


*Calidez y excelencia en nuestros servicios*



# **Informe de gestión**

**2021**

**Clínica Medicauca**

 @Clinica.Medicauca |  (4) 322 9639 | [www.medicauca.com](http://www.medicauca.com)



## Contenido

1. Palabras del Gerente.....	4
2. Atención en salud .....	5
2.1. Pacientes atendidos en el 2021 .....	5
2.2. Atención no presencial y asincrónica.....	6
2.3. Fortalecimiento del equipo de atención en salud .....	6
3. Gestión financiera.....	7
3.1. Situación financiera .....	7
3.2. Resultados financieros.....	7
4. Logros en el 2021.....	8
5. Desafíos para el 2022 .....	9

## 1. Palabras del Gerente

El 2021 pasará a la historia como el año de la reactivación económica pos-pandemia, cargado de grandes oportunidades e importantes desafíos a nivel mundial, nacional y regional. En primer lugar son destacables las labores intersectoriales realizadas a nivel del globo para la inmunización de la raza humana ante el SARS-CoV-2 y sus variantes. En un tiempo históricamente imposible, una serie de casas farmacéuticas y gobiernos del primer mundo lograron no solo la creación de la vacuna sino la puesta en marcha de proyectos logísticos globales para su distribución y de programas nacionales de inmunización de la población. Gracias a ello, hoy por hoy se habla del 2022 con optimismo y como el año en el que la COVID-19 dejará de ser una pandemia para gradualmente tomar el estatus de "endemia".

Si el 2020 y un poco más de la primera mitad del 2021 se caracterizaron por poner a la humanidad contra las cuerdas debido a las "consecuencias clínicas" de la enfermedad, la segunda mitad del 2021 y el 2022 se caracterizarán por extrapolar sus "consecuencias no clínicas", dentro de las cuales serán más visibles aspectos como la reactivación económica y sus implicaciones en las cadenas de abastecimiento, la inflación, el recrudecimiento de conflictos a nivel mundial, la escalada de la pobreza y la inseguridad alimentaria, con las consecuencias sociales que todo ello implique.

Es importante mencionar que los efectos también fueron sentidos dentro del sistema, en especial en la salud de la población. Como actores relevantes, los prestadores de servicios tuvieron un papel determinante en la consecución de los objetivos del 2021 no sólo en términos de inmunización de la población sino de la recuperación de la salud en los millares de pacientes que por la pandemia carecían de acceso, así como en la reactivación de las iniciativas de promoción y mantenimiento de la salud.

La Clínica Medicauca en términos generales cierra un año 2021 con un importante número de logros y objetivos cumplidos, pero con serios desafíos que pondrán a prueba su capacidad institucional y la de sus grupos de interés en la próxima vigencia. En este informe se hablará un poco sobre ello, resaltando los aspectos favorables y detallando con precisión los puntos a fortalecer.

Como siempre, agradezco en nombre propio y de la empresa a todos aquellos colaboradores, proveedores, accionistas y actores cercanos que participaron activamente en el desarrollo de nuestra institución en este año saliente, por su compromiso, entrega y dedicación.

**Orlando Palma Villamizar**  
Gerente General

## 2. Atención en salud

La atención en salud como núcleo de la empresa se caracterizó en el 2021 por presentar avances y logros en comparación con el año 2020. A continuación se revelan algunos de ellos cuantitativa y cualitativamente.

### 2.1. Pacientes atendidos en el 2021

El comportamiento de pacientes atendidos en nuestros servicios durante el año 2021 fue el siguiente:



Dentro de los hitos más relevantes se destaca un crecimiento promedio del 16% en las atenciones ejecutadas. Esto se explica principalmente por el incremento en las atenciones en los servicios de medicina laboral, odontología, laboratorio y medicina general, originado por la consecución de nuevas contrataciones tanto con el sector empresarial regional como con la inclusión de nuevos servicios en la contratación con las EAPB que actualmente hacen parte del portafolio de clientes de la IPS.

