



# **CLINICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S**

## **JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA**

### **INFORME DE GESTION Anual 2022**

**Marzo de 2023**



Ibagué, 21 de febrero 2023.

Señores

**ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Clínica de Ojos del Tolima SAS.

La Junta Directiva y la Gerencia presentan a la Honorable Asamblea el INFORME DE GESTIÓN correspondiente al año 2022, donde deseamos dar cuenta de los retos y oportunidades a los que nos vimos abocados durante el 2022.

Además, un informe consolidado del último quinquenio. Así mismo las proyecciones para el 2023, es continuar con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Clínica.

El periodo 2022 fue un año lleno de retos y desafíos, pero consideramos que ha sido uno de los mejores en cuanto a cumplimiento de indicadores y resultados, generándonos tranquilidad a pesar de la inestabilidad del sector salud en nuestro país.

Agradecemos de manera especial a los Socios y a las diferentes áreas de la Clínica por sus informes de gestión, que son parte fundamental de este informe que hoy se presenta.

Con humildad, ética, honestidad y mucho trabajo, esperamos poder continuar el progreso en la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S, con el ánimo de sostenerla como la más reconocida en el Departamento del Tolima.

A Dios, gracias por su infinita generosidad y por guiarnos por el buen camino.

Por medio del presente me permito poner a consideración y aprobación el informe de Gestión correspondiente a las actividades realizadas por la Administración de la Clínica durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se presentan en su orden: Informe de la Gerencia, en el cual se muestran los aspectos más relevantes de la Gestión realizada por la Gerencia actual, luego se hace un análisis de la situación económica, jurídica, laboral, contable y tributaria, las relaciones con los entes de control y por último se hace referencia a los acontecimientos ocurridos después del ejercicio.

### **Gestión de Junta Directiva y Gerencia**

Nuestra gestión en la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S, ha permitido alcanzar un desarrollo institucional eficiente, lo que se refleja en los indicadores que a continuación se presentan y que son resultado del trabajo mancomunado con los diferentes equipos de la compañía, en aras de alcanzar las metas propuestas y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos plasmados en nuestra Plataforma Estratégica **“Su salud Visual nuestra razón de ser”**.

#### **1. OPERACIONES CELEBRADAS CON LOS ACCIONISTAS Y LOS ADMINISTRADORES.**

Durante el 2022 se realizó 1 Asamblea Ordinarias: efectuada el 23 de marzo 2022.

En total se 13 reuniones de Junta Directiva de las cuales 3 fueron de manera extraordinaria.

#### **2. GESTIÓN REALIZADA POR LA GERENCIA CON EL APOYO DE LA JUNTA DIRECTIVA EN EL AÑO 2022.**

A partir del 01 de enero al 31 de diciembre 2022 se realizaron las siguientes actividades:

##### **2.1. Gestión Comercial - Contratación**

**REGIONAL DE ASEGURAMIENTO:** En la vigencia 2022 se participó en el proceso licitatorio a nivel Regional de Aseguramiento para prestar los servicios de optometría el cual fue adjudicado por valor de \$ 30.000.000.00, hasta el 31 de marzo 2023.

**SANIDAD MILITAR – CENAC:** Se participó en el proceso licitatorio el cual no fue adjudicado, se dio continuidad a la prestación de los servicios mediante Resolución del Gasto.

**SALUD TOTAL EPS:** Se legalizo contrato para los servicios de oftalmología bajo la modalidad de evento a nivel Departamental.

**IPS PREMIER SALUD:** Se legalizo contrato para atención de paciente PPL – INPEC.

Diferentes entidades de Medicina Prepagada y Aseguradoras se logró mejorar la tarifa y actualizar los contratos.

### 3. GESTIÓN COMERCIAL - FACTURACIÓN Y RECAUDO.

Las cifras presentadas a continuación, incluyen los servicios prestados por la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S durante la vigencia 2022.

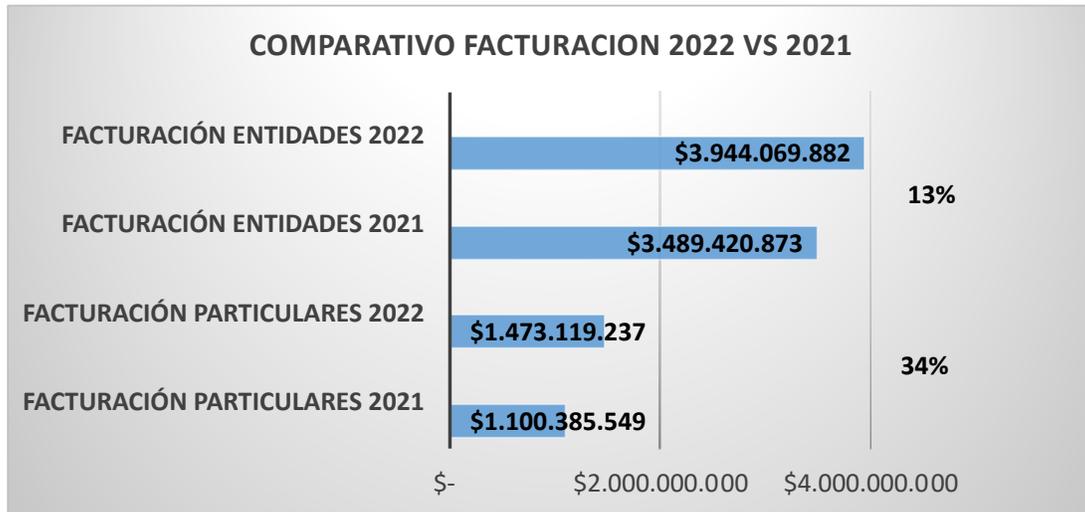
#### 3.1 Informe de Gestión Comercial por meses: Enero a Diciembre 2022.

2022	FACTURACION PARTICULARES	FACTURACION ENTIDADES	TOTAL FACTURACION	RECAUDO PARTICULARES	RECAUDO ENTIDADES	TOTAL RECAUDO MENSUAL
ENERO	\$ 70.627.967	\$ 155.861.695	\$ 226.489.662	\$ 70.627.967	\$ 216.509.626	\$ 287.137.593
FEBRERO	\$ 125.105.600	\$ 273.653.138	\$ 398.758.738	\$ 125.105.600	\$ 199.993.577	\$ 325.099.177
MARZO	\$ 152.046.190	\$ 334.716.335	\$ 486.762.525	\$ 152.046.190	\$ 192.547.040	\$ 344.593.230
ABRIL	\$ 137.536.840	\$ 336.710.750	\$ 474.247.590	\$ 137.536.840	\$ 146.739.267	\$ 284.276.107
MAYO	\$ 117.724.121	\$ 310.659.269	\$ 428.383.390	\$ 117.724.121	\$ 286.844.396	\$ 404.568.517
JUNIO	\$ 119.393.739	\$ 328.163.734	\$ 447.557.473	\$ 119.393.739	\$ 211.677.921	\$ 331.071.660
JULIO	\$ 117.660.454	\$ 302.852.486	\$ 420.512.940	\$ 117.660.454	\$ 261.297.696	\$ 378.958.150
AGOSTO	\$ 160.270.787	\$ 395.178.797	\$ 555.449.584	\$ 160.270.787	\$ 281.806.455	\$ 442.077.242
SEPTIEMBRE	\$ 128.062.309	\$ 437.043.840	\$ 565.106.149	\$ 128.062.309	\$ 224.701.045	\$ 352.763.354
OCTUBRE	\$ 126.000.850	\$ 402.430.617	\$ 528.431.467	\$ 126.000.850	\$ 176.727.368	\$ 302.728.218
NOVIEMBRE	\$ 136.391.500	\$ 461.650.978	\$ 598.042.478	\$ 136.391.500	\$ 363.321.833	\$ 499.713.333
DICIEMBRE	\$ 82.298.880	\$ 205.148.243	\$ 287.447.123	\$ 82.298.880	\$ 539.432.193	\$ 621.731.073
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.473.119.237</b>	<b>\$ 3.944.069.882</b>	<b>\$ 5.417.189.119</b>	<b>\$ 1.473.119.237</b>	<b>\$ 3.101.598.417</b>	<b>\$ 4.574.717.654</b>

Fuente: Modulo de Facturación software GEMA.

#### 3.2 Facturación

A continuación, se presenta el consolidado de la facturación durante el periodo de enero a diciembre 2022 vs 2021:



	FACTURACION PARTICULARES	FACTURACION ENTIDADES	TOTAL FACTURACION	RECAUDO PARTICULARES	RECAUDO ENTIDADES	TOTAL RECAUDO ANUAL
<b>2021</b>	\$ 1.100.385.549	\$ 3.489.420.873	\$ 4.589.806.422	\$ 1.100.385.549	\$ 2.475.879.197	\$ 3.576.264.745
<b>2022</b>	\$ 1.473.119.237	\$ 3.944.069.882	\$ 5.417.189.119	\$ 1.473.119.237	\$ 3.101.598.417	\$ 4.574.717.654



CONSOLIDADO FACTURACION ENTIDADES MES A MES 2021 Vs 2022			
MESES	2021	2022	%
ENERO	\$ 168.787.850	\$ 155.861.695	-8%
FEBRERO	\$ 236.614.311	\$ 273.653.138	16%
MARZO	\$ 254.166.358	\$ 334.716.335	32%
ABRIL	\$ 176.769.167	\$ 336.710.750	90%
MAYO	\$ 356.152.414	\$ 310.659.269	-13%
JUNIO	\$ 421.261.784	\$ 328.163.734	-22%
JULIO	\$ 426.603.219	\$ 302.852.486	-29%
AGOSTO	\$ 331.533.985	\$ 395.178.797	19%
SEPTIEMBRE	\$ 339.577.990	\$ 437.043.840	29%
OCTUBRE	\$ 247.165.430	\$ 402.430.617	63%
NOVIEMBRE	\$ 282.248.557	\$ 461.650.978	64%
DICIEMBRE	\$ 248.539.808	\$ 205.148.243	-17%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.489.420.873</b>	<b>\$ 3.944.069.882</b>	<b>13%</b>



CONSOLIDADO FACTURACION PARTICULARES MES A MES 2021 Vs 2022			
MESES	2021	2022	%
ENERO	\$ 51.188.332	\$ 70.627.967	38%
FEBRERO	\$ 94.122.538	\$ 125.105.600	33%
MARZO	\$ 80.443.909	\$ 152.046.190	89%
ABRIL	\$ 84.703.050	\$ 137.536.840	100%
MAYO	\$ 63.871.950	\$ 117.724.121	84%
JUNIO	\$ 95.075.650	\$ 119.393.739	26%
JULIO	\$ 95.075.650	\$ 117.660.454	24%
AGOSTO	\$ 92.197.500	\$ 160.270.787	74%
SEPTIEMBRE	\$ 116.303.808	\$ 128.062.309	10%
OCTUBRE	\$ 100.283.108	\$ 126.000.850	26%
NOVIEMBRE	\$ 132.043.615	\$ 136.391.500	3%
DICIEMBRE	\$ 95.076.439	\$ 82.298.880	-13%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.100.385.549</b>	<b>\$ 1.473.119.237</b>	<b>34%</b>



Una vez analizado el comportamiento de facturación por entidades comprendido entre los años 2022 Vs 2021, se evidencia un ascenso total de \$ 454.649.009 correspondiente al 13%, para el cliente particular una variación significativa de \$ 372.733.689 correspondiente al 34% esto debido a varias acciones como las siguientes:

1. Continuidad y ajuste de tarifas a contratos de entidades (Famisanar y MP).

2. Adjudicación de nuevo contrato con EPS (SALUDTOTAL) evento
3. Continuidad en la prestación de los servicios con Sanidad Militar CENAC – “RESOLUCIÓN DEL GASTO”.
4. Contratación de nuevos profesionales.
5. Calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
6. Adquisición de equipos médicos de alta tecnología.

