

Informe de sostenibilidad

2019

Contenido

<i>Palabras de la directora</i>	4	<i>Vocación docente e investigativa</i>	23
<i>La responsabilidad social nos mueve</i>	6	Docencia servicio	24
Nuestro aporte a la consecución de los		Investigación	24
Objetivos de Desarrollo Sostenible	7	Ensayos clínicos	26
Grupos de interés priorizados	9	<i>Talento IPS</i>	27
Diálogo con los grupos de interés	9	Formación de colaboradores	29
<i>Somos la IPS Universitaria</i>	10	Bienestar y calidad de vida	30
<i>Resumen de la gestión 2019</i>	11	Seguridad y salud en el trabajo	31
<i>Hitos 2019</i>	12	<i>Cadena de suministro</i>	33
Premios, reconocimientos y distinciones	12	<i>Mejoramiento continuo</i>	34
Hechos significativos y avances	12	Avances en la Acreditación	34
<i>Alianzas y participación en iniciativas</i>	13	Rondas de liderazgo	35
<i>Ética y Gobernanza</i>	15	Paciente trazador	35
<i>Gestión del riesgo</i>	16	Tecnología de la información y comunicación	35
Gestión del riesgo en salud	17	Mejoras en la infraestructura y dotación	36
<i>Gestión clínica</i>	18	Avances en la arquitectura empresarial	36
Principales cifras	19	<i>Gestión ambiental</i>	37
Trasplantes	19	<i>Desempeño económico</i>	39
Programa de Atención domiciliaria –PAD	20	<i>Entidades incluidas en los estados financieros consolidados</i>	40
Seguridad del paciente y manejo de infecciones	20	<i>Sobre el informe de sostenibilidad</i>	41
Servicios con amor por la vida	21	<i>Índice de contenidos GRI</i>	42
Satisfacción de los usuarios	22	<i>Certificaciones normalizadas</i>	43

Junta directiva



John Jairo Arboleda Céspedes
Rector de la Universidad de Antioquia y Presidente de la Junta Directiva



Luis Fernando Múnera Díez
Director Fundación Universidad de Antioquia



Elmer de Jesús Gaviria Rivera
Vicerrector General de la Universidad de Antioquia y miembro delegado por la rectoría



Carlos Alberto Palacio Acosta
Decano de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia



Carlos Alberto Giraldo Giraldo
Delegado del Consejo Superior de la Universidad de Antioquia



Manuel Santiago Mejía
Delegado del Consejo Superior de la Universidad de Antioquia



Sergio Iván Restrepo Ochoa
Representante de los usuarios



Martha Cecilia Ramírez Orrego
Directora General de la IPS Universitaria y Secretaria de la Junta Directiva

Comité directivo



Martha Cecilia Ramírez Orrego
Directora General



Carlos Alonso García Berrío
Director de Servicios de Salud



Susana Cristina Osorno Upegui
Directora de Docencia, Investigación e Innovación



Ariel Orozco Arbeláez
Gerente Estratégico



Albeiro de Jesús Herrera Agudelo
Gerente Administrativo



Jorge Iván Osorio Cardona
Gerente Financiero



Adriana Patricia Gaviria Monsalve
Secretaria General y Jurídica



Palabras de la directora

GRI 102-14 y 102-15

Al término del año 2019 la IPS Universitaria dio cierre al primer trienio de las ejecuciones del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026, si bien el año concluye con importantes reconocimientos de ciudad en materia de seguridad del paciente y humanización de la atención, por cuenta de las distinciones otorgadas por la Alcaldía de Medellín a la Institución, en razón de las experiencias exitosas relacionadas con el uso de antibióticos a nivel hospitalario y la atención humanizada de pacientes frágiles en sus domicilios, sin duda el mayor logro es haber tenido en funcionamiento los trescientos sesenta y cinco días del año, en sus veinticuatro horas, la plenitud de los servicios en los ámbitos domiciliario, ambulatorio y hospitalario.

Este logro, de por sí importante para muchos hospitales y clínicas del país que como la IPS Universitaria luchan con esfuerzo para hacer sostenible su operación, reviste importancia mayor al cabo de un trienio que se caracterizó por la contención, en diversos frentes, de una serie de riesgos materializados que amenazaron el futuro de la institución.

Las cifras y ejecuciones que se encuentran en este Informe de Sostenibilidad 2019, tanto en materia de prestación de servicios como en gestión del conocimiento, son prueba fehaciente de que la IPS Universitaria es un verdadero patrimonio para la salud y el bienestar de los habitantes del Departamento y un referente necesario para la formación de excelencia que brinda la Universidad de Antioquia y otras instituciones de educación superior.

Al evaluar los resultados parciales en la gestión del Plan de Desarrollo Institucional 2017- 2026 para el logro de nuestros seis objetivos estratégicos, el año 2019 nos deja aprendizajes y retos que vale la pena destacar:

En materia del desarrollo de equipos de alto desempeño, la cualificación de líderes, el crecimiento de la vinculación laboral directa y la llegada de nuevos especialistas que fortalecieron el portafolio de servicios, son muestra de una institución que avanza.

La excelencia operativa, logro máximo que inspira nuestra Mega institucional, progresivamente arroja resultados que se hacen evidentes para nuestros usuarios en todos los escenarios de atención, particularmente en el ámbito domiciliario.

El entendimiento de los proveedores como potenciales aliados de la operación, da cuenta de una institución que repiensa el relacionamiento con ellos en función de beneficios recíprocos y de mejores resultados para los usuarios y sus familias.

El posicionamiento estratégico del Modelo de Atención en Salud Sermás, mediante una gestión comercial que logre concitar el interés de los aseguradores y otros actores gestores del bienestar social, indican que Sermás es una propuesta sustentada, pertinente, coherente y orientada a resultados.

Los esfuerzos por lograr la estabilización financiera, acudiendo de manera organizada y bien documentada a la gestión de pagos propuesta por el Gobierno Nacional y materializada en parte por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, mejora el entendimiento con las entidades responsables de los pagos e incide en la contención de cifras de cartera que aun así siguen siendo onerosas para el sector; de

la misma manera, ello permite honrar compromisos de pago a colaboradores y proveedores que han confiado en la solidez de la Institución para seguir avanzando.