## 2.2. Atención no presencial y asincrónica

La pandemia de COVID-19 detonó una serie de eventos poco esperados por el sector prestador y obligó a cientos de actores a transformar sus modelos de negocio y de atención, fomentando el uso de nuevas tecnologías que faciliten la atención no presencial y asincrónica. En la Clínica Medicauca se lograron importantes avances en la materia y se sentaron las bases para la transformación digital en los próximos dos años. Dentro de los avances más representativos se destacan:

- **Consolidación del canal de atención no presencial.** La IPS logró consolidar en el 2021 el canal de atención no presencial a través de su central telefónica, en la que se atendieron cerca de 25 mil llamadas con solicitudes. Esto gracias a la adopción de tecnologías orientadas a la comunicación efectiva con los pacientes, gestión de esperas, así como una serie de estrategias enfocadas en el fortalecimiento del talento humano al frente de las líneas.
- **Atención incluyente.** La IPS dispuso una infraestructura tecnológica y personal en disposición de la atención y orientación de personas con limitaciones físicas, cognitivas y económicas, favoreciendo el acceso a nuestros servicios. Esta iniciativa fue bautizada como el “Teléfono amigo” y cualquier persona que no conozca o sepa como acceder a nuestro canal de atención telefónica, o presente limitaciones físicas o cognitivas, podrá acudir presencialmente a nuestras instalaciones y uno de nuestros colaboradores lo orientará y asistirá durante todo el proceso.
- **Atención por telemedicina.** En la Clínica Medicauca contamos con atención por telemedicina autorizada transitoriamente, en función de la atención de emergencia sanitaria de COVID-19. No obstante, actualmente se vienen formulando proyectos para la habilitación de esta modalidad en cumplimiento de las exigencias del sistema único de habilitación y las necesidades de acceso en nuestra región, con miras a expandir la oferta hacia atenciones médicas especializadas.

## 2.3. Fortalecimiento del equipo de atención en salud

El equipo humano de atención en salud de la Clínica Medicauca es uno de los pilares no solo en la prestación de los servicios sino en el desarrollo diario de las operaciones tanto asistenciales como administrativas, y por ello, en el 2021 se tomaron acciones orientadas a su crecimiento y fortalecimiento. Dentro de ellas se destacan las siguientes:

- **Fortalecimiento de las coordinaciones.**

El crecimiento de la IPS ha sido escalado en los últimos años y en el 2021 se hizo visible la necesidad de fortalecimiento y formalización de las coordinaciones. Por esta razón se ejecutaron dos nombramientos determinantes para los procesos asistenciales: coordinación de consulta externa y coordinación médica, labores que anteriormente se ejecutaban de manera parcial e informal por colaboradores de otros procesos y que hoy se ejecutan a

tiempo completo y con el rigor que las necesidades exigen. Lo anterior permitirá desde sus inicios y en los años venideros consolidar la gestión por procesos al interior de los servicios, asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de calidad en salud, y por consiguiente, incrementar la calidad en las atenciones.

- **Fortalecimiento de la capacidad de atención de los servicios.**

En el 2021 se fortaleció la capacidad de atención de los servicios tanto ambulatorios como hospitalarios desde el aspecto de suficiencia del personal. Hoy en día se cuenta con equipos sólidos y completos en los servicios farmacéutico, laboratorio clínico, odontología y protección específica y detección temprana, lo que repercute directa y positivamente en sus atributos de accesibilidad y oportunidad.

- **Fortalecimiento de nuestros sistemas de información en salud.**

Lo anterior ha sido complementado el desarrollo y fortalecimiento de nuestros sistemas de información orientados a la atención en salud de nuestros pacientes, adoptando los lineamientos normativos y asegurando su cumplimiento en materia de gestión de historias clínicas, atención priorizada a la población vulnerable y seguridad del paciente.