### 3.3. Clasificación de Clientes según Comportamiento de la Facturación 2022 Vs 2021.

2021			%
	ENTIDADES	GENERAL	
1	PARTICULAR	\$ 1,100,385,548.50	24%
2	REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	\$ 1,065,078,856.00	23%
3	MEDIMAS CONTRIBUTIVO	\$ 539,739,440.00	12%
4	FAMISANAR EPS	\$ 463,741,322.00	10%
5	BATALLON A.S.P.C N°6 FRANCISCO	\$ 286,395,601.00	6.20%
6	COLSANITAS SA M.P	\$ 157,675,933.00	3.43%
7	ECCOPOSOS	\$ 147,469,114.00	3.20%
8	COMPENSAR POS	\$ 143,956,484.00	3%
9	MEDPLUS M.P S.A	\$ 122,808,108.00	3%
10	MEDIMAS SUBSIDIADO	\$ 103,239,619.00	2%
11	COLMEDICA M.P	\$ 84,013,638.00	2%
12	COOMEVA M.P	\$ 67,824,918.00	1.40%
13	SEGUROS SURAMERICANA	\$ 62,205,123.00	1.30%
14	CLINICA ASOTRAUMA LTDA	\$ 55,748,775.00	1.20%
15	ECOPETROL S.A.	\$ 51,582,398.00	1%
16	ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A	\$ 46,449,612.00	1%
17	SEGUROS SURAMERICANA ARL	\$ 20,832,594.00	0.45%
18	POLICIA METROPOLITANA	\$ 19,115,000.00	0.40%
19	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR	\$ 13,649,548.00	0.30%
20	POSITIVA	\$ 11,824,860.00	0.30%
21	INST OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA	\$ 10,930,000.00	0.20%
22	EPS SANITAS	\$ 6,490,825.00	0.14%
23	SEGUROS BOLIVAR ARL	\$ 4,137,610.00	0.09%
24	AXA COLPATRIA	\$ 2,695,900.00	0.05%
25	LIBERTY SEGUROS S.A	\$ 939,075.00	0.02%
26	SALUD TOTAL EPS	\$ 576,400.00	0.01%
27	LA EQUIDAD SEGUROS ARL	\$ 257,100.00	0.01%
28	SECRETARIA DE SALUD	\$ 43,020.00	0.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$4,589,806,421.50</b>	<b>100%</b>

2022			%
	ENTIDADES	GENERAL	
1	PARTICULARES	\$ 1.473.119.237,00	27%
2	FAMISANAR EPS	\$ 1.315.693.906,00	24%
3	BATALLON A.S.P.C N°6 FRANCISCO	\$ 549.327.325,00	10%
4	COMPENSAR POS	\$ 363.205.372,00	7%
5	SALUD TOTAL EPS	\$ 323.397.660,00	6%
6	REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	\$ 268.352.816,00	5%
7	COLSANITAS SA MEDICINA PREPAGA	\$ 231.609.330,00	4%
8	MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A	\$ 141.843.462,00	3%
9	COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	\$ 120.764.070,00	2%
10	COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA	\$ 119.345.942,00	2%
11	ECOPETROL S.A.	\$ 104.174.024,00	2%
12	SEGUROS SURAMERICANA	\$ 86.039.796,00	2%
13	SEGUROS SURAMERICANA ARL	\$ 75.071.440,00	1,4%
14	ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A	\$ 59.989.288,00	1,1%
15	CLINICA ASOTRAUMA LTDA	\$ 58.080.799,00	1,1%
16	ECCOPOSOS	\$ 24.956.789,00	0,5%
17	INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA	\$ 22.321.000,00	0,4%
18	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR	\$ 21.831.181,00	0,4%
19	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S	\$ 21.062.966,00	0,4%
20	LIBERTY SEGUROS S.A	\$ 12.879.704,00	0,2%
21	AXA COLPATRIA	\$ 8.749.798,00	0,2%
22	EPS SANITAS	\$ 6.741.255,00	0,1%
23	SUPRAESPECIALIDADES OFTALMOLOG	\$ 2.612.000,00	0,0%
24	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD M	\$ 2.528.059,00	0,0%
25	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR ARL	\$ 1.730.900,00	0,0%
26	CENTRO UROLOGICO	\$ 550.000,00	0,0%
27	MEDIMAS CONTRIBUTIVO	\$ 543.000,00	0,0%
28	COMPARTIA EPSS	\$ 481.000,00	0,0%
30	SOMOS UNIDOS LTDA Y/O UNISER	\$ 187.000,00	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$ 5.417.189.119,00</b>	<b>100%</b>

Para el año 2022 la facturación del régimen Subsidiado ya que para la vigencia no existió relación contractual con entidades directas del Régimen subsidiado, esto obedece a que las pocas aseguradoras pertenecientes a este Régimen entraron en liquidación de entidades:

- Comparta EPS-S
- Medimas EPS-S
- Ecoopsos EPS: Cierre de servicios.

De la misma manera para las entidades de Régimen Contributivo se evidencio un ascenso significativo en facturación de \$ 854.283.292,00.00 comparado entre las dos vigencias ya que se continuó garantizando la prestación de los servicios a la EPS FAMISANAR, se legalizo contrato con la EPS SALUDTOTAL y se incrementó el direccionamiento para usuarios de la EPS COMPENSAR siendo estas 3 entidades las más representativas en su orden para nuestra entidad, seguidas del cliente particular, para un valor total de facturación de estas EPS de \$ 2.002.296.938,00 de correspondiente al 37%.

Para el Régimen Especial se evidencio un descenso significativo en facturación por valor de \$749.432.769,00 correspondiente al 52%, estos resultados debido a la NO adjudicación de los contratos con la Regional de Aseguramiento y Sanidad Militar.

Y es de resaltar la participación que siempre ha tenido nuestro cliente particular, una vez realizando el comparativo entidades Vs Cliente particular siempre encabeza el mayor porcentaje de participación en la facturación anual.

### 3.4. Recaudo

A continuación, se presenta el consolidado del Recaudo de Enero a Diciembre 2022 por entidad.

2022			
	RECAUDO ENTIDADES	TOTAL	%
1	PARTICULARES	\$ 1.473.119.237	32%
2	FAMISANAR EPS	\$ 827.250.138	18%
3	FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA	\$ 418.435.988	9,1%
4	REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	\$ 273.353.511	6,0%
5	COLSANITAS SA MP	\$ 228.647.208	5,0%
6	COMPENSAR POS	\$ 225.429.928	4,9%
7	ECOOPSOS	\$ 141.367.850	3,1%
8	SALUD TOTAL EPS	\$ 132.359.226	2,9%
9	MEDIMAS CONTRIBUTIVO	\$ 127.379.923	2,8%
10	MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A	\$ 115.078.912	2,5%
11	COMPAÑÍA DE SEGUROS SURAMERICANA	\$ 106.258.469	2,3%
12	COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	\$ 97.730.973	2,1%
13	COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA	\$ 94.107.468	2,1%
14	ECOPETROL S.A.	\$ 77.608.653	1,7%

15	ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A	\$ 61.112.456	1,3%
16	BATALLON A.S.P.C N°6 FRANCISCO	\$ 47.180.242	1,0%
17	COMPAÑIA DE SEGUROS SURAMERICANA ARL	\$ 27.381.095	0,6%
18	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	\$ 25.627.755	0,6%
19	INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA	\$ 24.110.400	0,5%
20	COMPAÑIA DE SEGUROS BOLIVAR	\$ 17.498.353	0,4%
21	EPS SANITAS	\$ 17.199.148	0,4%
22	LIBERTY SEGUROS S.A	\$ 8.304.893	0,2%
23	AXA COLPATRIA	\$ 3.941.750	0,1%
24	CAFESALUD EPS CONTRIBUTIVA	\$ 1.758.388	0,0%
25	IPS SOLUCIONES	\$ 770.000	0,0%
26	LA EQUIDAD SEGUROS ARL	\$ 588.000	0,0%
27	PREMIER SALUD	\$ 578.689	0,0%
28	CENTRO UROLOGICO	\$ 539.000	0,0%
TOTAL GENERAL		\$ 4.574.717.654	100,0%



RECAUDO GENERAL			
2021	2022	VARIACIÓN	%
\$ 3.576.264.745	\$ 4.574.717.654	-\$ 998.452.909	28%

Se evidencia un valor de recaudo para la vigencia 2022 de \$ 4.574.717.654 superando el comportamiento del mismo en las demás vigencias; estos resultados ya que se han realizado las gestiones de cobro de cartera.

El recaudo más representativo se evidencia en los meses de mayo, noviembre y diciembre 2022, esto debido a las conciliaciones extrajudiciales realizadas ante la Superintendencia Nacional de Salud y los acuerdos entre las entidades como Famisanar EPS, Ecoopsos EPS-S y Fuerzas Militares.

### 3.5. Comparativo de Facturación Vs Recaudo 2021

ENTIDAD	FACTURACION GENERAL	RECAUDO GENERAL	% RECAUDO
PARTICULARES	1.473.119.237,00	1.473.119.237,00	100%
FAMISANAR EPS	1.315.693.906,00	827.250.138,22	63%
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA	549.327.325,00	465.616.230,00	85%
COMPENSAR POS	363.205.372,00	225.429.928,00	62%
SALUD TOTAL EPS	323.397.660,00	132.359.226,00	41%
REGIONAL DE ASEGURAMIENTO	268.352.816,00	273.353.511,00	102%
COLSANITAS SA MEDICINA PREPAGA	231.609.330,00	228.647.208,00	99%
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A	141.843.462,00	115.078.912,00	81%
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA	120.764.070,00	97.730.973,00	81%
COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA	119.345.942,00	94.107.468,00	79%
ECOPETROL S.A.	104.174.024,00	77.608.653,00	74%
COMPAÑÍA DE SEGUROS SURAMERICANA	86.039.796,00	106.258.469,00	123%
COMPAÑÍA DE SEGUROS SURAMERICANA ARL	75.071.440,00	27.381.095,00	36%
ALLIANZ SEGUROS DE VIDA S.A	59.989.288,00	61.112.456,42	102%
CLINICA ASOTRAUMA LTDA	58.080.799,00	0,00	0%
ECOOPSOS	24.956.789,00	141.367.850,00	566%
INSTITUTO OFTALMOLOGICO DEL TOLIMA	22.321.000,00	24.110.400,00	108%
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR	21.831.181,00	17.498.353,00	80%
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S	21.062.966,00	25.627.755,00	122%
LIBERTY SEGUROS S.A	12.879.704,00	8.304.893,00	64%
AXA COLPATRIA	8.749.798,00	3.941.750,00	45%
EPS SANITAS	6.741.255,00	17.199.148,00	255%
SUPRAESPECIALIDADES OFTALMOLOG	2.612.000,00	0,00	0%
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD M	2.528.059,00	0,00	0%
COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR ARL	1.730.900,00	0,00	0%
CENTRO UROLOGICO	550.000,00	539.000,00	98%
MEDIMAS CONTRIBUTIVO	543.000,00	127.379.923,00	23459%
COMPARTA EPSS	481.000,00	0,00	0%

SOMOS UNIDOS LTDA Y/O UNISER	187.000,00	0,00	0%
CAFESALUD EPS CONTRIBUTIVA	0,00	1.758.388,35	100%
IPS SOLUCIONES	0,00	770.000,00	100%
LA EQUIDAD SEGUROS ARL	0,00	588.000,00	100%
PREMIER SALUD	0,00	578.689,00	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.417.189.119,00</b>	<b>4.574.717.653,99</b>	<b>84%</b>

Al observar los recaudos de manera consolidada, se observa que del total recaudado se concentra en el cliente particular con el 32%, el 29% Régimen Contributivo, 18% Régimen especial, 12%, Entidades de Medicina Prepagada otras aseguradoras correspondiente con el 6% y Régimen Subsidiado el 3% se puede observar que de manera general que para esta vigencia las entidades con mejor recaudo fue el cliente particular seguido del régimen contributivo concentrado en 3 instituciones (Famisanar, Compensar, Saludtotal).