Adicionalmente, la generación de valor a la Universidad de Antioquia, como está previsto en el sexto objetivo estratégico, se evidencia no sólo con los resultados en materia de formación de sus estudiantes en miles de horas de prácticas académicas, investigaciones y publicaciones terminadas o en curso, con sus docentes e investigadores, sino también en los acuerdos formalizados para instalar en la IPS Universitaria importantes unidades gestoras del conocimiento y la innovación como Neurociencias y Laboratorios Integrados de Medicina Especializada (LIME).

Muchos otros logros en materia de gestión ambiental, entendimiento con nuestros grupos de interés, estabilización financiera, pudieran enunciarse para ratificar nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, pero es precisamente el relacionamiento con los grupos de interés la apuesta más destacada del año 2019; haber concertado con todos ellos, incluida la comunidad, una agenda de materialidad, evidencia la preocupación de la IPS Universitaria por hacerse responsable de los impactos que genera en la operación.

Quedan aún asuntos pendientes para asegurar una gestión sostenible en lo social, financiero y ambiental; menos que antes, porque se evidencian importantes avances como la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que cada día crece, pero aún el flujo de recursos es limitado por cuenta de las demoras en el pago por parte de los aseguradores; hay logros en materia de impacto ambiental con el manejo de vertimientos, pero aún hay mucho por hacer en temas de eficiencia energética. Esa certeza de pendientes en la agenda, inspiró la revisión trienal de objetivos y metas de nuestro Plan de Desarrollo 2017-2026 con un compromiso de cierre a futuro de estas brechas; la IPS Universitaria ha tomado con ello un nuevo impulso para afrontar el futuro inmediato con pleno sentido de su responsabilidad social empresarial.

Este informe constituye la línea de base para seguir avanzando y contribuir con resultados a mantener la posición de excelencia de la Universidad de Antioquia en la región y el país.



La responsabilidad social nos mueve

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

Ser una institución dedicada al cuidado y preservación de la salud, conlleva un compromiso y responsabilidad social con el derecho básico y fundamental a la vida. Pero no sólo la prestación de servicios de salud nos señala obligaciones con la sostenibilidad; en calidad de hospital universitario la formación de nuevos profesionales en salud, nos exige desplegar modelos pedagógicos que cuenten con rigurosidad científica atravesada por la ética y la humanización.

El Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026 y la plataforma estratégica que lo sustenta, parten de la definición de una misión que busca desarrollar soluciones en salud con responsabilidad social. Desde sus políticas estratégicas se promueve la gobernanza institucional (política 7) entendida desde un relacionamiento ético y transparente con sus grupos de interés y la sostenibilidad (política 8) que obliga a que las decisiones institucionales favorezcan a la sociedad, al medio ambiente y procuren la viabilidad económica de la institución.

Por su parte, los seis objetivos estratégicos tienen relación directa con los 10 grupos de interés priorizados por la institución y con ellos, una alineación con los principales temas materiales identificados durante el ejercicio de conversación y diálogo con los grupos de interés.



Gráfico 1. Objetivos estratégicos de la IPS Universitaria y sus grupos de interés

Nuestro aporte a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivo 3 - Salud y Bienestar:

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Teniendo en cuenta las dificultades del sistema de salud, que en muchas oportunidades genera barreras para el acceso a los servicios por parte de los pacientes, la institución procura ofrecer una atención segura, humana y oportuna. Además, se trabaja por lograr la excelencia operativa, con menos estancia hospitalaria que permita un mayor giro-cama y una mejor productividad de los servicios. Por otra parte, iniciativas como el uso seguro de antibióticos, para el control de infecciones y la atención humanizada de pacientes frágiles en el domicilio, se han convertido en referentes para la ciudad y el gremio de la salud.

Objetivo 4 - Educación de Calidad:

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La docencia y la investigación son temas misionales para la IPS Universitaria. Contribuir en la formación del talento humano ético y altamente calificado hacen parte de su quehacer. Gracias a los convenios de docencia - servicio, más de 3.400 estudiantes de 17 instituciones educativas y de distintos niveles de formación, realizaron en el 2019 sus prácticas académicas en la institución.

Objetivo 5 - Igualdad de Género:

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

De 3.331 colaboradores, entre vinculados y contratistas, con los que cuenta la institución, el 65% son mujeres. Del total de los cargos de liderazgo de la institución, el 48% son ocupados por mujeres, incluida la dirección general de la institución. Los compromisos con la igualdad de género desde los temas relacionados con la contratación de personal incluso en lo relacionado con la atención a los pacientes, se encuentran plasmados en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Institución.

Objetivo 6 - Agua limpia y saneamiento:

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Con intervenciones físicas en las redes de agua residuales, se cumplió con los límites permitidos para líquidos en el alcantarillado público.

Objetivo 7 - Energía asequible y no contaminante:

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

Al igual que en el objetivo anterior, la gestión de residuos también logró que en el 2019, 1'259.350 Kwh no fueran consumidos. Las intervenciones la infraestructura incluyeron el reemplazo de las luminarias ahorradoras convencionales por las tipo LED.

Objetivo 8 - Trabajo decente y crecimiento económico:

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Uno de los propósitos institucionales es lograr la vinculación total de los contratistas que desarrollan actividades misionales, labor que inició en el 2018 y suma para el 2019, 415 personas. A esto se suman los propósitos por fortalecer la estabilidad financiera, para ofrecer más y mejores acciones de bienestar y calidad de vida para los colaboradores y sus familias.

Objetivo 11 - Ciudades y comunidades sostenibles:

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Objetivo 12 - Producción y consumo sostenible:

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

En comparación con el 2018, en el 2019 la Institución disminuyó la generación de residuos, debido al cierre de servicios por mejoras en infraestructura. Sin embargo, la Institución trabaja en la consolidación y fortalecimiento de una cultura verde, para el fomento de buenas prácticas por parte de los colaboradores; en cuanto al uso de recursos y disposición de residuos en este sentido se logró disminuir el consumo de 2109 resmas, con respecto a 2018.

