% 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, esta última termino en el mes de abril 2024.

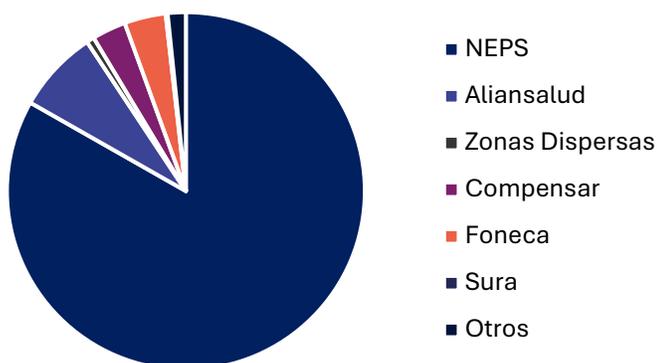
Aliansalud, es el segundo cliente con unos ingresos anuales de \$27.240 MM, los que representan el 7% de los ingresos totales.

La prestación de servicios a Compensar representa el 3% con unos ingresos anuales de \$11.190MM.

La prestación de servicios a Foneca empezó en enero 2024 y apporto ingresos anuales por valor de \$13.665 MM y Sura empezó en el mes de Julio 2024 con unos ingresos anuales \$642 MM.

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

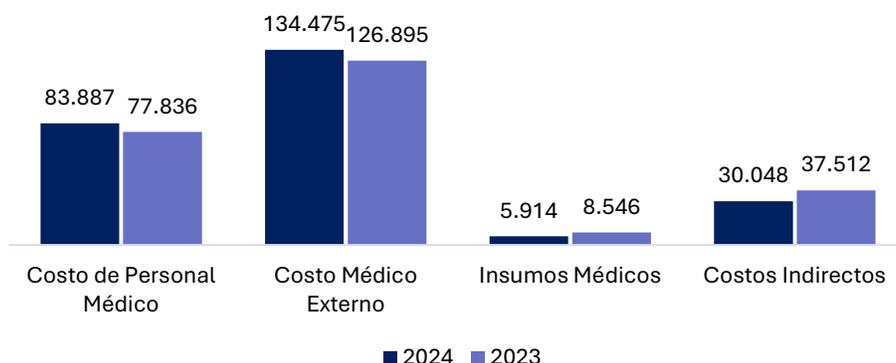
Ingresos por cliente



Costos y gastos

En cuanto a los costos, éstos presentaron una mayor ejecución frente al año 2023, del 1%, por valor de \$3.536 MM. En cuanto el costo medico externo este aumenta un 6% frente al año 2023 vs un 12,6% de crecimiento del 2023 frente al 2022. El costo de personal contratado incrementa un 7.8% impactado por el aumento de SMLV, y en los insumos médicos y costos indirectos se presenta disminución significativa del 30% y 20% respectivamente.

Distribución de costos

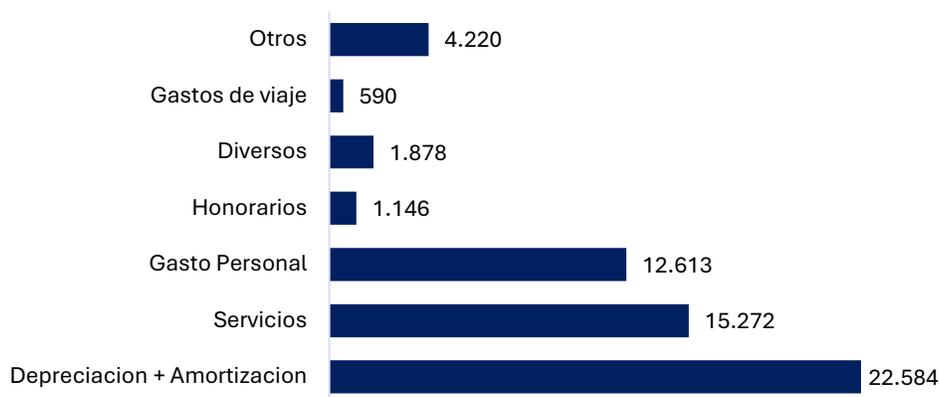


Por su parte, los gastos operativos aumentan un 16% frente al año 2023. La cuenta más representativa corresponde a los gastos por depreciación por derecho de uso por los activos registrados bajo NIIF 16 por un valor de \$15.764MM, y de propiedad planta y equipo por \$6.707MM.

Los gastos por servicios presentan una variación importante, teniendo en cuenta que los servicios de Contact Center aumentan producto del incremento de demanda de servicios.