<b>RECAUDO POR REGIMEN 2022</b>	
<b>%</b>	<b>REGIMEN</b>
32	Particulares
29	Régimen Contributivo
18	Régimen Especial
12	Medicina Prepagada
6	Otras Aseguradoras
3	Régimen Subsidiado

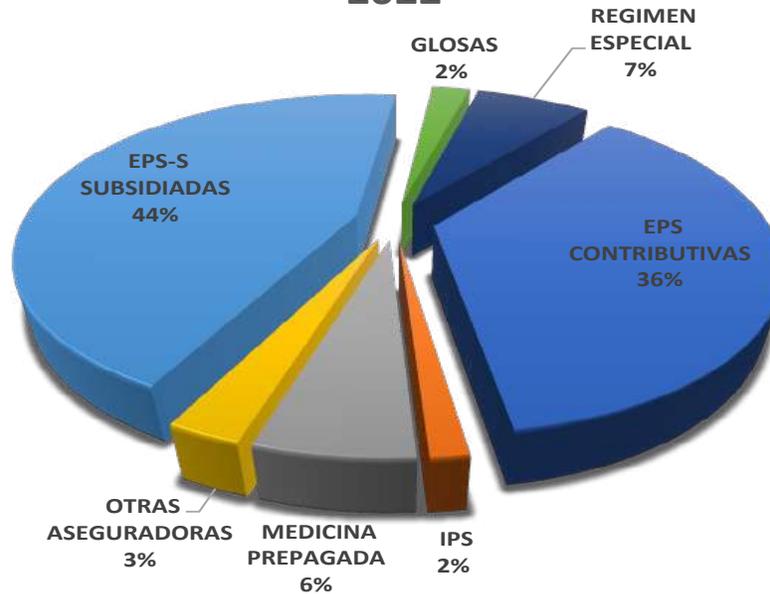
#### **4. INFORME GENERAL DE CLIENTES**

De cada uno de los clientes reposa una carpeta con toda la documentación contractual y legal relacionada con la entidad.

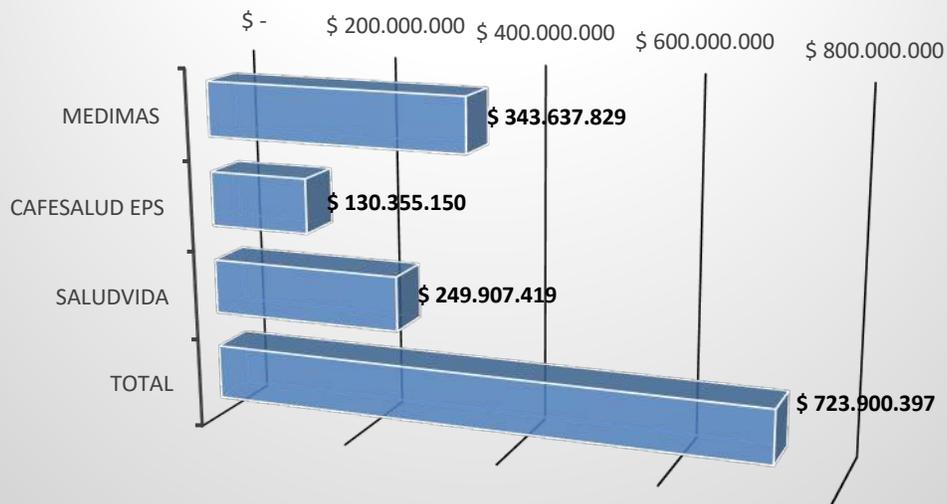
De acuerdo con los datos registrados en el sistema de información GEMA, la cartera de Clínica de ojos del Tolima SAS con corte a 31 de Diciembre 2022 cerró con un valor de **\$ 2.143.647.321.00** distribuidos porcentualmente de acuerdo al régimen de cada entidad responsable de pago conforme al siguiente gráfico:

<b>TOTAL CARTERA VENCIDA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		
EPS CONTRIBUTIVAS	\$ 781.105.699,50	36%
IPS	\$ 30.842.835,00	1%
MEDICINA PREPAGADA	\$ 126.061.958,00	6%
OTRAS ASEGURADORAS	\$ 59.061.774,00	3%
EPS-S SUBSIDIADAS	\$ 949.680.210,58	44%
GLOSAS	\$ 48.929.444,50	2%
REGIMEN ESPECIAL	\$ 147.965.399,11	7%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.143.647.320,69</b>	<b>100%</b>

### Total Cartera Vencida a 31 de Diciembre de 2022



### Cartera EPS en Liquidación Diciembre 2022





COMPENSAR	\$ 125.192.961
FAMISANAR SAS	\$ 686.705.481
SALUD TOTAL EPS	\$ 183.204.476
ESM BATALLON	\$ 93.286.347
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.088.389.265</b>
	\$ 2.143.647.321
	<b>51%</b>

MEDIMAS	\$ 343.637.829
CAFESALUD EPS	\$ 130.355.150
SALUDVIDA	\$ 249.907.419
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 723.900.397</b>
	\$ 2.143.647.321
	<b>34%</b>

Al realizar el análisis comparativo de la cartera consolidada se puede anotar que para el cierre 2022 el valor total de la cartera está concentrada principalmente en 4 clientes activos que corresponden al 51% del total de la cartera, por valor de \$ 1.088.389.265,00, de la misma manera tenemos una cartera concentrada en 3 clientes inactivos ya que se encuentran en proceso de liquidación correspondiente al 34% del total de la cartera encontrándose como principal deudor la Medimás Eps, seguido de Salud Vida con 13.97% valor adeudado reconocido en su totalidad por el agente liquidador en Anexo 2 Resolución No. 79 del 30 de Julio de 2021; Cafesalud donde el agente liquidador solamente reconoció a través de Resol. A-006715 del 07 de Abril de 2021 la suma de \$ 34.860.585 luego de descontar el valor de \$ 22.498.364 de giro por anticipo de Enero-Febrero 2016 pendiente de legalizar por la EPS.

#### 4.1 GESTION DE GLOSAS

ENTIDAD	VALOR FACTURADO 2022	VALOR GLOSADO 2022	% GLOSAS
Famisanar EPS	\$ 1.270.181.133	\$ 151.310.532	11,91%
Salud Total EPS	\$ 318.936.583	\$ 3.166.340	0,99%
Sanidad Militar	\$ 520.129.750	\$ 10.968.513	2,11%
Regional de aseguramiento	\$ 265.969.530	\$ 563.220	0,21%
Colsanitas M.P.	\$ 224.017.002	\$ 10.543.595	4,71%
Colmedica M.P.	\$ 110.397.392	\$ 4.211.218	3,81%
Medplus M.P.	\$ 139.265.238	\$ 3.008.310	2,16%
Coomeva M.P.	\$ 109.539.388	\$ 2.650.372	2,42%
Suramericana	\$ 157.564.836	\$ 4.157.850	2,64%
Ecoopsos EPS	\$ 24.956.789	\$ 5.100.570	20,44%
EPS Sanitas	\$ 6.600.399	\$ 210.500	3,19%
Compensar Eps	\$ 339.110.650	\$ 347.395	0,10%
Seguros Bolívar	\$ 21.771.786	\$ 1.488.030	6,83%
	\$ 3.508.440.476	\$ 197.726.445	
<b>TOTAL FACTURADO 2022</b>	<b>\$ 3.944.069.882</b>		<b>5,01%</b>

- Se evidencia que del total del valor facturado a crédito por entidades responsables de pago de la vigencia 2022 por valor de \$ 3.508.440,476 el porcentaje de glosa corresponde al 5% para esta vigencia.

De manera conjunta con el área de Cartera y Glosas se identificaron las causales más frecuentes de objeciones por cada entidad lo que generó la necesidad de efectuar retroalimentación y socialización al personal para minimizar las causales dentro de estas se evidenciaron:

1. Tarifas: Diferencia de acuerdo a lo contratado o porque en el contrato el servicio cobrado no queda incluido.
2. Medicamentos o Insumos médicos no pactados entre las partes.
3. Facturación: Diferencia en porcentaje a reconocer por procedimiento adicional en relación a la vía de acceso de acuerdo al Manual Tarifario SOAT.
4. Liquidación adicional por uso de equipos médicos o medicamentos consumidos en sala, los cuales se reconocen en Ítem derechos de sala.
5. Autorización: Autorizaciones posteriores a la fecha de Prestación del servicio debido a cambio de procedimiento solicitado inicialmente, para servicios que son electivos y de acuerdo a orden medica en consulta pre quirúrgica.
6. Autorizaciones vencidas para la fecha de prestación del servicio.
7. Soportes: Honorarios del especialista ya sea anesthesiólogo o ayudante quirúrgico no soportado en la descripción quirúrgica.

**(Ver Anexo 1) Estado de cartera corte a 31 de Diciembre 2022.**

### 5. INFORME GENERAL DE PRODUCCION

PROCEDIMIENTO	2022	2021	%
ANGIOGRAFIA	327	336	-3%
BIOMETRIA	903	1.072	-16%
CAMPO VISUAL	1172	930	26%
ECOGRAFIAS	426	461	-8%
FOTOS EN COLOR	181	135	34%
INTERFEROMETRIA	226	205	10%
PAQUIMETRIA	341	265	29%
PENTACAM	947	731	30%
TOMOGRAFIA OPTICA	2014	1699	19%
RCE	746	712	5%
T. ARGON LASER	69	48	44%
T. YAG LASER	559	413	35%
TONOGRAFIA OCULAR	29		
<b>TOTAL</b>	<b>7.911</b>	<b>7.007</b>	<b>13%</b>

En total se realizaron 7.911 ayudas diagnósticas y terapéuticas observando una variación positiva del 13% comparada con el año 2021, excepto con Biometría.