Objetivo 16 - Paz, justicia e instituciones sólidas:

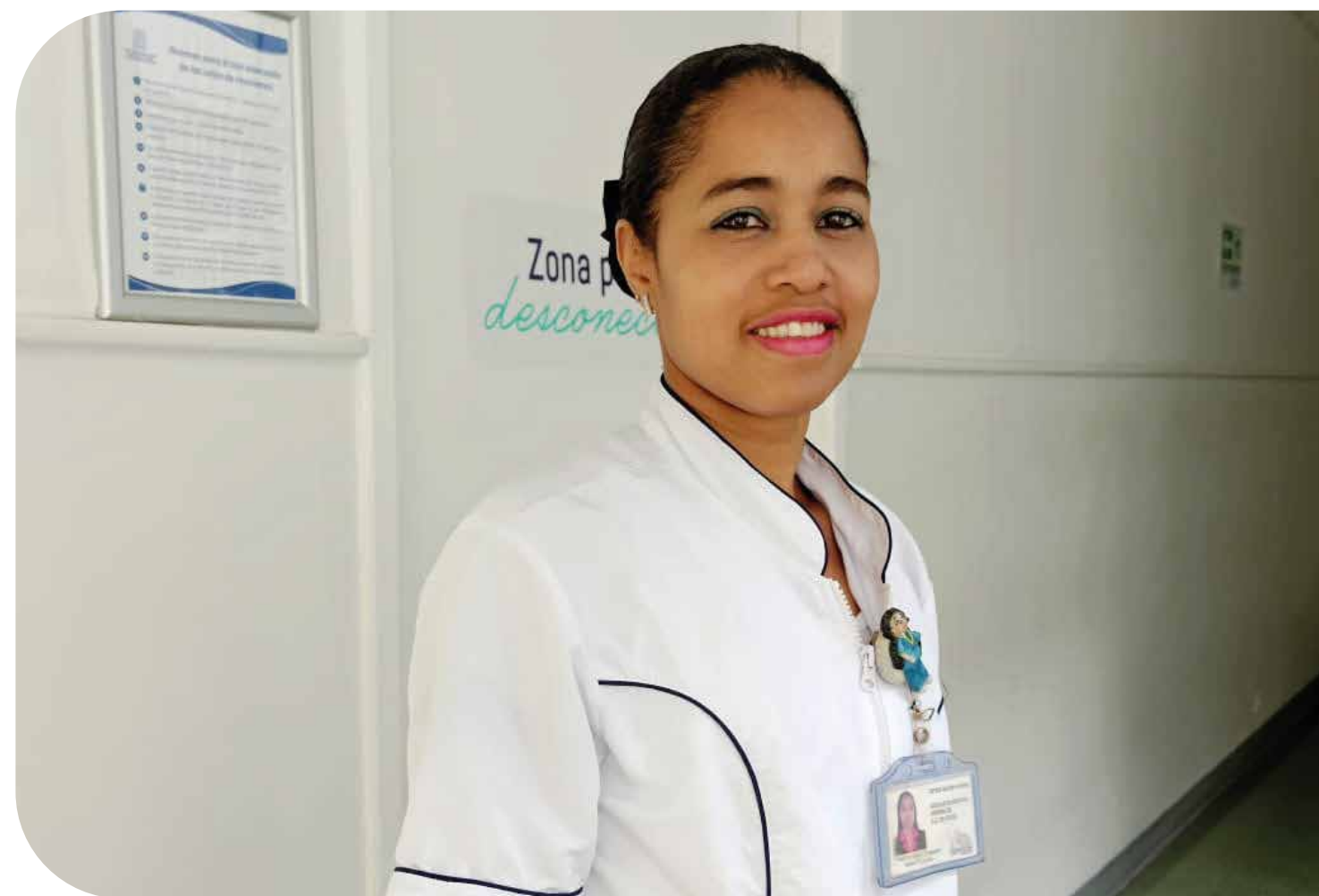
Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

La institución cuenta con un Código de Ética y Buen Gobierno, el cual fue actualizado para su tercera versión en el 2019. También emitió en el mismo año, la política anticorrupción y antisoborno. En este sentido la IPS Universitaria trabaja en el conocimiento y apropiación de los postulados éticos, apoyada en la gestión de los tres comités de ética con los que cuenta, para la asesoría y acompañamiento en el abordaje de dilemas éticos en la prestación del servicio, el quehacer administrativo y la investigación.

Objetivo 17 - Alianzas para lograr los objetivos (ODS):

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Ser parte de iniciativas y alianzas para promover y contribuir al desarrollo de la ciudad y el país, hace parte de los intereses institucionales. Por ello, la IPS Universitaria participa de distintos escenarios donde se promueve el desarrollo de ecosistemas de innovación, la generación de alianzas estratégicas para la investigación, la promoción de la bioética, el fortalecimiento técnico y administrativo de las instituciones prestadoras de servicios de salud y el mejoramiento de prácticas seguras para la atención de pacientes.



Grupos de interés priorizados

Una vez identificados los grupos de interés con los cuales la institución tiene relación directa o indirecta en su quehacer diario, un ejercicio realizado con las directivas de la institución a la luz de los seis objetivos estratégicos permitió definir los 10 grupos de interés priorizados, partiendo de una calificación cuantitativa del nivel de influencia (capacidad de incidir) y afectación (grado de afectación directa o indirecta) que cada grupo ejerce o podría ejercer en el cumplimiento de los logros institucionales. Dicho ejercicio validó y priorizó los siguientes grupos:

1. Miembros Corporados
2. Junta Directiva
3. Usuarios y sus familias
4. Entidades Responsables de Pago
5. Colaboradores
6. Estudiantes, docentes e investigadores
7. Facultades y dependencias académicas de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios
8. Proveedores
9. Medio ambiente
10. *Aliados Estratégicos (pasó a ser reemplazado por el grupo: Comunidad)

Durante el proceso de caracterización de dichos grupos, los “aliados estratégicos” se consideró desierto y fue reemplazado por la comunidad, que desde el 2019 es un nuevo grupo.