El 2024, fue un año de optimización de gastos administrativos, lo cual se ve reflejado en una disminución de gastos de personal administrativo, honorarios y gastos de viaje.

Distribución de gastos



Otros ingresos y egresos operativos

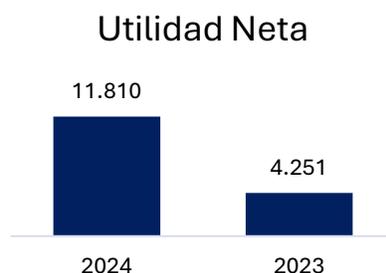
Los otros gastos operativos corresponden a los gastos bancarios, multas y sanciones y costos y gastos de periodos anteriores. Mientras que los otros ingresos operativos corresponden a recuperaciones de costos y gastos. Adicionalmente en el año 2024 se realiza provisión de deterioro de cartera por valor de \$9.412MM.



La Utilidad Operativa presenta un valor de \$37.793MM con un margen operacional del 10.3%.

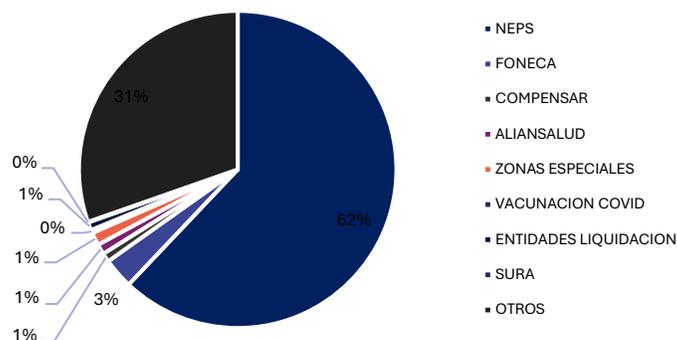
En cuanto a los gastos financieros, estos se ven afectados por el alza en las tasas de interés reflejadas en 2024, los prestamos intercompañía adquiridos, y los gastos financieros asociados a la NIIF 16 los cuales incrementan un 96%.

La utilidad neta de la compañía para el año 2024 fue de \$11.810 MM, presentando un aumento frente al año 2023 del 178%; y una rentabilidad neta del 3,2% sobre los ingresos del periodo.



5.3. Cartera

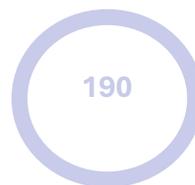
A 31 de diciembre 2024, las cuentas por cobrar a clientes presentan un valor bruto de \$207.236 MM, al aplicar el deterioro de cartera por valor de \$14.296 MM, quedando con un saldo neto por valor de \$192.940MM.



Frente al año 2024 el saldo total de cartera aumenta en \$59.750MM, un incremento del 63%, lo cual se ve reflejado en la rotación de cuentas por cobrar a clientes, la cual aumenta 43 días en comparación al periodo anterior.