CONSULTA ESPECIALIZADA Y SUBESPECIALIZADA			
PROCEDIMIENTO	2022	2021	%
CONSULTA	11266	11420	-1%
CONSULTA OPTOMETRIA	5654	5201	9%
CONSULTA ORTOPTICA	218	227	-4%
<b>TOTAL</b>	<b>17138</b>	<b>16848</b>	<b>2%</b>

En el comportamiento de consultas de oftalmología y subespecialidades se observa una variación negativa del -1% del total; correspondiente a 11.266 consultas especializadas frente al 2021. En optometría se evidencia un ascenso del 9%, excepto en ortoptica del -4% del frente al año 2021. Para un total general en producción de consulta del 2%.

CONSULTA	2022	2021	%
CONSULTA OFTALMOLOGIA	7016	7367	-5%
CONSULTA CORNEA	346	289	20%
CONSULTA PEDIATRIA	734	691	6%
CONSULTA RETINA	1201	1268	-5%

CONSULTA GLAUCOMA	772	643	20%
CONSULTA OCULOPLASTIA	444	499	-11%
CONSULTA ANESTESIA	753	663	14%
CONSULTA OPTOMETRIA	5654	5201	9%
CONSULTA ORTOPTICA	218	227	-4%
<b>TOTAL</b>	<b>17138</b>	<b>16848</b>	<b>2%</b>

Porcentualmente del total de consultas el 66% es de Oftalmología, seguida de consulta de optometría con un 34% de un total de 17138 consultas.

Procedimiento	Cantidad
Facoemulsificación	611
Retina y vitreo	405
EECC + LIO	295
Resección Pterigión	236
Otros procedimientos menores	51
Blefaroplastia	48
Resección Tumor	38
Estrabismo (retro inserción)	35
Resección Chalazión	34
Corrección Ectropión y/o Entropión	17
Implante lentes o dispositivos, retiro lentes	16
Suturas	11
Plastia de punto lagrimal	11
Sutura de córnea y reparación herida	11
Recubrimiento de cornea	7
Aplicación inyección palpebral (toxina)	6
Lavado cámara anterior	5
Extracción de cuerpo extraño	5
Retiro de sutura	5
Corrección de ptosis	4
Trabeculectomía	3
<b>TOTAL CIRUGIAS Y LASER</b>	<b>1.854</b>

PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	2022	2021	%
FACO + LIO	611	618	-1%
OTRAS CX	838	578	45%
VITRECT ANT + REP LIO	405	487	-17%
<b>TOTAL</b>	<b>1.854</b>	<b>1.683</b>	<b>10%</b>

Para esta Unidad Funcional se evidencia un incremento porcentual del 10% en todo tipo de cirugías a nivel general comparada con el año 2021.

## 6. ESTADOS FINANCIEROS

### 6.1. INFORME VARIACIÓN DE CUENTAS GENERALES DEL BALANCE Y ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2017 A 2022

La siguiente tabla representa el crecimiento de cada uno de los rubros, activo, pasivo patrimonio, ingresos, gastos, costos y utilidad, comparativo respecto el año inmediatamente anterior.

El porcentaje de crecimiento se ubica en la última columna; en lo sombreado en color amarillo se puede evidenciar que los ingresos durante los años en comparación presentan un crecimiento por año a excepción del 2020, periodo donde se entra en un confinamiento mundial y lleva al aislamiento social y por ende a cierre de establecimientos y prestación de servicios; con respecto al crecimiento de gastos y costos se encuentran que estos aumentan en proporción similar al ingreso excepto para el año 2018 donde el gasto aumento por un reconocimiento no operacional de retenciones no aplicado por entidades prestadores de salud y para este último año, es decir, 2022 se realiza reconocimiento de perdida de cartera de aquellas entidades que están en proceso de liquidación.

Respecto a los activos han representado mayor aumento que los pasivos a excepción de los años 2021 y 2022 en donde se identifica mayor crecimiento de los pasivos por la financiación con entidades financieras en la adquisición de equipos médicos y el apalancamiento que se ha tenido con los prestadores médicos internos en el pago de honorarios. Es importante mencionar que para efectos de los pasivos se está contabilizando cuentas en participación.

RUBRO	PERIODO		% Aumento Año Anterior
	Diciembre de 2017	Diciembre de 2018	
ACTIVO	\$ 6,813,925,181	\$ 7,337,026,801	7.68%
PASIVO	\$ 3,130,444,026	\$ 2,783,215,396	-11.09%
PATRIMONIO	\$ 3,683,481,155	\$ 4,553,811,405	23.63%
INGRESOS	\$ 4,397,791,943	\$ 4,993,722,158	13.55%
COSTOS	\$ 2,658,015,491	\$ 3,066,477,896	15.37%
GASTOS	\$ 1,239,851,412	\$ 1,485,800,869	19.84%
UTILIDAD	\$ 499,925,040	\$ 441,443,393	-11.70%

RUBRO	PERIODO		% Aumento Año Anterior	% Aumento Año Anterior
	Diciembre de 2019	Diciembre de 2020		
ACTIVO	\$ 7,349,033,560	\$ 6,134,317,130	0.16%	-16.53%
PASIVO	\$ 2,443,633,485	\$ 1,210,819,485	-12.20%	-50.45%
PATRIMONIO	\$ 4,905,400,075	\$ 4,923,497,645	7.72%	0.37%
INGRESOS	\$ 5,027,709,747	\$ 3,226,026,477	0.68%	-35.84%
COSTOS	\$ 3,230,559,800	\$ 2,258,300,872	5.35%	-30.10%
GASTOS	\$ 1,286,641,652	\$ 852,870,855	-13.40%	-33.71%
UTILIDAD	\$ 510,508,295	\$ 114,854,750	15.65%	-77.50%

RUBRO	PERIODO		% Aumento Año Anterior	% Aumento Año Anterior
	Diciembre de 2021	Diciembre de 2022		
ACTIVO	\$ 6,713,046,407	\$ 7,707,768,284	9.43%	14.82%
PASIVO	\$ 1,578,545,507	\$ 2,406,934,889	30.37%	52.48%
PATRIMONIO	\$ 5,134,500,900	\$ 5,300,833,395	4.29%	3.24%
INGRESOS	\$ 4,043,126,324	\$ 5,022,622,758	25.33%	24.23%
COSTOS	\$ 2,848,220,247	\$ 3,236,509,991	26.12%	13.63%
GASTOS	\$ 983,902,823	\$ 1,480,822,456	15.36%	50.50%
UTILIDAD	\$ 211,003,253	\$ 305,290,311	83.71%	44.69%

### INGRESOS ORDINARIOS

Este ingreso corresponde al beneficio obtenido por concepto de prestación de servicios de salud, generados desde el año 2017 al 2022; en donde se evidencia un incremento de ingresos de 14% comparando el año 2017 con respecto al año 2022.

Los ingresos ordinarios durante los últimos 5 años han aumentado consecutivamente, excepto el año 2020, durante el año 2018 aumento un 14 % y 2019 con un 1%, el año 2021 el que mayor porcentaje creció con un 25%; año 2022 un 24%; el año 2020 hubo una disminución del 36% por ser un año de pandemia tema COVID-19, lo que obligó al cierre de negocios y aislamiento social.



PRINCIPALES CLIENTES

APORTE PORCENTUAL DE INGRESOS

ITEM	TERCEROS	% PART. 2017	% PART. 2018	% PART. 2019	% PART. 2020	% PART. 2021	% PART. 2022
1	PARTICULARES	17%	15%	13%	30%	24%	26%
2	ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD FAM	0%	4%	12%	12%	11%	25%
3	ESM BATAILLON ASPC N 6 FRANCISC	0%	0%	0%	0%	0%	10%
4	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	0%	0%	0%	1%	3%	6%
5	SALUD TOTAL EPS	0%	0%	0%	0%	0%	6%
6	REGIONAL DE ASEGURAMIENTO EN S	0%	0%	0%	10%	25%	5%
7	COLSANITAS S.A COMPAÑIA DE ME	5%	2%	2%	2%	4%	4%
8	SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S	1%	1%	1%	1%	2%	3%
9	MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A	1%	2%	1%	2%	3%	3%
10	COOMEVA MEDICINA PREPAGADA SA	1%	1%	1%	0%	1%	2%
11	ECOPETROL S.A.	0%	1%	1%	1%	2%	2%
12	OTRAS ENTIDADES	7%	4%	2%	4%	8%	4%
13	MEDIMAS	9%	31%	24%	19%	10%	0%
14	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD M	0%	5%	9%	0%	7%	1%
15	COLMEDICA MEDICINA PREPAGADA S	1%	1%	1%	1%	1%	2%
16	COMPARTA	23%	10%	20%	6%	0%	0%
17	POLICIA METROPOLITANA DE IBAGUÉ	13%	14%	10%	10%	0%	0%
18	EPS SANITAS	13%	6%	1%	0%	0%	0%
19	ECOOPSOS	5%	3%	2%	1%	0%	0%
20	CAFESALUD	4%	0%	0%	0%	0%	0%
	TOTALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Estadísticas de Clientes:** esta tabla, representa los principales 19 clientes de la clínica y aportan el 93 % de los ingresos, el particular es uno de los clientes que más crecimiento ha tenido durante los últimos años; la empresa se caracterizó durante los años 2017 al 2020 la prestación de servicios a Entidades Prestadoras de Salud EPS, que después entraron en liquidación, entidades como Medimás y Comparta, que por cada año representaban un 32% (2017), 41% (2018), 44% (2019) y 25% (2020) del ciento por ciento del ingreso. Lo que corresponde a los años 2021 y 2022 los clientes de Entidades de Régimen Especial como Policía y Ejército junto con Famisanar, representaron el mayor porcentaje de participación del total de los ingresos, con 43% y 41%, respectivamente.

**Porcentaje de Ingresos Por Unidad Funcional:**

La siguiente tabla representa el porcentaje que aporta cada unidad funcional al total de ingresos ordinarios, por el periodo 2017 al 2022.

COMPOSICION DE INGRESO POR UNIDAD DE NEGOCIO						
PERIODO UNIDAD	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
CONSULTA EXTERNA	16%	15%	15%	15%	16%	17%
QUIROFANO	64%	69%	69%	63%	63%	61%
APOYO DIAGNOSTICO	5%	4%	4%	8%	8%	9%
APOYO TERAPEUTICO	12%	9%	12%	15%	12%	13%
MERCADEO	3%	3%	1%	0%	1%	1%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En términos generales, se observa que el ingreso proveniente del quirófano es el mayor contribuyente al ingreso total de la empresa, representando el 64% en 2017 y disminuyendo gradualmente hasta un 61% en 2022. La consulta externa también es una fuente importante de ingresos, representando el 16% en 2017 y aumentando gradualmente hasta un 17% en 2022.

El apoyo terapéutico representa un porcentaje significativo del ingreso total, con un 12% en 2017 y aumentando gradualmente hasta un 13% en 2022. Por otro lado, el apoyo diagnóstico representa un porcentaje menor del ingreso total, pero ha experimentado un aumento significativo del 5% en 2017 al 9% en 2022.