### **3. Gestión financiera**

#### **3.1. Situación financiera**

Los activos de la organización en el año 2021 tuvieron un incremento del 9% con relación al año inmediatamente anterior. Más del 50% se encuentran concentrados en las cuentas por cobrar, mientras que el 34% se concentran en la propiedad, planta y equipo de la institución. Por su parte, los pasivos de la organización tuvieron un incremento del 7% con relación al año anterior, lo que refleja en primera instancia una relación saludable entre activos y pasivos. Estos últimos cierran el año con una distribución del 60% con características corrientes y un 40% no corrientes, siendo las obligaciones comerciales las de mayor representación en la vigencia cerrada. El patrimonio de la empresa creció en un 2% con relación al año 2020.

Dentro de los aspectos más relevantes se destacan un balance positivo en la relación entre activos y pasivos y un crecimiento de más del 30% en las cuentas por cobrar. Lo anterior se debe principalmente un importante incremento en los ingresos operacionales con relación al año anterior y a una significativa disminución en los pagos de la cartera por parte de la clientela de la IPS, teniendo en cuenta que se pasó de un recaudo de cartera sobre los ingresos operacionales del 83% en el 2020 al 75% en el año 2021.

Dentro de los retos más importantes para el año 2022 se tendrá la adopción de estrategias que permitan mejorar la recuperación de carteras vencidas y con ello, la mejora en el flujo de caja de la institución.

#### **3.2. Resultados financieros**

En el año 2021 se evidenció un crecimiento del 14% en los ingresos operacionales con relación al año anterior, mientras que el incremento en los costos fue del 11% en el mismo periodo. Los gastos por su parte crecieron en un 15%, lo que condujo a un margen operativo del 5% al final del año, creciente en comparación con el margen del 4% al cierre de la vigencia 2020.

La utilidad neta de la IPS al cierre de la vigencia es de 319 millones de pesos, la cual incrementó en un poco más del 20% con relación a la misma del 2020. Estos resultados son notablemente positivos a pesar de que en los meses de noviembre y diciembre se congelaron cerca del 40% de los ingresos debido a la suspensión de la contratación con uno de los clientes más importantes de la IPS. Dicha suspensión estuvo motivada en varios factores, dentro de los cuales resaltan las debilidades en la contratación de servicios habilitados por la IPS, la baja disposición para la resolución de cuentas afectadas con objeciones y naturalmente, la ausencia de pagos de carteras vencidas.

Es importante resaltar además, que a pesar de la disminución en los ingresos, la estructura de egresos se mantuvo considerablemente intacta puesto que la IPS, dentro de sus expectativas de resolución de la suspensión de dicha contratación, mantuvo de manera responsable más del 95% de los puestos de trabajo.

Se espera que para el año 2022 no solo se recuperen dichos ingresos, sino que se optimice el uso de los recursos y se logren resultados favorables no solo a nivel de renta sino de flujo del efectivo.

### **3.3. Negocio en marcha**

En consideración de lo anterior y de la situación financiera actual de la sociedad Medicauca SAS, se establece que la misma no se encuentra inmersa o incurra alguna causal de disolución ni en procesos de liquidación, y se asegura el cumplimiento de la hipótesis de negocio en marcha.

## **4. Logros en el 2021**

En el año 2021 se alcanzaron logros importantes en lo empresarial y laboral. A continuación se evidencian algunos de los más representativos:

### **4.1. Desarrollo de la plataforma estratégica 2021 - 2023**

Desde el año 2020 se venía desarrollando la plataforma estratégica para la vigencia 2021 – 2023, la cual fue puesta en marcha el año anterior. Dentro de esta se plantearon 6 objetivos estratégicos orientados hacia el logro de nuestra visión institucional, y se pusieron en marcha las acciones que permitirán su alcance.

### **4.2. Diversificación del portafolio de clientes y mejoras en la contratación**

El portafolio de clientes de la IPS en el año 2021 se incrementó considerablemente, especialmente a lo largo del tejido empresarial de la región. Esto se evidencia las atenciones de servicios como medicina laboral y del trabajo, cuyo crecimiento fue de más del 80% con relación al año anterior.