CXC Año 2024

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

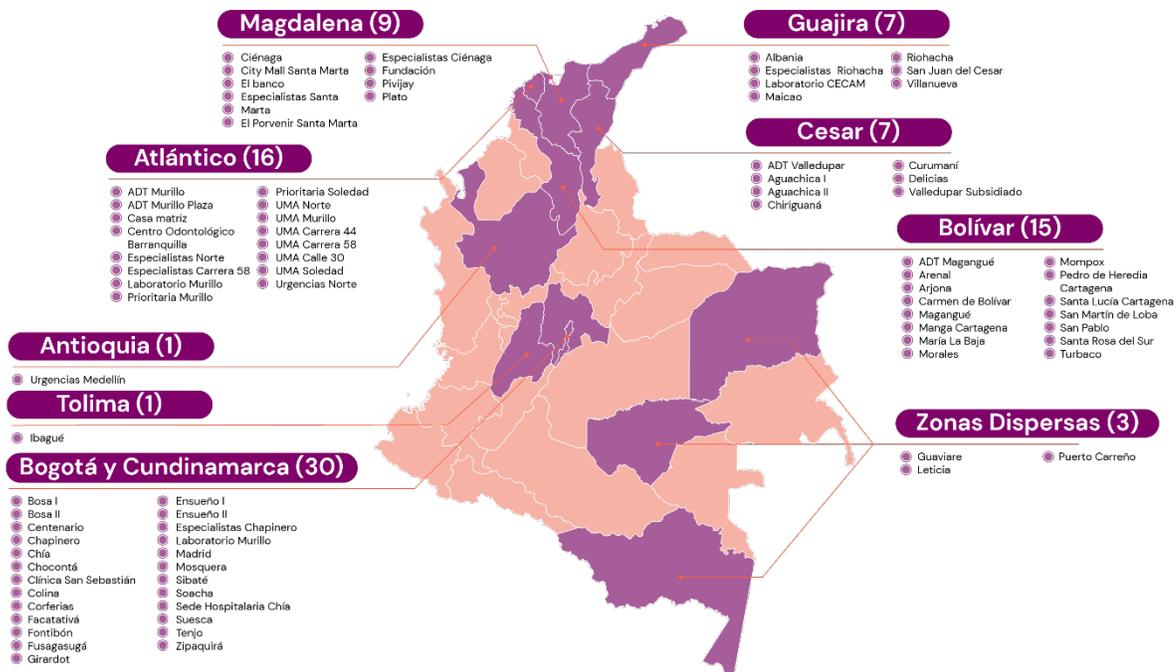
Especialidades

- 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.

- **Sura**

En el año 2024 iniciamos operación con la aseguradora SURA para atender en el municipio de Madrid Cundinamarca cerca de 6.000 pacientes, y proyectamos iniciar servicios tanto de planes de atención complementario como de ARL.

- **Fiduprevisora – Foneca**

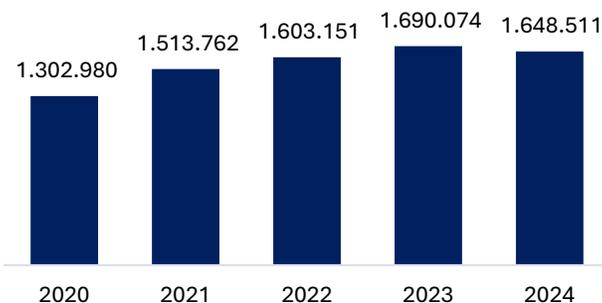
En enero de 2024 se inicia la prestación de servicios a los usuarios del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe E.S.P. – FONECA para garantizar la atención en salud y entrega de medicamentos.

- **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 transcurso del año 2024, se realizó la terminación de los contratos de las poblaciones mencionadas anteriormente.

Durante el 2024, Bienestar IPS SAS presentó iniciativas comerciales a otros aseguradores del sector con el fin de ampliar la base de clientes.

Población asignada



Análisis indicadores

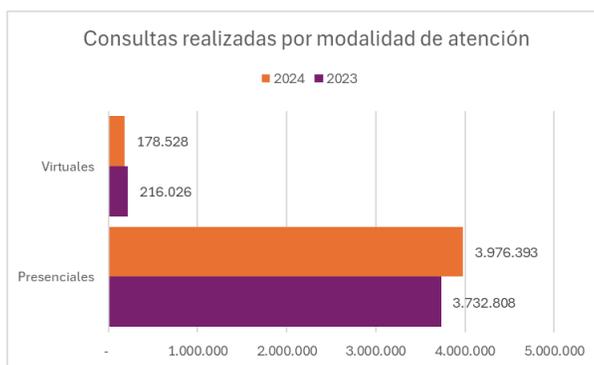
6.1. Operación en salud

La comparación de la oferta de consultas médicas entre los años 2023 y 2024, desglosada en cuatro categorías principales: Medicina General, Medicina Especializada, Odontología y Otras (enfermería, terapias, nutrición, psicología, etc). En términos generales, se observa un crecimiento moderado en las tres primeras categorías, mientras que la categoría "Otras" experimenta una significativa disminución. Medicina General lidera en volumen, con más de 2 millones de consultas ofertadas para 2024, mostrando un incremento del 3.2% respecto al año anterior. Por otro lado, Medicina Especializada y Odontología también presentan aumentos, aunque más modestos, del 1% y 5.5%, respectivamente. Este crecimiento refleja una mayor accesibilidad y demanda en estos servicios específicos



En contraste, la categoría "Otras" sufre una reducción del 18%, lo que equivale a una disminución de más de 250,000 consultas en 2024. Esta caída significativa es causada por una redistribución de recursos hacia las otras categorías, y un ajuste en la derivación no pertinente de las consultas de psicología, nutrición y terapias.