Diálogo con los grupos de interés

Durante el 2019, la IPS Universitaria desarrolló una serie de ejercicios conversacionales, con el objetivo de conocer de la voz de los grupos de interés priorizados, su percepción frente a la Institución, cuáles son los temas que les preocupan y afectan directa o indirectamente desde su relacionamiento con la IPS Universitaria. Previo a dichos encuentros, se realizaron caracterizaciones a partir de fuentes de información secundarias, que permitieron hacer una identificación previa de los asuntos coyunturales con cada grupo de interés, que de no gestionarse pueden afectar el despliegue de la estrategia institucional.

Tabla 1. Grupos de interés, mecanismos de comunicación y temas materiales

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación	Temas	Compromisos
Miembros corporados	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea • Reuniones • Informes 	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad económica • Ética y Buen Gobierno 	<p>Cada uno de los temas generó una serie de tareas y actividades que fueron migrados a los Planes Operativos Anuales -POA- de las direcciones y gerencias respectivas, y a los planes de gestión de las coordinaciones en cuestión, para gestionar los compromisos a lo largo del 2020.</p>
Junta directiva	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Comisión Financiera • Comunicación directa con las directivas 		
Usuarios y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Redes sociales • Call center • Carteleras • Taquillas de admisiones y autorizaciones • Oficina de Atención al Usuario y Trabajo Social • Comunicación y educación con personal asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia operativa • Mejoras en trámites • Humanización en el servicio • Mejoras en infraestructura • Comunicación y educación a pacientes y familias 	
Entidades responsables de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con las altas directivas • Comunicación con el área Comercial y admisiones y autorizaciones • Gestores comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos justos de mutuo beneficio • Comunicación clara y oportuna • Sumar valor a la prestación del servicio 	
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos primarios • Intranet (con aplicaciones como Calipsu, Aula Virtual, Alphasig, flash informativo). • Gestor documental y correo electrónico institucional • Carteleras • Conversaciones con la dirección • Tú opinión cuenta (buzón y correo electrónico para PQRS). • Oficina de Talento Humano • Redes sociales y página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Bienestar y calidad de vida • Comunicación clara y oportuna • Trabajo con las empresas proveedoras de personal • Sindicatos 	
Estudiantes, docentes e investigadores	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Redes sociales • Oficinas de la Dirección de Docencia e Investigación • Jornadas académicas • Jornadas de socialización de resultados de investigación • Carteleras 	<ul style="list-style-type: none"> • Visualización de la docencia e investigación como temas misionales • Fortalecimiento de competencias y capacidades (docentes-investigativas) • Agregar valor e incentivar la docencia y la investigación 	
Dependencias de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con interventores de contratos • Comité de calidad • Comunicación directa con los directivos y los coordinadores de las dependencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos justos de mutuo beneficio • Mejoramiento continuo • Comunicación clara y oportuna • Sumar valor a la UdeA 	
Proveedores (asistenciales y administrativos)	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Rondas de liderazgo 		
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de gestión ambiental • Participación en mesas de trabajo “Producción más limpia” Área Metropolitana y Corantioquia • Carteleras • Gestor documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura sostenible • Cultura verde 	
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención al Usuario • Oficina de Planeación -Responsabilidad Social • Reuniones • Página web • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación ambiental y cuidado del espacio público • Promoción y educación en salud • Trabajo interinstitucional 	

Somos la IPS Universitaria

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

La IPS Universitaria es la institución prestadora de servicios de salud de la Universidad de Antioquia; creada y desarrollada a lo largo de sus veintiún años con el objetivo de prestar servicios de salud en todos los niveles de complejidad y contribuir de manera efectiva a la gestión del conocimiento mediante la formación de talento humano en salud por medio de actividades de docencia, investigación e innovación; jurídicamente constituida en 1998 como corporación mixta sin ánimo de lucro, opera en la ciudad de Medellín con tres sedes (hospitalaria: Clínica León XIII y ambulatorias: Sede Prado y Sede Universitaria) desde donde se despliega también todo el componente de atención domiciliaria con cobertura en la totalidad del Valle de Aburrá en el Departamento de Antioquia.

Si bien la formación del talento humano en salud, en su carácter de hospital universitario, beneficia directamente a la Universidad de Antioquia (a su Facultad de Medicina y demás facultades de las áreas de la salud), también otras instituciones de educación superior hacen presencia en la Clínica con sus estudiantes de técnicas, tecnologías, pregrado y posgrado.

Los procesos de investigación e innovación han permitido el desarrollo de softwares especializados (GHIPS para la gestión integral hospitalaria), aplicaciones (CIGA y CONTIGO), al igual que productos y biotécnicas médicas surgidas de la alianza con importantes grupos de investigación universitaria, es el caso de las terapias celulares (mediante la aplicación de fibroblastos autólogos) y la criopreservación de arterias para reemplazos vasculares.