En cuanto al mercadeo, representa un porcentaje muy pequeño del ingreso total, disminuyendo gradualmente del 3% en 2017 al 1% en 2022.

En resumen, estos datos indican que el quirófano es la principal fuente de ingresos de la empresa, seguido de la consulta externa y el apoyo terapéutico. Además, se observa que el apoyo diagnóstico ha experimentado un aumento significativo en su contribución al ingreso total en los últimos años.

### CUENTAS POR COBRAR

La facturación debidamente radicada es el activo más representativo de la clínica, siendo así, se evidencia que durante el año 2017 representó el 30% del activo total; durante el año 2018 el 39%; en el año 2019 el 34%; en el año 2020 el 25%; en el año 2021 el 27% y el año 2022 una participación del 28%.

#### Deterioro de Cartera:

La siguiente tabla muestra el porcentaje de cartera que ha perdido valor en cada uno de los periodos desde el año 2017 y hasta el año 2022.

El porcentaje fue calculado teniendo en cuenta el saldo total de la cartera que registra el módulo de cartera y después dividimos el valor del deterioro.

Para el año 2017 el 1% de la cartera perdió valor y se disminuyó consecutivamente en cada uno de los años, al corte del 2022 se registró un 16% del total de cartera.

Año						
Rubro	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Saldo de Cartera	\$ 2,010,427,257	\$ 2,866,011,103	\$ 2,469,162,453	\$ 1,524,214,401	\$ 1,918,374,916	\$ 2,148,293,523
Deterioro de Cartera	\$ (23,304,530)	\$ (364,480,220)	\$ (330,344,721)	\$ (312,050,367)	\$ (375,603,447)	\$ (345,120,567)
Neto Cartera	\$ 1,987,122,727	\$ 2,501,530,883	\$ 2,138,817,732	\$ 1,212,164,034	\$ 1,542,771,469	\$ 1,803,172,956
% Deterioro	-1%	-13%	-13%	-20%	-20%	-16%

Durante los últimos años existen un crecimiento en el deterioro de cartera debido a las provisiones en facturación con Entidades Prestadoras de Salud que están en proceso de liquidación.

#### Composición cuentas por cobrar:

La siguiente tabla representa el porcentaje de deuda de clientes, desde el año 2017 hasta el 2022, lo siguiente indica la participación del total de cuentas por cobrar indicando el tipo de asegurador.

COMPOSICION DE CARTERA POR TIPO DE ASEGURADOR							
Item	Tipo de Asegurador	% PART. 2017	% PART. 2018	% PART. 2019	% PART. 2020	% PART. 2021	% PART. 2022
1	EPS CONTRIBUTIVAS	10%	9%	15%	26%	43%	36%
2	INST PREST SALUD (IPS)	1%	0%	0%	1%	1%	1%
3	EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGADA	6%	4%	2%	3%	4%	6%
4	OTRAS ASEGURADORAS	2%	5%	9%	9%	6%	3%
5	PARTICULAR PERSONAS NATURALES	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6	PARTICULAR PERSONAS JURIDICAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7	EPS-S SUBSIDIADAS	50%	46%	48%	45%	39%	44%
8	GLOSAS TRAMITE	8%	6%	4%	3%	3%	2%
9	REGIMEN ESPECIAL	23%	30%	22%	13%	5%	7%
	<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La tabla muestra la composición de la cartera de aseguradores por tipo de asegurador para los años 2017-2022. Los diferentes tipos de aseguradores incluyen EPS Contributivas, Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), Empresas de Medicina Prepagada, Otras Aseguradoras, Particulares (Personas Naturales y Jurídicas), EPS Subsidiadas, Glosas Trámite y Régimen Especial.

En el año 2017, las EPS contributivas representaron el 10% de la cartera de aseguradores, mientras que las EPS subsidiadas tuvieron la mayor participación con el 50%. El régimen especial también tuvo una participación significativa del 23%.

En el año 2018, la participación de las EPS contributivas disminuyó al 9%, mientras que la participación de las EPS subsidiadas también disminuyó al 46%. El régimen especial aumentó su participación al 30%.

En el año 2019, las EPS contributivas aumentaron su participación al 15%, convirtiéndose en el segundo tipo de asegurador con mayor participación después de las EPS subsidiadas. Las empresas de medicina prepagada tuvieron una participación del 2%, mientras que el régimen especial disminuyó su participación al 22%.

En el año 2020, las EPS contributivas aumentaron significativamente su participación al 26%, convirtiéndose en el tipo de asegurador con mayor participación. Las EPS subsidiadas disminuyeron su participación al 45%, mientras que el régimen especial disminuyó aún más su participación al 13%.

En el año 2021, las EPS contributivas continuaron aumentando su participación, alcanzando el 43%. Las EPS subsidiadas disminuyeron su participación al 39%, mientras que las empresas de medicina prepagada aumentaron su participación al 4%.

En el año 2022, las EPS contributivas disminuyeron su participación al 36%, pero aun así mantuvieron su posición como el tipo de asegurador con mayor participación. Las EPS subsidiadas aumentaron su participación al 44%, mientras que el régimen especial aumentó su participación al 7%.

En resumen, a lo largo de los años, las EPS subsidiadas y las EPS contributivas han sido los tipos de aseguradores con mayor participación en la cartera, con la participación de las EPS contributivas aumentando significativamente en los últimos años. El régimen especial también ha tenido una participación significativa en la cartera, aunque ha disminuido en los últimos años. Los otros tipos de aseguradores, como las empresas de medicina prepagada y las otras aseguradoras, han tenido una participación menor en la cartera en comparación con las EPS subsidiadas y las EPS contributivas.

**(Ver Anexo 2) Estado de Resultados Comparativo – Estado de situación Financiera – Estado de Flujo de efectivo – Dictamen de la Revisoría Fiscal 2022.**

## 7. CUENTAS POR PAGAR

Se anexa listado de cuentas por pagar con corte a 31 de Diciembre 2022 **(Ver Anexo 3) Cuentas por pagar a 31 de Diciembre 2022.**

### 7.1. Pago de Utilidades 2022

Año de Distribucion	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Pago Utilidades	\$ 129.310.390	\$ 134.419.834	\$ 158.919.624	\$ 193.514.358	\$ -	\$ 138.957.816	\$ 869.977.022
Capitalizacion					\$ -	\$ 114.855.000	
Total Distribucion	\$ 129.310.390	\$ 134.419.834	\$ 158.919.624	\$ 193.514.358	\$ -	\$ 253.812.816	

Durante la vigencia 2022 se realizó pago de pago de las utilidades de la vigencia 2019, 2021 y se capitalizaron vigencia 2020.

## **8. MEJORAMIENTO CONTINUÓ - CALIDAD**

### **8.1.SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

#### **8.1.1. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2022**

Durante el periodo 2022 se recibieron 87 manifestaciones de los usuarios por medio de los diferentes canales disponibles como son Buzón de sugerencias, correo electrónico y de manera presencial, a continuación, se presentan la relación de los diferentes tipos de manifestaciones

Reclamos	36
Quejas	25
Solicitudes de Entidad	18
felicitaciones	8

De lo anterior es importante resaltar que los reclamos hacen referencia a las manifestaciones relacionadas sobre el personal y las quejas cuando el usuario se refiere a un servicio o proceso de la institución.

Los principales reclamos estuvieron dirigidos a personal de Admisiones y personal Médico incluyendo optómetras. Estos reclamos se socializan al personal o funcionario solicitando apoyo en la respuesta que debe entregarse al usuario o solicitando explicación de lo sucedido.

Respecto a quejas, las principales situaciones que generan inconformidad entre los usuarios son:

- Demora en la atención
- Falta de oportunidad en consulta de subespecialidades
- No respuesta de los canales de comunicación

Las felicitaciones estuvieron dirigidas en primer lugar a personal asistencial, tanto de servicio de cirugía como personal de Enfermería de consulta externa.

### **1. SATISFACCION DE USUARIOS EN CLINICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S**

De manera mensual se aplica encuesta de satisfacción a usuarios atendidos en todos los servicios de la Clínica, Consulta Externa, Apoyo Diagnostico y Cirugía, en la que se evalúan 9 criterios que nos permiten conocer la percepción de los pacientes en cuanto a instalaciones físicas, oportunidad en la atención, información recibida, calidad de la atención del personal y tarifas, adicionalmente se incluyen 2 criterios solicitados desde Resolución 256 de 2016, la cual define el Sistema de Información para la Calidad y establece los indicadores para el monitoreo de

la calidad en salud, dirigidos a que el usuario califique su experiencia en la Institución y si recomendarían la IPS a conocidos y familiares.

Estos datos se consolidan de manera que se genera un porcentaje de satisfacción para la Institución por cada uno de los criterios y de manera global, por mes, por semestre y anual, arrojando que durante el año 2022 se realizaron 1536. Encuestas usuarios, que según el total generado deGEMA: 30.876 corresponde a una muestra de 4.97%.

Este último dato resulta ser una muestra no significativa para determinar un porcentaje de satisfacción, ya que ésta debe ser mínimo del 10% de los usuarios atendidos, lo anterior debido a que durante el periodo en ningún mes se encuestó el porcentaje de usuarios mínimo en los servicios de consulta externa.

Es importante aclarar que las encuestas deben ser aplicadas en servicio de cirugía por personal de Enfermería y en consulta externa por auxiliar de Atención al usuario.

## **8. PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD**

### **8.1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTO PAMEC**

Describe la implementación del PAMEC para la vigencia 2021 – 2023, se encuentra publicado en carpeta en red de Clínica de Ojos del Tolima S.A.S GC-PR-02\_PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD 2021-2023, Periodo 2022

### **Hallazgos**

A la fecha del cierre, 31 de diciembre de 2022, se consolidaron todos los avances que se tenían disponibles por cada una de las áreas responsables de los procesos priorizados obteniéndose un avance de 14 acciones sobre 14 priorizadas, las cuales se distribuyen por grupos de estándares, así:

<b>EJECUCION PAMEC POR GRUPO DE ESTANDARES</b>		
	<b>PROG</b>	<b>EJEC</b>
<b>CLIENTE ASISTENCIAL</b>	3	3
<b>DIRECCIONAMIENTO</b>	2	2
<b>GERENCIA</b>	1	1
<b>TALENTO HUMANO</b>	2	2
<b>AMBIENTE FISICO</b>	2	2
<b>TECNOLOGIA</b>	1	1
<b>INFORMACION</b>	2	2
<b>CALIDAD</b>	1	1

Lo anterior indica un porcentaje de cumplimiento sobre el plan de mejoramiento generado del 100%

Dentro de los informes de obligatorio cumplimiento relacionado con PAMEC, es importante resaltar que se dio cumplimiento en el mes de enero, a la entrega de soportes solicitados por Secretaria de Salud Departamental por medio de formulario de Google forms y además se entrega archivo ST002 solicitado por Super Salud por medio de circular 012 al área contable para su respectivo cargue dentro de los plazos establecidos.

## 9. SEGURIDAD DEL PACIENTE

A continuación, se presenta el consolidado para el año 2022, de los reportes recibidos dentro del programa de Seguridad del paciente, según la clasificación del reporte:

	Incidentes	Eventos adversos	IAAS	Complicaciones	Total Reportes
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

Es de resaltar el bajo índice de reportes de eventos recibidos durante el periodo 2022, lo anterior indica falta de cultura de reporte entre el personal.