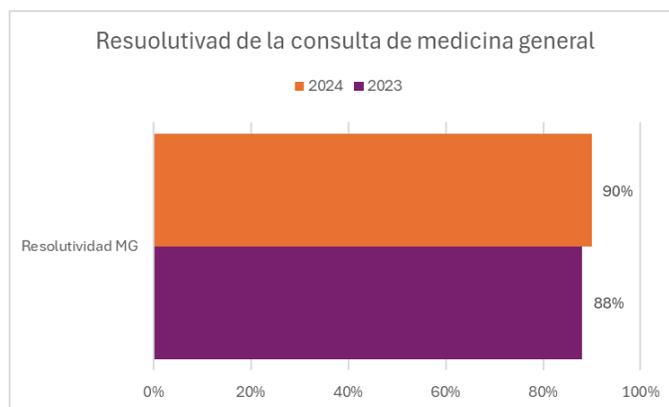
% Modalidad atención bienestar ips



Entre 2023 y 2024 se observa que las consultas presenciales representan la mayor parte del total en ambos años, con un aumento significativo del 6.5%, pasando de 3,732,808 consultas en 2023 a 3,976,393 en 2024. Este crecimiento podría estar relacionado con el fortalecimiento de los servicios presenciales impulsado por el modelo de atención de Nueva EPS en el que se solicitó suprimir las consultas telefónicas que se venían brindando desde la pandemia en 2020 y realizar estas atenciones de forma presencial.

En consecuencia, las consultas virtuales disminuyeron de 216,026 en 2023 a 178,528 en 2024, lo que representa una caída del 17.3%. En general, el análisis sugiere una consolidación de la atención presencial como la modalidad principal, producto de la supresión del seguimiento y consulta telefónica en todas las especialidades de atención.

Resolutividad

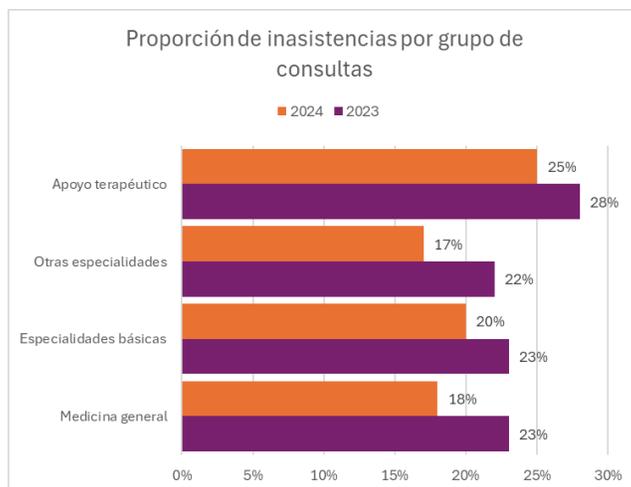


En 2023, la resolutividad fue del 88%, mientras que en 2024 aumentó al 90%, reflejando una mejora en la capacidad de resolución de los casos atendidos en este nivel. Este incremento del 2% podría estar asociado a mejoras en la calidad de la atención, mejor capacitación del personal médico, y a la implementación efectiva de protocolos clínicos.

Inasistencia

En la proporción de inasistencias por grupo de consultas entre los años 2023 y 2024, destaca una disminución general en todos los grupos. En el caso de **Apoyo Terapéutico**, la inasistencia baja del 28% en 2023 al 25% en 2024, lo que refleja una mejora moderada pero significativa en la asistencia a este tipo de servicios. De manera similar, **Otras Especialidades** presenta la mayor reducción relativa, pasando del 22% al 17%, lo que indica una gestión más efectiva para garantizar la presencia de los pacientes en sus citas.

En cuanto a **Especialidades Básicas y Medicina General**, las inasistencias disminuyen del 23% al 20% y del 23% al 18%, respectivamente. Estas reducciones son indicativas de estrategias exitosas, como recordatorios más efectivos, flexibilización de horarios o un mayor compromiso de los pacientes. Esta tendencia general de disminución es positiva, ya que una menor inasistencia permite una mejor utilización de los recursos disponibles, reduce tiempos de espera y mejora la continuidad de la atención.



6.2. Resultados En Salud: Rutas de Gestión del Riesgo

En Bienestar IPS, nos enfocamos en una atención al usuario basada en la gestión integral del riesgo en Salud, a través de la cual se busca la integralidad en la prestación de los servicios lo cual permite identificar oportunamente los riesgos en salud de los usuarios a través del conocimiento del mismo, desde sus características particulares (variables, condiciones sociodemográficas, morbilidad, mortalidad, factores de riesgo, enfermedades preexistentes, conocimiento de la enfermedad) hasta la generación de planes individuales de manejo, con asignación de responsables, capacitación continua y medición de los resultados en salud.