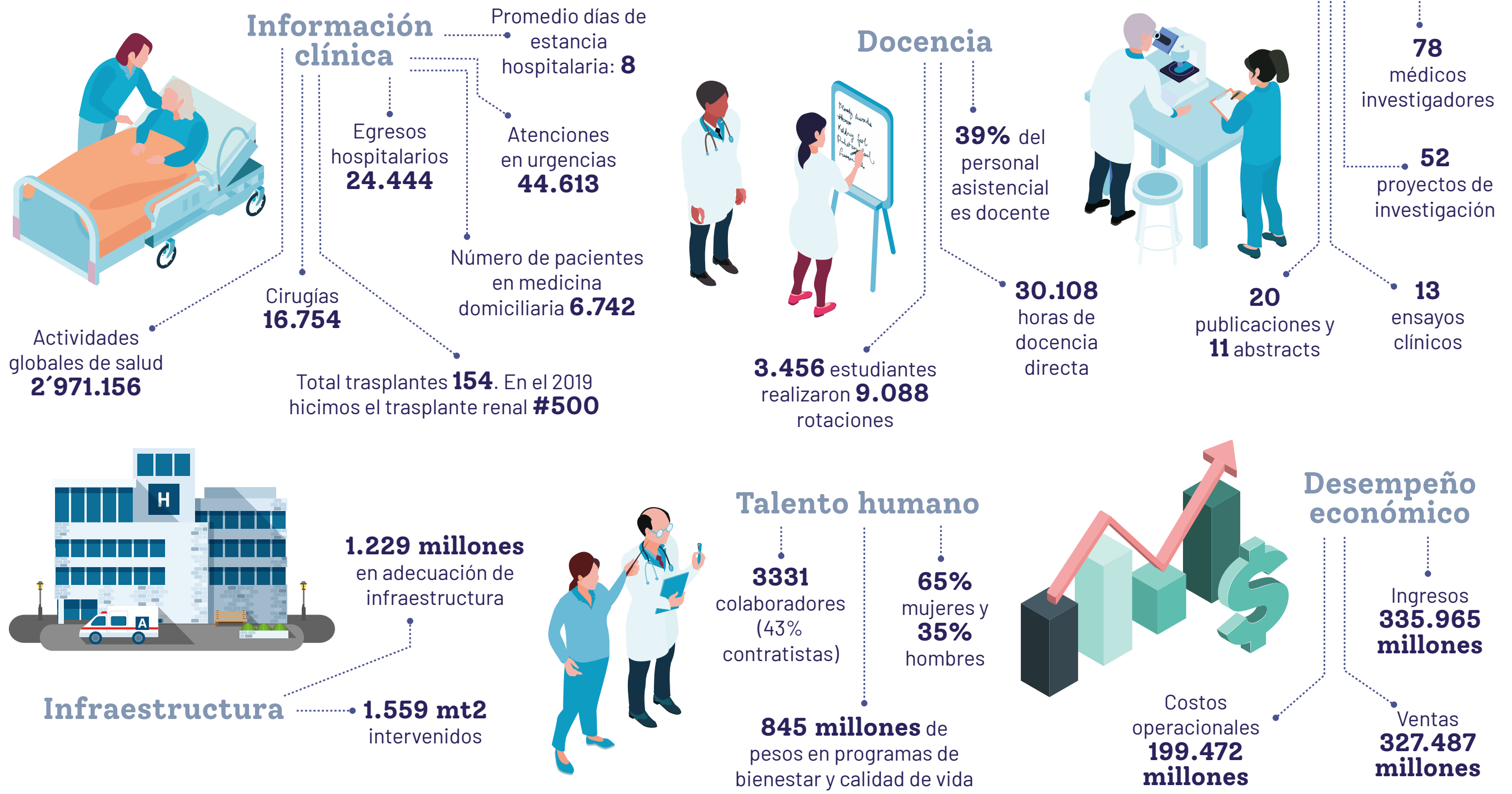
Mención especial merece la propuesta Sermás, Modelo Integral de Atención en Salud Basado en el Ser, desarrollado por la IPS Universitaria, que después de dos años del despliegue inicial sigue mostrando resultados mejorados respecto a los que tradicionalmente se esperaban en la atención de pacientes crónicos pluripatológicos.

De la mano de nuestro grupo de clientes, Aseguradoras y Entidades Responsables de Pago, el modelo de atención de la IPS genera impactos significativos en la calidad de vida y la salud de población particularmente pobre de la ciudad de Medellín.



Resumen de la gestión 2019

GRI 102-7





Hitos 2019

GRI 102-14

Premios, reconocimientos y distinciones

Galardón plata como experiencia exitosa en salud por el programa de Uso Racional de Antibióticos en la categoría de Seguridad del Paciente de la Secretaría de Salud de Medellín.

Galardón plata como experiencia exitosa por Atención Humanizada en adultos frágiles con múltiples morbilidades, visitados por el equipo de Atención Domiciliaria en la categoría de Humanización de la Secretaría de Salud de Medellín.

Reconocimiento como mejor presentación oral a la conferencia: Caracterización en Grupos de Riesgos de la Población Usaria del Modelo de Atención Sermás, en el Segundo Congreso Internacional de la Clínica Universitaria Bolivariana.

Distinción en el XVII Congreso Colombiano de Reumatología y en el XIII Congreso de Reumatología Pediátrica, al equipo de investigación liderado por el grupo de investigación en reumatología GRUA.

Mención especial por parte de la Secretaría de Salud de Medellín a la Institución, por la promoción y compromiso con la práctica de la higiene de manos en el ambiente hospitalario.

Reconocimiento de la Universidad CES al equipo de infectólogos por investigación basada en el programa de Uso Racional de Antibióticos.

Hechos significativos y avances

Segundo puesto en el Ranking HospiRank, de Global Health Intelligence, en la categoría de hospitales mejores equipados.

Realización del trasplante de riñón número 500.

Recertificación por parte del Invima en buenas prácticas para banco de tejidos y médula ósea al Laboratorio de Terapia Celular y Biobanco de la IPS Universitaria.

Inicio de la prueba piloto para el cuidado de pacientes con rehabilitación intestinal de alto riesgo de infección con cirugía intestinal.

Inicio del programa de Cuidados Palitativos en Casa.

Visita de pares académicos para la renovación de la Acreditación en alta calidad del programa de Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia.

Inauguración del Laboratorio de Medicina Especializada LIME de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia en la sede Prado.

Visita de la Fundación AO Trauma y selección para la puesta en marcha del centro de excelencia en ortogeriatría.

Certificación del Colegio Colombiano de Electrofísica Cardiovascular para la atención de pacientes que requieren manejo de anticoagulantes por diferentes indicaciones dado a la clínica de anticoagulación.

Presentación caso de éxito: "Metodología de Análisis de Resultados en una Población Específica Atendida Bajo un Modelo de Cogestión del Riesgo", en el marco del VI Foro de Soluciones Exitosas e Innovación en Salud.

Entrada en funcionamiento de 17 habitaciones unipersonales con su respectiva dotación para el bloque 1, piso 9 en la Clínica León XIII.

Traslado y adecuación de la UCE al piso 4 del bloque 3 en la Clínica León XIII.

Culminación del proceso de la entrega de la operación en la sede de Apartadó.