Dentro de las actividades definidas en el programa de seguridad del paciente se debe garantizar la permanente capacitación del personal, para lo cual desde el principio del año se realiza planeación en un cronograma de capacitaciones.

Durante el año anterior se identifico dificultad en el cumplimiento del cronograma, en algunas oportunidades no se contaba con tiempo para reunir a todo el persona requerido, en otras se presentaba inasistencia del personal.

### ATENCION A AUDITORIAS EXTERNAS

**Durante el periodo 2022, se recibieron las siguientes visitas de auditoria**

- **Secretaria de Salud Municipal:** En el mes de julio se recibe Visita al cumplimiento a componentes del sistema obligatorio de Garantía de Calidad.
- **Secretaria de Salud Municipal:** Seguimiento a cumplimiento a reporte de eventos de salud pública en SIVIGILA.
- **Nueva EPS:** Durante el mes de Febrero se recibió visita precontractual Una vez aplicada lista de chequeo y evaluados los siguientes ítems se obtienen los siguientes resultados: obteniendo un porcentaje de calificación en un rango de 1 a 5 de 4.6
- **Ecopetrol:** Seguimiento ejecución contractual y Garantía de la Calidad.

- **SaludTotal:** Auditoria de condiciones de Habilitación y Calidad.

**HABILITACION** - El 11 de febrero 2022 se recibe visita de secretaria de Salud Departamental para verificación de cumplimiento a condiciones mínimas de habilitación, de la sede quirúrgica de la cual se obtuvo cumplimiento en todos los criterios lo que Genera la certificación para la Institución en Resolución 3100 de 2019.

## AUDITORIAS EXTERNAS

Con el objetivo de garantizar las condiciones de calidad de todos los servicios y procesos, durante el periodo 2021 se realizó auditorías externas a empresa contratada para servicio de lavandería: Servicios complementarios, a Empresa contratada para servicios generales Eco limpieza y al proceso de esterilización externo contratado con IPS Aso trauma

## 10. CAPACITACION A PERSONAL DE LA CLINICA

Durante el periodo 2022 se da cumplimiento a programa de capacitación consolidado por el área de Talento humano.

## 11. PROGRAMACION MENSUAL DE COMITES INSTITUCIONALES

De manera mensual se realiza programación y se asiste a los comités conformados en la institución, de las cuales se cuentan con acta de cada una de las reuniones.

- Comité de Historias Clínicas
- Comité Talento Humano
- Comité Talento Humano
- Comité de Calidad
- Comité Farmacia y Terapéutica
- Comité de Ética Hospitalaria y Atención al Usuario
- Comité de Gestión ambiental y sanitaria
- Comité Seguridad del paciente
- Comité Infecciones
- Comité COVE
- Comité Trasplantes

## **12. POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL**

La participación Social en Salud: Se define en el decreto 1757 de 1994, como un proceso de interacción social a través del cual el ciudadano interviene en la gestión, dirección, control social y toma de decisiones en el sector salud, buscando el bienestar humano y desarrollo social.

Esta Participación toma mayor relevancia a partir de la elaboración e implementación de la Política de Participación Social en Salud-PPSS enmarcada en la Resolución 2063 de 2017, pues ésta, parte del reconocimiento de la participación como derecho fundamental vinculado al derecho a la salud (leyes 1438/2011 y 1751 de 2015).

Por otro lado, el objetivo de esta iniciativa es que, dentro del Modelo Integral de Atención en Salud, se reglamenta un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos de difusión e información.

## **13. INSCRIPCION A RED DATA**

Durante el mes de octubre se avanzó en el proceso para inscripción y habilitación de la Institución como IPS trasplantadora en RED DATA, esto requirió que se documentaran procesos como:

- GC-MN-005\_Manual de Biovigilancia
- QX-GUI-04\_GUIA MEDICA PARA TRASPLANTE
- Resolución 012\_ Comité de Trasplante

Adicionalmente se ha realizado gestión con banco de tejidos de Neiva para los tejidos necesarios, por medio de encuentros virtuales se ha revisado el proceso con Mónica Piedrahita Escobar, Coordinador de calidad.

## **14. GESTION HUMANA**

El Recurso Humano de la Clínica de Ojos del Tolima al 31 de diciembre de 2022 cerró su conformación con 32 trabajadores donde se incluye el aprendiz SENA así: 16 Administrativos y 14 asistenciales.

Cargo	Ene-22	Dic-22	Variación	Variación %
	Empleados	Empleados		
Aprendiz SENA	1	1	0	0%
Aux. Serv. Generales Portero	2	2	0	0%
Auxiliar Administrativo	10	12	2	20%
Auxiliar de Enfermería	4	4	0	0%
Auxiliar de Enfermería Atención al usuario	4	3	-1	-25%
Auxiliar de Enfermería Qx	4	4	0	0%
Coordinador de Cartera	1	1	0	0%
Director Administrativo	1	1	0	0%
Directora Asistencial	1	1	0	0%
Gerente	1	1	0	0%
Ing. de Sistemas-Soporte tecnico	1	1	0	0%
Instrumentadora Qx	2	2	0	0%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>

Cargo	Ene-22	Dic-22	Variación	Variación %
	Valor	Valor		
Aprendiz SENA	\$ 681,395	\$ 750,000	\$ 68,605	10%
Aux. Serv. Generales Portero	\$ 2,020,000	\$ 2,020,000	\$ -	0%
Auxiliar Administrativo	\$ 11,851,000	\$ 14,078,000	\$ 2,227,000	19%
Auxiliar de Enfermería	\$ 4,408,000	\$ 4,408,000	\$ -	0%
Auxiliar de Enfermería Atención al usuario	\$ 4,408,000	\$ 3,306,000	-\$ 1,102,000	-25%
Auxiliar de Enfermería Qx	\$ 4,835,000	\$ 4,835,000	\$ -	0%
Coordinador de Cartera	\$ 1,675,000	\$ 1,675,000	\$ -	0%
Director Administrativo	\$ 2,778,000	\$ 2,500,000	-\$ 278,000	-10%
Directora Asistencial	\$ 2,393,000	\$ 2,393,000	\$ -	0%
Gerente	\$ 7,304,000	\$ 4,500,000	-\$ 2,804,000	-38%
Ing. de Sistemas-Soporte tecnico	\$ 1,360,000	\$ 1,529,000	\$ 169,000	12%
Instrumentadora Qx	\$ 4,406,000	\$ 4,406,000	\$ -	0%
<b>Total general</b>	<b>\$ 48,119,395</b>	<b>\$ 46,400,000</b>	<b>-\$ 1,719,395</b>	<b>-4%</b>

Haciendo un comparativo de la nómina entre enero y diciembre de 2022, se evidencia una disminución en el valor total de la nómina de \$1.719.395 equivalente al 4%. La variación más representativa se presenta en la gerencia, una disminución del 38% debido al cambio de jornada laboral pasando de tiempo completo a medio tiempo, así mismo la salida de la auxiliar de enfermería que cubría la licencia de maternidad de Nury Cruz produjo una disminución del 25%, por otro lado el cargo de aprendiz SENA tuvo un aumento del 10% correspondiente al alza del SMLMV para el año 2022 y en el cargo de auxiliar administrativo se presentó un incremento del 19% por la ampliación del recurso humano a raíz de la contratación de dos auxiliares de facturación.

Contratos por Prestación de Servicios nuevos 2022													
Cargo	EN	FE	MZ	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DC	
Oftalmólogo /Diego Duran		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Oftalmóloga/Laura Santiago						x	x	x	x	x	x	x	
Anestesióloga Camila Giraldo					x	x	x	x	x	x	x	x	
Optómetra /Roxana Sánchez		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	

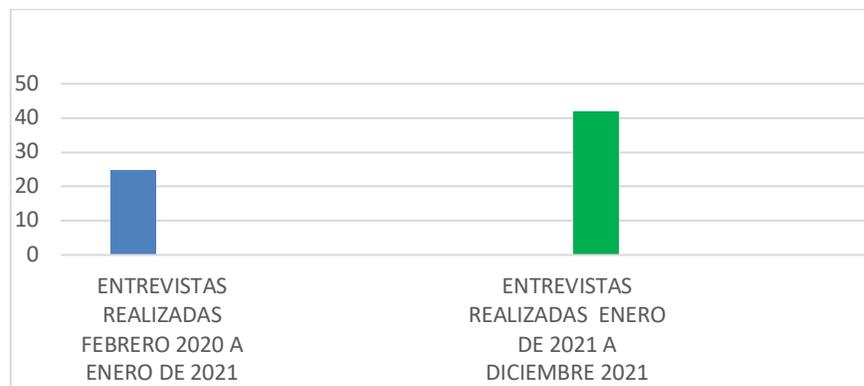
## ACCIDENTES DE TRABAJO

Durante el año 2022 se presentó un accidente laboral, correspondiente al área asistencial en quirófano, pero no generaron incapacidad laboral.

### 14.1. ÁREA TALENTO HUMANO

El presente informe contiene la gestión desarrollada como profesional de apoyo del área de talento humano de la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S. durante el año 2022.

#### 1. SELECCIÓN DE PERSONAL:



Las entrevistas realizadas corresponden a los procesos de selección del personal de la siguiente manera:

En el mes de enero del 2022, se realizó el proceso de selección de la optómetra Roxana Sánchez Draghici.

Para el mes de febrero de 2022 se hizo convocatoria cubrir la cuota de aprendices del Sena, siendo elegida la señorita Erika Vanessa Rodríguez aprendiz de Regencia de Farmacia.

En el mes de marzo se llevó a cabo proceso de entrevista y aplicación de pruebas psicotécnicas al doctor Diego Fernando Durán, médico oftalmólogo.

En el mes de abril se realizó proceso de selección para el cargo de auxiliar administrativo de facturación siendo elegida Jimena Beltrán y como auxiliar contable Maura Tatiana Concha.

En el mes de mayo se realizó proceso de selección de auxiliar de enfermería para el área de consulta siendo elegida la señorita María Teresa Tique y posteriormente Kelly Reyes.

En julio se realizó proceso de selección para cubrir vacante de auxiliar administrativo de admisiones y facturación siendo contratados Luis Fernando Acuña y Vanessa Ortiz Andrade, en mismo mes se realizó la selección de Wilhelm Camargo Hernández como director administrativo de la entidad.

En el mes de agosto se realizó proceso de selección para el cargo de auxiliar de atención al usuario SIAU a la señorita Angélica Flórez.

En septiembre inició su etapa productiva como aprendiz Sena Paola Andrea Falla, del programa de técnico apoyo administrativo en salud.

En el mes de noviembre iniciaron labores Karen Hernández y Camila Jara para las áreas de atención al usuario SIAU y facturación.

El modelo que se viene desarrollando para este proceso es el de evaluación por competencias, aplicando las baterías de 16 PF y Valanti como medio psicométrico.

El proceso de inducción y adaptación se desarrolló con las personas que ingresaron a la entidad, cumpliendo con el programa establecido para este fin.