Los resultados de indicadores de las rutas de gestión del riesgo para el año 2024 son los siguientes:

Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud:

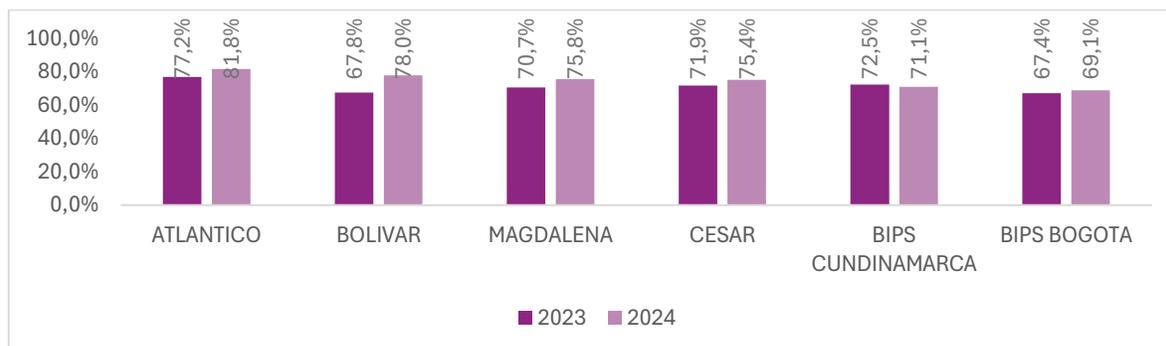
Al comparar el promedio nacional de resultados de indicadores de la ruta PYMS, en los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia tendencia al alza en los resultados de indicadores en las sedes, con un promedio de 3,6pts de crecimiento; el mes de enero fue el de mayor crecimiento con 11,4 puntos de diferencia y el de menor crecimiento diciembre con un descenso de 1,5pts respecto a diciembre de 2023

Promedio Nacional por periodo:



Así mismo al comparar los resultados promedios por regional a corte diciembre 2024 con 2023 se evidencia que la regional con mayor crecimiento fue Bolívar con 10,3%, seguido de Magdalena con 5,1% y Atlántico con 4,7%.

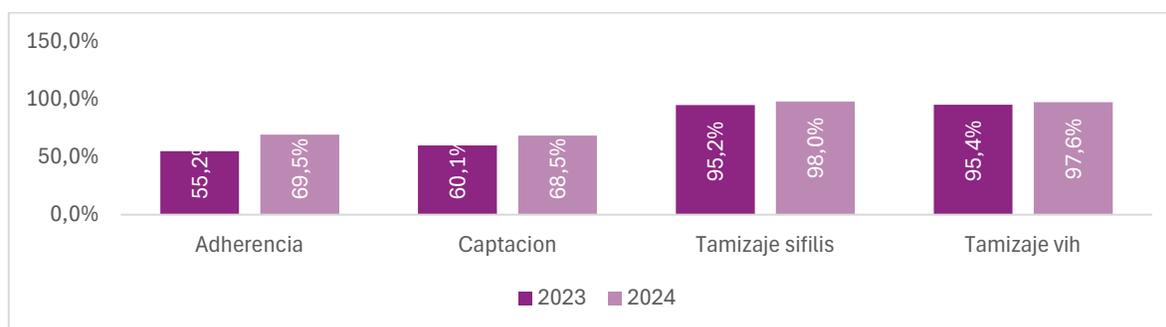
Promedio por regional:



Ruta Materno Perinatal:

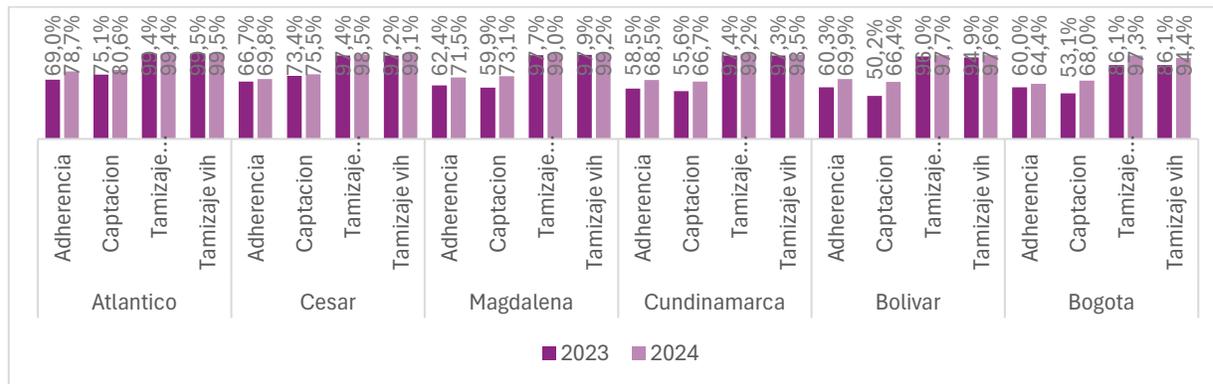
Al comparar el promedio nacional de resultados de indicadores de la ruta Materno perinatal, en los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia tendencia al alza en los resultados por indicador, con un promedio general de 7pts de crecimiento; siendo el indicador de adherencia el de mayor crecimiento con 14,3 puntos de diferencia y cumplimiento óptimo en los indicadores de tamizaje de VIH y sífilis.