Alianzas y participación en iniciativas

GRI 102-12, 102-13

La unión de saberes, el emprender y asumir retos que promuevan el desarrollo de la institución y la sociedad han sido las premisas que han motivado la adherencia a iniciativas por parte de la entidad. Los propósitos se encaminan al mejoramiento de procesos, a sumar valor a los servicios y a generar conocimientos para dar solución a problemáticas de la población y el sector. A continuación, se listan las iniciativas externas y asociaciones en las que participa la IPS Universitaria:

Tabla 2. Iniciativas externas en las que participa la IPS Universitaria

Iniciativas Externas	Fecha de adopción	Descripción	Grupo de Interés implicado
Pacto Global	2013	Iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Aquellas organizaciones que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomenta sociedades más prósperas.	Todos los grupos de interés.
Distrito de Innovación de Medellín	2012	Es un proceso de transformación social, urbana y económica que busca convertir al norte de la ciudad en un ecosistema de innovación que concentre a ciudadanos, emprendedores, compañías e instituciones dentro de la economía del conocimiento, que participen en proyectos conjuntos y permitan convertir a Medellín en la Capital de la Innovación de Latinoamérica.	Estudiantes, docentes e investigadores la comunidad, los colaboradores, los Corporados y la Junta Directiva. El medio ambiente.
Alianza Estratégica entre la Facultad de Medicina de la UdeA y la IPS Universitaria	2019	Alianza estratégica para la investigación, el desarrollo científico y la prestación de servicios del laboratorio integrado de medicina especializada - LIME.	Usuarios y sus familias, estudiantes, docentes e investigadores, Dependencias de la Universidad de Antioquia en la prestación de servicios.
Red Nacional de Comités de Ética de Investigación y Comité de Bioética	2017	La Red es un grupo interdisciplinario, interinstitucional e intersectorial, conformado por nodos regionales. Este grupo auna esfuerzos, conocimiento, experiencias y preocupaciones para articular criterios, responsabilidades y agendas de los Comités de Ética de Investigación y de Bioética del país. Así mismo, realiza debates abiertos, plurales, participativos, flexibles y responsables de conformidad con las particularidades del ecosistema, de la comunidad científica y en general, de los actores del sistema nacional de competitividad, ciencia, tecnología e Innovación que se quieran vincular, para discernir enfoques y proponer decisiones sobre dilema éticos de la ciencia, la tecnología y la innovación; de tal manera, que se garantice la observancia de los derechos humanos y de la ética ambiental y animal.	Estudiantes, docentes e investigadores, la comunidad, los colaboradores y el medio ambiente.
CIDEPRO	2009	Centro de Investigación e Innovación para el desarrollo de productos contra enfermedades tropicales. Esta iniciativa pretende reorientar la forma de hacer investigación dedicada no solo a la formación de profesionales de posgrado y a la publicación de artículos, sino a ofrecerle a la sociedad productos que impacten positivamente la salud de las comunidades con el desarrollo de productos contra enfermedades desatendidas u olvidadas endémicas en el país para las cuales no existen buenos medicamentos para su tratamiento como tampoco pruebas diagnósticas óptimas.	Usuarios y sus familias, estudiantes, docentes e investigadores.

Tabla 3. Afiliación a asociaciones de la IPS Universitaria

Afiliación a Asociaciones	Fecha de afiliación	Descripción
Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas	2007	La Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas es una entidad sin ánimo de lucro de carácter gremial. Su misión es promover el fortalecimiento técnico y administrativo de las instituciones afiliadas mediante gestiones de concertación, información, comunicación, capacitación y representación, con carácter gremial.
Alianza Regional de Tic Aplicadas-Ártica	2008	Su objetivo es fortalecer actividades de Investigación + Desarrollo + innovación (I+D+i), como uno de los soportes importantes para su posicionamiento en los mercados nacionales e internacionales de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Advisory Board International	2019	Busca ayudar a las organizaciones a lograr una atención segura, de alta calidad y eficiente a través de estrategias multiprofesionales, mejores prácticas y herramientas de implementación.

Ética y Gobernanza

GRI 102-16, 102-17, 102-18, 205-1, 205-2



Dos años después de la emisión de la Circular 003 de 2018 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, la IPS Universitaria ha avanzado notoriamente en su gestión interna para darse estructuras de gobierno, políticas de transparencia e instancias de gestión ética que conversen, no sólo con las medidas de la circular, sino también con sus propios postulados y prácticas, establecidos desde el Código de Ética y Buen Gobierno.

Mientras que la Universidad de Antioquia adelantaba durante el año 2019 una revisión de los Estatutos de la IPS para modernizar su estructura de Alta Dirección y redefinir los límites de la injerencia del Alma Mater en la gestión de la organización, la Institución internamente avanzaba en su revisión del Código de Ética para proponer la 3ª versión del mismo, versión donde se han incluido ajustes en todos los temas y se han fortalecido particularmente las medidas anticorrupción y de prevención del fraude y soborno. En este último tema particularmente fueron capacitados más de 1830 colaboradores, entre vinculados y contratistas.

Hoy la IPS Universitaria cuenta con una política de transparencia en la gestión y se han definido procedimientos y controles para hacerla efectiva; hay una mejora notoria sobre lo construido previamente en materia de prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. En el 2019 la IPS Universitaria evaluó un promedio mensual de 350 operaciones. En total a 18 operaciones les fue ampliada la diligencia para descartar amenazas de lavado de activos y corrupción.

De la misma manera la institución amplía la gestión de lo ético mediante su trabajo en dos frentes:

Por un lado, la misión permanente de la triada de los Comités de Ética Institucional, encargados de asesorar dilemas éticos en la institución (Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Ética en la Investigación y Comité de Conducta y Buen Gobierno); las sesiones fueron permanentes a lo largo de año y, en el caso del Comité de Ética Hospitalaria, la difusión de aprendizajes fue continua con sus sesiones académicas mensuales abiertas a todo público.

Por otro lado, la estrategia sistemática de presencia en todos los servicios y áreas con una pedagogía del enfoque de responsabilidad social que guía el direccionamiento estratégico de la institución; hoy la IPS Universitaria puede asegurar que lo ético, que anima nuestros tres valores institucionales (responsabilidad, respeto y transparencia), es más cercano y comprensible para la gran mayoría de nuestros colaboradores y que, de la misma manera, ellos lo van incorporando y evidenciando progresivamente en la experiencia de los pacientes y sus familias.

La máxima autoridad de la Institución es la Asamblea General. La estructura de gobierno está compuesta por una Junta Directiva, una Dirección General, un Comité Directivo, dos direcciones y cuatro gerencias a las cuales se les han delegado responsabilidades para gestionar asuntos económicos, sociales y ambientales propios de las actividades misionales y de apoyo administrativo.