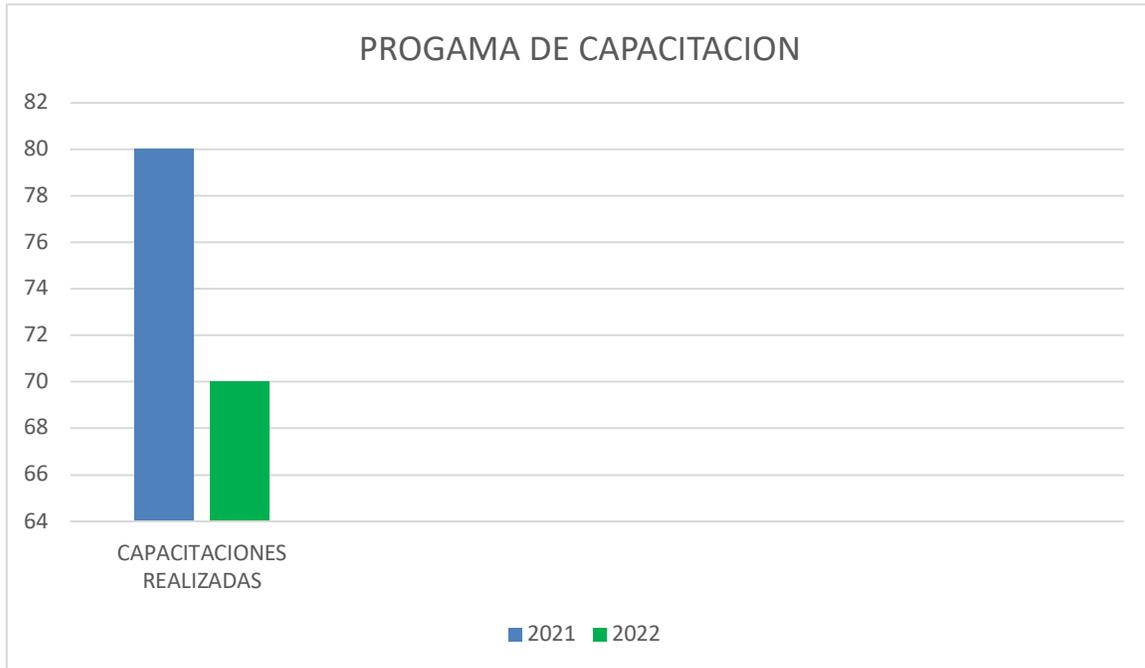
#### **14.1.1. MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES**

Actualmente la Clínica cuenta con el Manual de Funciones y Competencias Laborales en su Versión 2, actualizada el 30 de enero de 2020.

#### **14.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

Se realizó la gestión para la compra y entrega de la dotación del personal administrativo de la entidad para el año 2022.

Se desarrollaron las actividades de mejora del Pamec de la institución, la participación permanente a las reuniones y capacitaciones y la entrega de los resultados y evidencias de estos a la dirección de calidad.



Se dio cumplimiento al programa de capacitación del personal de la Clínica, siendo validado por la verificación de habilitación de ambas sedes de la entidad.

Se coordinó la ejecución de las actualizaciones de los cursos de soporte vital básico y avanzado del personal asistencial de la Clínica. Actualmente todo el personal cuenta con los requisitos de formación requeridos por la norma 3100.

#### 14.3. GESTIÓN DE LOS COMITES DE TALENTO HUMANO- CONVIVENCIA Y SST

- **Comité de Talento Humano:**

Se desarrollaron los respectivos comités mensuales de talento humano, proponiendo y desarrollando las acciones pertinentes para el apoyo a la administración del Talento Humano de la Clínica, a través del establecimiento de estrategias y acciones que mejoraron el bienestar del personal.

- **Comité de Convivencia:**

Se desarrollaron las reuniones reglamentarias para este comité.  
Afortunadamente no se recibieron solicitudes o denuncias sobre acoso laboral en el periodo en mención.

- **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

Se han desarrollado las acciones de apoyo pertinentes para la estructuración e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, apoyando el comité y el trabajo que ejecuta.

#### 14.4. EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

Se realizó la aplicación de la evaluación de desempeño laboral, a todo el personal de la Clínica, se diseñó el material de evaluación y se elaboró el respectivo informe de resultados y la retroalimentación a los profesionales.

#### 14.5. PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL:

Se elaboró el programa de bienestar de la Clínica sin embargo debido a la emergencia sanitaria, fue compleja la realización de todas las actividades que se habían programado.

- Dia de la mujer



- Día del Contador



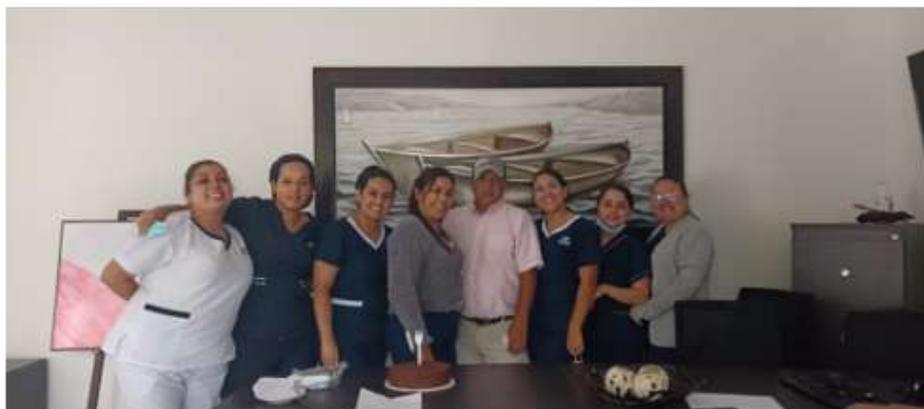
Día del Optómetra



Día de la enfermera



### Celebración Cumpleaños



## **15. SITUACION JURIDICA**

De la misma forma que se ha hecho en años anteriores, desde el área jurídica se gestionó y entregó respuesta oportuna a las diferentes tutelas, derechos de petición, requerimientos judiciales, solicitudes de la Secretaría de Salud Municipal, Departamental, Superintendencia Nacional de Salud, así como se contestaron los diferentes requerimientos de pacientes y familiares.

Actualmente la clínica enfrenta una (1) Proceso de Responsabilidad Civil extracontractual

Proceso Declarativo De Responsabilidad Civil Contractual y/o Extracontractual De Carlos Arturo Uribe y otros.

DEMANDADOS: clínica de Ojos del Tolima S.A.S – SALUD TOTAL EPS, Instituto Oftalmológico del Tolima.

Radicación: 73001310300320190031200.

Valor Pretensión: \$ 1.320.000.000

Valor Perjuicios Morales: \$ 1.150 SMLV.

Para el día 18 de noviembre 2021, se procedió conforme al Decreto 806 de 2020, notificarle a los llamados en garantía, la demanda como el mismo llamamiento en garantía. Procedimiento que fue nuevamente realizado el 6 de diciembre 2021.

Para el día 14 de enero 2022 la llamada en garantía ASEGURADORA DE FIANZAS S.A. LA CONFIANZA radica ante el juzgado Tercero Civil del Circuito de Ibagué -Tolima, la contestación de la demanda como el llamamiento en Garantía que le hiciera la Clínica de Ojos del Tolima S.A.S.

El proceso se encuentra en trámite, pendiente de señalar fecha y hora para llevar acabo la audiencia Inicial referida en el artículo 372 C.G.P.

## **16. DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.**

Atendiendo las exigencias de la Ley 603 de 2.000, se informa a los accionistas y autoridades, que la Sociedad ha adelantado todas las gestiones pertinentes dirigidas a mantener la protección de derecho propiedad intelectual, para que los productos continúen siendo utilizados en forma legal, es decir, que se ha dado cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, incluyendo el uso de software.

## 17. RECURSOS FISICOS Y TECNOLOGICOS

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades de mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos:

### 17.1. Equipos Biomédicos

- Durante este año se realizaron mantenimientos preventivos en sus dos ejecuciones, enero y julio, también se realizó actualización de carpetas y revisión de inventario de los equipos biomédicos.
- Elaboración de cronograma de mantenimiento preventivo, como lo exige la Resolución 3100 de 2019 para los equipos biomédicos.
- Elaboración de cronograma de verificación y calibración de equipos biomédicos y acompañamiento para la toma de datos a la empresa que se le otorga el contrato

A continuación, se detalla la información de los equipos biomédicos, eléctricos, hidráulicos, entre otros.

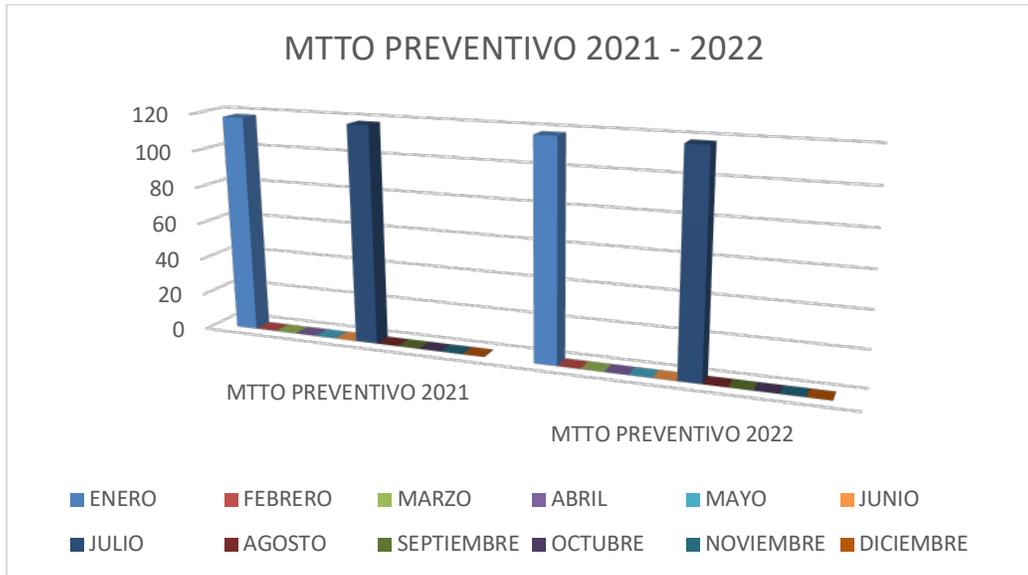
### CUADRO DE MANTENIMIENTOS COMPARATIVO 2022-2021

	ENERO 2021	FEBRERO 2021	MARZO 2021
MTTO PREVENTIVO	118	0	0
MTTO CORRECTIVO	6	10	20
	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022
MTTO PREVENTIVO	118	0	0
MTTO CORRECTIVO	15	25	32