Promedio Nacional por indicador:



Al analizar los resultados por regional, se evidencia mayor cumplimiento en los indicadores de tamizaje de VIH y Sífilis en mujeres gestantes a nivel nacional, y al comparar los indicadores 2024 con el año 2023, se evidencia un aumento promedio en los indicadores de 5,9 puntos, siendo el indicador de captación temprana el de mayor crecimiento con 7,9 puntos y la regional con mayor crecimiento de este indicador, la regional Bolívar con 16,1 puntos, seguido del indicador de adherencia con un promedio de crecimiento de 5,7 puntos y la regional con mayor crecimiento Cundinamarca con 10 puntos.

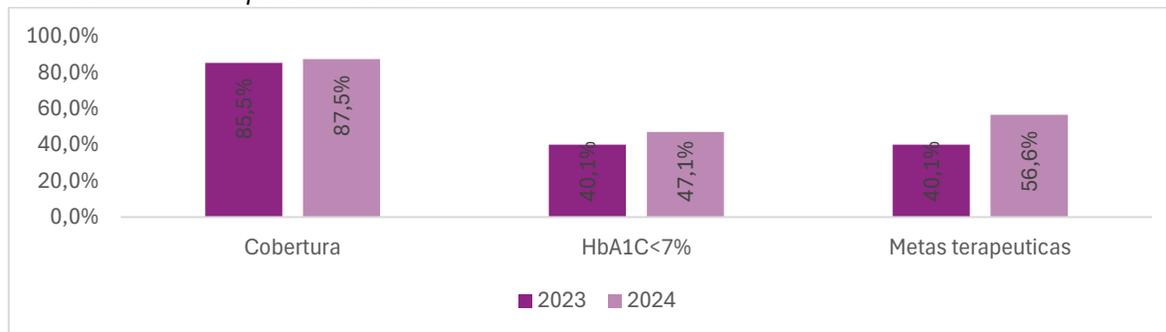
Cumplimiento por regional:



Ruta cardiometabólica:

Con relación a la ruta cardiometabólica, al comparar el promedio nacional de resultados de indicadores de la ruta en los meses de enero a diciembre de 2024 con los respectivos de 2023, se evidencia tendencia al alza en los resultados por indicador, con un promedio de crecimiento general de 8,5pts; siendo el indicador de metas terapéuticas el de mayor crecimiento con 16,5 puntos de diferencia.

Promedio Nacional por indicador:



Al comparar los resultados obtenidos en los meses de enero a diciembre de 2024, por regional con su correspondiente período en el año 2023; se evidencia una tendencia al alza en los indicadores de la ruta, con cumplimiento por encima del 90% en el indicador de cobertura en todas las regionales y con aumento en los resultados del indicador de pacientes con diagnóstico de diabetes con Hemoglobina glicosilada <7% y metas terapéuticas en 10 y 15,7 puntos respectivamente, siendo la regional Magdalena la de mayor crecimiento en ambos indicadores, con 14,7 y 19,3 puntos respectivamente.

Cumplimiento por regional:



6.3. Servicio y experiencia del usuario

Los resultados de los indicadores para el año 2024 del área de Servicio y Experiencia del Usuario son:

1. Medición de Satisfacción del Usuario

Índice de Satisfacción Global

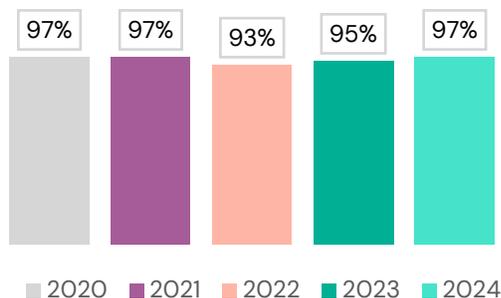
La satisfacción total al cierre del año 2024 en BIENESTAR IPS fue del 97%, lo cual nos muestra un crecimiento del 2% con respecto al año 2023. La meta definida para este indicador es $\geq 90\%$.