Gestión del riesgo

GRI 102-11

La IPS Universitaria diseña e implementa el Sistema de Gestión Integral del Riesgo (SGIR) el cual se concibe como la realización de actividades conducentes a disminuir la posibilidad y la consecuencia de la materialización de los riesgos en la institución e implementar mecanismos para la continuidad del negocio.

El Sistema de Gestión Integral de Riesgo de la IPS Universitaria se fundamenta en 3 componentes:

- 1. Gestión de Riesgos Operativos y de Procesos.**
- 2. Gestión de Riesgos Estratégicos.**
- 3. Gestión de la Continuidad del Negocio.**

Gráfico 2. Componentes del Modelo de Gestión del Riesgo

El modelo tiene 3 componentes



Los avances más importantes de cada componente para el año 2019 fueron:

Inclusión del componente Gestión del Riesgo en el Modelo de Transformación Cultural

Avance en la documentación e implementación de los planes de contingencia priorizados

100%

Del módulo de SARLAFT, Fraude, Soborno y Corrupción en el Software de Gestión del Riesgo

75%

En la ejecución de acciones de mitigación de riesgos estratégicos

89%

En la ejecución de acciones de mitigación de riesgos operativos y de proceso



La mitigación de los riesgos institucionales está sujeta a la gestión y disminución del riesgo de iliquidez, el cual es considerado un riesgo causal. Se espera para el 2020 definir estrategias que logren impactar positivamente el nivel de los riesgos identificados.

Gestión del riesgo en salud

Esta gestión se realiza en la población usuaria de una aseguradora, atendida bajo el modelo de cogestión del riesgo. Para ello se implementó una metodología de caracterización e identificación del riesgo de la población asignada. En esta se reconocieron las características demográficas de la población y la prevalencia en la morbilidad atendida por subgrupos, ejercicios que permitieron clasificar y estratificar los usuarios según el nivel de riesgo.

En el 2019 se realizaron tres seguimientos a dicha población lo que permitió:

- Definir las acciones de mitigación de riesgos en salud para la cohorte y proporcionar insumos a los principales actores de la gestión clínica para la toma de decisiones, como la programación de los servicios a prestar en cuanto a frecuencias y uso de recursos.
- La metodología implementada fue seleccionada para su publicación en el libro "Aplicaciones de Investigación de Operaciones en Sistemas de Salud en Colombia" (ApIOSS-Col) que será publicado en 2021.
- Avanzar en la consecución de una herramienta de apoyo a la negociación de los contratos bajo la modalidad de Pago Global Prospectivo, asunto que permitirá explorar diferentes escenarios de negociación y disminución de la incertidumbre.



Gestión clínica

El fortalecimiento de la operación en la institución para lograr mayores y mejores resultados fue uno de los propósitos institucionales durante el 2019. Para lograrlo, la principal apuesta ha sido el fortalecimiento de las capacidades gerenciales de los líderes de cada uno de los servicios, de modo que sus decisiones se apoyen en criterios técnicos, administrativos y financieros a la hora de gestionar sus equipos y recursos.

Esta intención de trabajar sobre la gobernanza, también incluyó la resignificación y empoderamiento de la figura de los gestores clínicos a quienes se asignaron metas para impactar el giro cama y la estancia hospitalaria por pisos, implicó además mejoras en la dinámicas de los triajes dando mayor autonomía y resolutivez a los médicos generales, un acompañamiento permanente y cercano de la dirección de salud con el personal asistencial y la optimización de la capacidad instalada del servicio de cirugía.

Estas iniciativas lograron resultados en el giro cama, indicador que pasó de 8,5 en 2018 a 8 en 2019; así mismo el porcentaje ocupacional que aumentó de 93,4 a 95,5 en el 2019.

Principales cifras

Estas son las principales cifras de la gestión clínica 2019 de la IPS Universitaria en su sede hospitalaria y sus sedes ambulatorias.

- Actividades globales de salud **2'971.156**, 51 mil acciones más que el año anterior (2.919.575 en 2018).
- Promedio días de estancia hospitalaria: **8** (8,5 en el 2018)
- Porcentaje ocupacional sede Clínica León XIII: **95,5** (93,4 en el 2018)

Gráfico 3. Distribución porcentual de las camas

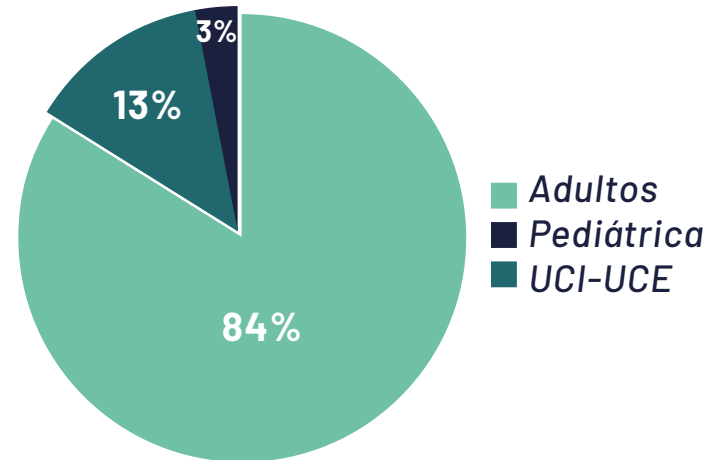


Tabla 4. Cifras de la gestión clínica. Comparativo 2018-2019

	2018**	2019*
Consulta de medicina especializada y subespecializada	108.235	93.597
Consulta externa	259.339	185.770
Atenciones en urgencias	78.244	44.613
Cirugías	19.147	16.754
Egresos hospitalarios	33.849	24.444
Laboratorio clínico	1.036.376	988.133
Imágenes diagnósticas y complementación terapéutica	261.514	221.303

** Sedes Medellín y Apartadó

*Solo sedes Medellín

Trasplantes

En 2019 logramos:

- Incrementar en un 33% los trasplantes de tejidos progenitores hematopoyéticos.
- Duplicar el número de trasplantes vasculares con arterias criopreservadas.
- Aumentar en un 51% los trasplantes de tejidos osteomusculares.