De la misma forma se lograron importantes mejoras en la contratación de servicios como odontología, que hoy por hoy cuenta con un 150% más pacientes con relación al año anterior.

### **4.3. Crecimiento económico**

Dentro de los logros más destacables se resalta el crecimiento económico de la institución, medible desde varios frentes en el ámbito financiero, incluso luego de un cierre de vigencia complejo e incierto por el evento que dio origen a la disminución de casi el 40% de los ingresos en los dos últimos meses del año.



Si bien es cierto que la distribución de dividendos deberá evaluarse con detenimiento en función de la sostenibilidad de la empresa en el año venidero, esta contará con recursos que le permitirán hacerle frente a la entrada del 2022 y a la reposición de su capital de trabajo, asegurando la hipótesis de negocio en marcha para esa vigencia.

#### **4.4. Fortalecimiento del gobierno corporativo**

En el año 2021 se fortaleció notablemente el gobierno corporativo de la institución mediante una reforma estructural estatutaria y de su tipo de sociedad, propendiendo por avances importantes en la descentralización de los poderes y la toma de decisiones. En consideración de lo anterior, se creó y formalizó una junta directiva integrada por miembros adecuadamente instruidos para la dirección de la compañía en el corto, medio y largo plazo.

### **5. Desafíos para el 2022**

La agenda de trabajo para el año 2022 estará orientada a la gestión de ciertos desafíos que enfrentará la compañía para el año entrante. A continuación se mencionan algunos:

#### **1. Gestión por procesos**

Dentro de los objetivos estratégicos de la institución se encuentra el fortalecimiento del sistema integrado de gestión cuya agenda es liderada desde la gestión institucional por procesos. Dentro de las metas más ambiciosas para este 2022 tendremos el aseguramiento de la cobertura de la gestión por procesos a lo largo de todas las dependencias de la institución.

#### **2. Transformación digital**

Tal como se indicó al inicio, la pandemia de COVID-19 puso a prueba nuestras capacidades institucionales para la atención no presencial y asincrónica de nuestros pacientes. Aunque en el 2021 se lograron importantes avances, en el año 2022 se deben tomar las acciones necesarias que permitan mejorar la comunicación y el acceso con nuestros usuarios y grupos de interés, ampliar la capacidad de autogestión de nuestros pacientes, así como la implementación de herramientas y tecnologías que permitan el desarrollo de la telemedicina, el trabajo no presencial y la educación asincrónica del talento humano y el trabajo colaborativo virtualizado.

#### **3. Fortalecimiento en la gestión de lo humano**

Uno de los desafíos históricos a nivel institucional ha sido la gestión de lo humano en materia de atracción, selección y retención de colaboradores calificados. Esto se debe a múltiples variables, inclusive algunas más allá del control de la IPS como la situación de violencia regional, la inestabilidad financiera del sector, la ubicación geográfica de la IPS, entre otros. Por ello, en el 2022 se deben adoptar estrategias y tomar acciones que permitan mejorar dichos aspectos mediante el fortalecimiento de la gestión de lo humano, la compensación y el reconocimiento de nuestros colaboradores.

#### **4. Reconocimiento de marca**

El reconocimiento de la marca Clínica Medicauca sigue siendo bajo a nivel regional y departamental. Para el año 2022 se deberán ejecutar planes que permitan mejorar la presencia virtual y física de la institución en función de la recordación de nuestra marca, caracterizada por la generación de valor a sus grupos de interés, en especial nuestros pacientes y clientes aseguradores y empresariales

## **5. Sostenibilidad financiera**

Es imperativo que la IPS logre en el año 2022 el saneamiento total de sus obligaciones laborales, se mejoren los indicadores de flujo de efectivo y con ello se mejore la rotación de la cartera. Lo aquí descrito debe ejecutarse dentro de una estrategia financiera que además de lo anterior, favorezca el acceso de la institución al sector financiero.

Cordialmente, y con todos los agradecimientos a nuestros grupos de interés:

**Orlando Palma Villamizar**

Director General

**Clínica Medicauca**

30/03/2022