2. En el año 2023 el cálculo de este indicador se realizó con la cantidad de respuestas buenas y excelentes entre el total de respuestas recibidas. En el año 2024 el sistema de medición se realizó con tres criterios:
 - a) **Satisfacción Global** (NSU) Meta del 96,8%,
 - b) **Nivel de recomendación** (NPS) Meta del 90%
 - c) **Nivel de Esfuerzo** (Facilidad en el acceso al servicio) Meta del 90%

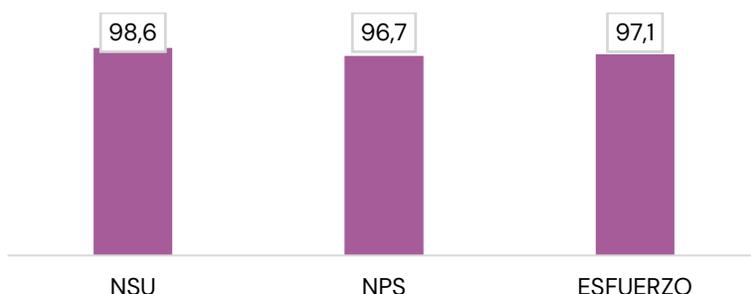
Para homologar el resultado con el del año 2023, se toman los datos de los promotores totales de los 3 criterios, sobre la suma total de las respuestas de los 3 criterios con un resultado del 96%.

Si bien es cierto hubo mejora en el indicador, también lo es que se presentaron motivos de insatisfacción por temas relacionados con la oportunidad en la prestación de los servicios, aspecto que también impacta la atención en el call center. No obstante, el estándar de este indicador se cumplió.

Resultados encuesta de satisfacción



Resultado Por Atributo



3. PQRS Nueva EPS: Sin CECAM Tasa de 27,7 x 10.000 usuarios (Crecimiento vs 2023 del 28%) 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 7% con respecto al 2023 y la disminución del -34% en reclasificación (los denominados anteriormente "Desmontes" de PQRS)

El porcentaje de reclasificación general fue del 31% comparado con el del año 2023 que fue del 47%.

El principal motivo de radicación de PQRS fue Oportunidad y Disponibilidad de Citas Médicas. Motivo que tuvo una participación del 79% del total de PQRS.

Los 10 primeros servicios con mayor desviación de Bienestar IPS para el programa NUEVA EPS fueron:

Medicina Interna, Ayuda Diagnósticas de Cardiología, Ecografías, Ortopedia, Urología, Cardiología, Ayuda Diagnósticas de Gastroenterología, Otorrinolaringología, Endocrinología y Gastroenterología.

4. **PQRS Aliansalud EPS:** Durante el 2024 muestra un crecimiento del 63% con una tasa de 1,47 x 10.000 usuarios, comparándola con el año 2023 que fue del 0,9 x 10.000 usuarios. La meta de este contrato es de ≤ 5 x 10.000 usuarios.

El porcentaje de Reclasificación en 2024 fue del 96%, se evidencia un crecimiento del 4% comparándolo con el año 2023., de la misma manera se muestra un aumento en la radicación en un 25%, lo anterior haciendo la precisión que antes del ingreso de Cronos, el nuevo aplicativo de PQRS de Bienestar IPS, solo se cargaba en Delfos, formulario de PQRS anteriormente, los reclamos y no las solicitudes que son siempre un volumen importante en cualquier entidad. Como la normatividad nos exige contar con un aplicativo para la radicación, gestión y seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, por esta razón el volumen ha incrementado, reiterando por las solicitudes no por las quejas y reclamos.

A pesar de este cumplimiento y ajuste, Aliansalud se mantiene con una tasa óptima durante el año 2024 siempre dentro del estándar.

Los principales motivos de radicación de PQRS en el año 2024 fueron: Oportunidad y Disponibilidad de Citas, demora en envío de órdenes y prescripción médica.

Las 10 primeras especialidades con mayor volumen de radicación fueron:

Endocrinología, Medicina General, Otorrinolaringología, Dermatología, Medicina Familiar, Nefrología, Cirugía Maxilofacial, Neurología, Pediatría y Medicina Interna.

5. **PQRS Compensar EPS:**

Para este asegurador, la tasa es la misma de radicación por no existir con este asegurador un proceso de reclasificación de las PQRS. El estándar ≤ 3 x 10.000 usuarios Siendo el resultado del año el 50,6 y en el año 2023 el 72,6 con un decrecimiento del 44%.

Los principales motivos de radicación de PQRS en el 2024 fueron:

Oportunidad y disponibilidad de cita, autorizaciones, insatisfacción del paciente con el manejo médico, demora en programación de servicios e incumplimiento de horarios de atención al paciente.

El motivo oportunidad tiene una participación del 50% y el de autorizaciones del 15%.