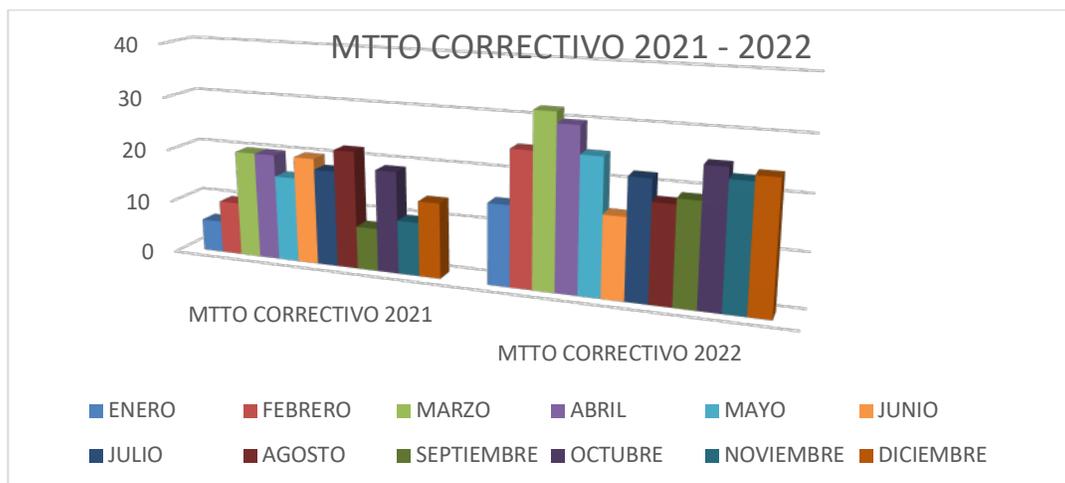
	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021
MTTO PREVENTIVO	0	0	0
MTTO CORRECTIVO	20	16	20
	ABRIL 2022	MAYO 2022	JUNIO 2022
MTTO PREVENTIVO	0	0	0
MTTO CORRECTIVO	30	25	15

	JULIO 2021	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021
MTTO PREVENTIVO	118	0	0
MTTO CORRECTIVO	18	22	8
	JULIO 2022	AGOSTO 2022	SEPTIEMBRE 2022
MTTO PREVENTIVO	118	0	0
MTTO CORRECTIVO	22	18	19

	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021
<b>MTTO PREVENTIVO</b>	0	0	0
<b>MTTO CORRECTIVO</b>	19	10	14
	OCTUBRE 2022	NOVIEMBRE 2022	DICIEMBRE 2022
<b>MTTO PREVENTIVO</b>	0	0	0
<b>MTTO CORRECTIVO</b>	25	23	24



El mantenimiento preventivo se programó 118 equipos de los cuales se realizaron 118 dejando una efectividad de 100% por cada semestre.



Los correctivos aumentaron por el motivo de que no estaba en la clínica por el contrato anterior de la empresa IMES.

17.2. PRODUCTIVIDAD FUNCIONARIOS DE MANTENIMIENTO

	SOLICITUD DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS
JHON JAIRO PULIDO (IMES)	170	236
EMPRESAS CONTRATADAS	3	3
TOTAL	174	239

17.3. INDICADORES DE GESTION:

MEDICION DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA	TIPO DEL INDICADOR
% SOLICITUDES DE SERVICIO EJECUTADAS	SOLICITUDES EJECUTADAS/TOTAL SOLICITUDES	>80 %	MENSUAL	EFICACIA
% SOLICITUDES DIAGNOSTICADAS ANTES DE 2 DIAS	SOLICITUDES DIAGNOSTICADAS ANTES DE 2 DIAS HABILES/TOTAL SOLICITUDES	> 80 %	MENSUAL	EFICACIA
OPORTUNIDAD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN DIAS	(FECHA EJECUCION – FECHA RECIBIDO) TOTAL SOLICITUDES	< 3 DIAS	MENSUAL	EFICACIA
% CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA PREVENTIVO EQUIPOS BIOMEDICOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS/ACTIVIDADES PLANIFICADAS	95%	MENSUAL	EFICIENCIA
% CUMPLIMIENTO PROGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS ELECTROINDUSTRIALES	ACTIVIDADES EJECUTADAS/ACTIVIDADES PLANIFICADAS	95%	MENSUAL	EFICIENCIA

MEDICION DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	REALIZADO	TIPO DEL INDICADOR
% SOLICITUDES DE SERVICIO EJECUTADAS	SOLICITUDES EJECUTADAS/TOTAL SOLICITUDES	>80 %	95%	EFICACIA
% SOLICITUDES DIAGNOSTICADAS ANTES DE 2 DIAS	SOLICITUDES DIAGNOSTICADAS ANTES DE 2 DIAS HABILES/TOTAL SOLICITUDES	> 80 %	90%	EFICACIA
OPORTUNIDAD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN DIAS	(FECHA EJECUCION – FECHA RECIBIDO) TOTAL SOLICITUDES	< 3 DIAS	2	EFICACIA
% CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA PREVENTIVO EQUIPOS BIOMEDICOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS/ACTIVIDADES PLANIFICADAS	95%	100%	EFICIENCIA
% CUMPLIMIENTO PROGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS ELECTROINDUSTRIALES	ACTIVIDADES EJECUTADAS/ACTIVIDADES PLANIFICADAS	95%	50%	NO CUMPLE

Para el año 2022 se cuenta con la siguiente información de los indicadores de proceso;

· **% SOLICITUDES DE SERVICIO EJECUTADAS**

Del 100% se ejecutaron un 95% ya que el 5 % faltante fueron de solicitudes que mantenimiento no podía hacer.

· **% SOLICITUDES DIAGNOSTICADAS ANTES DE 2 DIAS**

Del 100% se realizaron un 90% antes de dos días y un 10% después de tres días ya que se demoraba la cotización en ser enviada y procesada por la clínica.

**OPORTUNIDAD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO EN DIAS**

Del 100% se logró cumplir con la repuesta en revisión y diagnostico en menos de dos días.

**% CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA PREVENTIVO EQUIPOS BIOMEDICOS**

Del 100% se cumplió el 100% de ellos quedando todo el mantenimiento preventivo realizado.

**% CUMPLIMIENTO PROGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS ELECTROINDUSTRIALES**

Este no se pudo cumplir a un 100% por motivos de aprobación de cotizaciones. Solo se cumplió con el 50%.

A continuación, se realiza una relación de los mantenimientos compras y demás servicios que se adquirieron con otros proveedores.

**18. Adquisiciones, Compras - Equipos Biomédicos, Arreglos y adecuaciones de infraestructura.**

Las órdenes de mantenimiento atendidas con más frecuencia son:

Pintura de paredes y techos, reparación pisos, cambio y pintura de pisos, cambio de vidrios por rotura, cambio de herrajes, arreglo de divisiones, arreglo de sillas, camillas, mesas, apertura de puertas, perdida de llaves y arreglo de chapas, reemplazo de redes hidráulicas y sanitarias, cambio de aparatos sanitarios, redes sanitarias tapadas por elementos de naturaleza no orgánica, cambio de bombillos a causa de la vida útil de los mismos, lavado de tanques.

Descripción	Fecha de Adquisición	Valor
Mejoramiento Fachada Sede 2	7/01/22	3.350.000
Mejoramiento Portón Fachada Sede 2	14/01/22	1.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 4.350.000</b>

Descripción	Fecha de Adquisición	Valor
Retinoscopio De Franja Elite De 3.5V (Solo Cabezal)	16/02/22	1.779.764
Mango Recargable Beta 4 Usb Heine	7/03/22	1.377.333
Campímetro Hfa3 850	31/03/22	113.000.000
Tomógrafo Óptico Coherentecirrus 5000 Con Angioplex	26/04/22	63.550.499
Bascula Digital De Piso	13/05/22	961.439
Succionador Eléctrico De Marsa New Aspiret De 1 Lt	18/05/22	558.467

Sonda de Biometría Ocuscan Rxp	20/05/22	3.089.240
Succionador Eléctrico De Marsa New Aspiret De 1 Lt	23/05/22	558.467
succionador Eléctrico De Marsa New Aspiret De Alto Flujo	23/05/22	1.110.151
Fuente De Poder Equipo Accurus	19/07/22	7.293.946
Nas 540 4-Bay Clous Storage Server Zyxels	3/09/22	1.547.000
Seagate Ironwolf Hdd Nas 6Tb-Unidad De Disco Duro Interna	3/09/22	1.124.550
Lampara Hendidura Aia 5S Led Appasamy 1511220115	9/09/22	15.623.815
Equipo Hg 1056/Corei3/8Gb/Ssd240Gb/Lg 20	22/09/22	1.767.980
Monitor Pantalla 15Ecg Spo2, Nibp, Multigas Etco2	22/09/22	35.567.910
Scanner Epson Workforce Ds-530 li	11/11/22	1.800.000
Sonda De Biometría Ocuscan Rxp	16/11/23	3.089.240
Keratograph 5M Lite	6/12/22	23.642.325
Thermaeye Plus Sistema IPL	6/12/22	39.403.875
Yag + Slt Optimis Fusion 62-10-143 Xlfusion+Xllaf	23/12/22	97.281.689
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 414.127.690</b>

## 19. SITUACIÓN LABORAL

Se dio cumplimiento del 100% de la liquidación de las obligaciones laborales por parte del proceso de talento humano correspondiente al pago de salarios, Subsidio de Transporte, incremento Salarial, horas extras, cesantías, Vacaciones, Primas de servicios y de navidad con la oportunidad y la calidad requerida y de acuerdo al presupuesto de la vigencia de acuerdo a la normatividad vigente.

En cuanto a dotaciones se entregaron la totalidad para la vigencia 2022.

## 20. SITUACION CONTABLE Y TRIBUTARIA

Se ha venido dando cumplimiento a la aplicación del plan único de cuentas para la elaboración de los estados financieros; Así como la normatividad y principios que rigen la contabilidad en Colombia.

En materia de impuestos, la sociedad provisionó, declaró y pagó los impuestos de renta, retenciones en la fuente, IVA, industria y comercio, además del impuesto predial.

La Clínica de Ojos del Tolima S.A.S. ha preparado sus Estados Financieros bajo los principios de Norma Internacional de Informes Financieros –NIIF.

## 21. ENTES REGULADORES DE ORGANISMOS DE SALUD

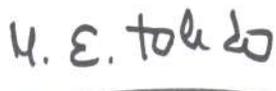
Durante la vigencia 2022, se presentaron cumplidamente dentro de su oportunidad, los informes a la Supersalud, los informes financieros y los indicadores de calidad y demás así:

ENTIDAD	NOMBRE DEL INFORME
SUPERSALUD	Circular 016 Archivo GT010 Composición Patrimonial
	Circular Única: Información Financiera
	Circular 012: PAMEC
	Circular 015: Atención Víctimas de Accidentes de Transito
	Circular 016: Publicación Estados Financieros FT002
	Circular 030: Informe de Cartera
	Resol. 256 indicadores de Calidad
	Circular 01: Precios de Medicamentos
	Circular 016 Información Financiera
	Circular 030: Informe de Cartera
	Circular 01: Precios de Medicamentos
DIAN	Cree 2015_09
	Cree 2015_11
	Rete fuente 2015_11
	Rete fuente
	Impuesto Diferido
	Impuesto de Renta
	Exógena
	IVA
	Renovación Cámara de Comercio
	Registro de Proponentes
	Depósito de EF
MPIO IBAGUE	Rete ICA

Elaborado y Presentado Por:



**PAOLA ANDREA GALVEZ VELEZ**  
Gerente  
Clínica de Ojos del Tolima SAS



**Dra. MARIA ELIZABETH TOLEDO**  
Presidente Junta Directiva  
Clínica de Ojos del Tolima SAS