Las 10 primeras especialidades con mayor volumen de radicación fueron:

Medicina interna, medicina general, dermatología, ortopedia, odontología, rsm, ginecología, otorrinolaringología, endocrinología, ecografías

FONECA

En total en el año 2024 se radicaron 1093 PQRS.

Principales Motivos: Demora o no entrega de medicamentos 33%, Oportunidad 32%, Solicitud a través de FONECA 6%, Entrega de Lentes / Monturas 5%, y trámite a través de la EPS 4%.

Los principales servicios por Oportunidad

Medicina general, oftalmología, cardiología, endocrinología, odontología otorrinolaringología, ayudas diagnósticas de cardiología, cirugía vascular, ecografías y laboratorio clínico, temas de medicamentos.

6. Canales de Acceso año 2024

El 40% de las transacciones gestionadas a través del canal presencial de la línea de frente, fueron realizadas para transcribir órdenes, seguidas por la asignación de citas con un 29% y la impresión de vouchers de medicina general con un 11%.



Gráfico transacciones del canal presencial Año 2024

a) Canal de Voz:

- **Capacidad instalada al cierre:** Se culminó el año con un total de 119 agentes de call center, situación que evidencia un decrecimiento del -51%. Lo anterior debido a la disminución del tráfico de llamadas en los diferentes segmentos, la implementación de los canales digitales y las campañas permanentes de educación al usuario frente al uso de éstos. Cabe mencionar que el dato de agentes es general debido a que en el año 2023 no se contaba con una planta desagregada del personal del call center.

- **Llamadas entrantes gestionadas:** 2.662.860 en comparación al 2023 de 4.823.449 significó una reducción del -45%.

- **Nivel de Atención:** 89% en comparación al 2023 de 83% significó un crecimiento del 6%

- **Nivel de Servicio:** 70% en comparación al año 2023 de 52%, significó un crecimiento del 18%

b) **Alone:** 203.144 en comparación al año 2023 de 121.193, significó un crecimiento del 68%

c) **Chatbot:** 846.591 en comparación al año 2023 de 124.563, significó un crecimiento del 580%

d) **IVR:** 398.574 en comparación al año 2023 de 213.974, significó un crecimiento del 86%

e) **Kioskos:** 108.265 en comparación al año 2023 de 9.297 significó un crecimiento del 1065%

f) **Acceso Gestionado:** 1.009.390 en comparación al año 2023 de 841.691, significó un crecimiento del 20%

- g) **Línea de Frente:** 3.527.178 en comparación al año 2023 de 3.094.040, significó un crecimiento del 14%
- h) **WhatsApp NEPS:** 100.902 canal que ingresó en el año 2024
- i) **Mail:** 31.880 en comparación al año 2023 de 21.356, significó un crecimiento del 49%

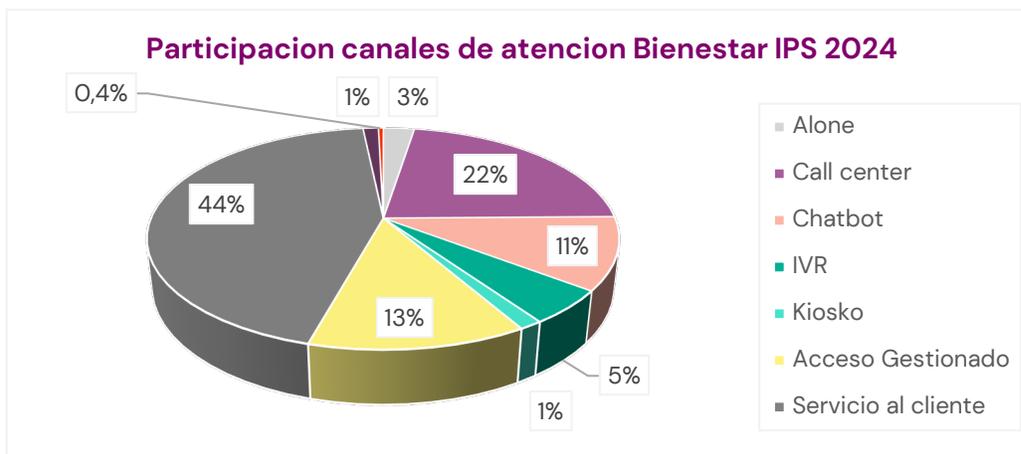


Gráfico Participación de Canales 2024

Nuestros canales de atención en general presentaron un incremento del 8% al cierre del año 2024 con respecto al año 2023.

7. Informe especial

7.1. Grupo empresarial

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

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

- Las operaciones de la compañía con empresas del grupo y sus accionistas se ajustan a la normatividad vigente, Códigos y Políticas internas aplicables y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de 2024.

7.2. 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.