Total trasplantes **154**

Tabla 5. Órganos trasplantados. Comparativo 2018 - 2019

Tipo trasplante	2018	2019
Hígado	6	8
Riñón	48	45
Páncreas	2	0
Médula Ósea	20	30
Tejido osteomuscular	31	63
Tejido Ocular	1	0
Tejido Cardiovascular (Tejido Vascular y válvulas cardíacas)	4	8
Total	112	154

Otros indicadores importantes:

- Sobrevida del injerto de trasplante renal **97,8%** (90,2% en 2018)
- Sobrevida a la muerte con injerto funcional en trasplante renal **100%** (91,8% en 2018)
- Sobrevida del injerto en trasplante hepático **100%** (90% en 2018)
- Sobrevida a la muerte con injerto funcional en trasplante hepático **85,7%** (80% en 2018)

En 2019 llegamos al trasplante renal número 500

Programa de Atención domiciliaria –PAD

Estas son las principales cifras de la gestión clínica 2019 de la IPS Universitaria en su sede hospitalaria y sus sedes ambulatorias.



Aunque aumentó el número en general de pacientes respecto al año anterior, fue menor la cantidad de pacientes en el programa de crónicos respecto a 2018 (2.628) número que disminuyó por la terminación del contrato con una aseguradora.

Durante el 2019:

- Fuimos reconocidos con la categoría plata por la Alcaldía de Medellín como experiencia exitosa de salud en humanización.
- El 50% de los pacientes del PAD gestionó alguna solicitud a través de la Mesa de Ayuda, estrategia para el seguimiento y acompañamiento a pacientes con el apoyo de Living Lab Telesalud de la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia.
- No se registraron reingresos hospitalarios atribuibles al PAD.

Implementación de la estrategia de gestión de casos por enfermería a través de la cual:

- Se identifican riesgos, necesidades biopsicosociales y capacidades del paciente, familia y comunidad.

- Se realiza gestión global de la atención y se coordina asistencia multidisciplinaria.

Logros:

- Mayor control de las patologías.
- Mejor calidad del servicio.
- Impacto en los ingresos hospitalarios no programados.
- Optimización del uso de la mesa de ayuda evitando consultas por temas administrativos.

Seguridad del paciente y manejo de infecciones

GRI 416-1

La seguridad del paciente junto con la humanización son atributos fundamentales para la prestación del servicio. En este sentido la IPS Universitaria trabajó en el fortalecimiento de su Programa de Seguridad del Paciente, que para el 2019 logró incorporar las 34 buenas prácticas propuestas por el Ministerio de Salud. En este sentido, la Institución cuenta con estrategias para el reporte de eventos, metodologías de análisis y retroalimentación para el aprendizaje y el mejoramiento continuo. Entre ellas están la ronda de seguridad para la medición de adherencia en los servicios y la estrategia de Paciente Trazador para evaluaciones en retrospectiva.

Se destaca en el 2019:

- El reconocimiento categoría plata por parte de la Alcaldía de Medellín, como experiencia exitosa de seguridad del paciente con el programa de uso racional de antibióticos.
- Los impactos positivos en los indicadores relacionados con caídas, complicaciones quirúrgicas, criterios SARR cumplidos, sucesos clínicos relacionados con el consentimiento informado, cumplimiento de registro de cirugía segura, sucesos clínicos relacionados con el proceso de esterilización y reacciones adversas a medicamentos.
- En cuanto a infecciones, sigue en cero la tasa de infección asociada a ventilación mecánica por tercer año consecutivo.

Tabla 6. Indicadores relacionados con Seguridad del Paciente

Nombre del Indicador / Año	2018	2019
Tasa de lesiones en piel por 1000 días estancia	3,1	3,0
Proporción de sucesos clínicos asociados a fallas en la identificación por 1000 días estancia	1,3	2,1
Proporción de caídas por 1000 días estancia	1,2	0,9
Proporción de cumplimiento registro de cirugía segura	77,3%	83,0%
Tasa de complicaciones anestésicas por cada 1000 cirugías	0	0
Tasa de complicaciones quirúrgicas por cada 1000 cirugías	3,38	1,0
Tasa de reacción transfusional por cada 10.000 hemocomponentes	10,3	10,0
Proporción de mortalidad no esperada del paciente crítico	0,16%	0,2%
Proporción de criterios SARR cumplidos	94,50%	84,1%
Tasa de eventos adversos relacionados con ayudas diagnósticas por cada 10.000 ayudas realizadas	2,4	2,4
Porcentaje de sucesos clínicos relacionados con consentimiento informado	1%	0,7%
Proporción del tiempo de disponibilidad del sistema de GHIPS	98,7%	99,0%
Proporción de sucesos clínicos relacionados con el ambiente físico	0,3%	0,5%
Proporción de eventos adversos en UCI	9,80%	13,6%
Proporción de sucesos clínicos relacionados con reactivovigilancia de diagnóstico in vitro	0,0%	0,0%
Proporción de sucesos clínicos relacionados con el proceso de esterilización	1,10%	0,7%
Proporción de reacciones adversas a medicamentos intrahospitalarios evitables	11,4%	4,9%
Proporción de sucesos clínicos evitables asociados a dispositivos médicos	1,3%	4,4%

Tabla 7. Indicadores de infecciones asociadas al cuidado de la salud

Nombre del Indicador / Año	2018	2019
Tasa de infección asociada a ventilación mecánica por 1.000 días dispositivo en UCI	0	0
Tasa de infección del tracto urinario asociado a sonda vesical por 1.000 días dispositivo en UCI	0,9	1,7
Tasa de infección del torrente circulatorio asociada a catéter central por 1.000 días dispositivo en UCI	0,7	1
Índice de infección del sitio operatorio global	2	1,5
Porcentaje de adherencia a la higiene de manos	91,9	84,5

Servicios con amor por la vida

GRI 413-1

Bajo la consigna “Amor por la Vida”, slogan que acompaña las acciones que humanizan y suman al impacto social del trabajo con los pacientes y sus familias, en el 2019 se desarrollaron 14.316 acciones de gestión social que beneficiaron a 4.037 pacientes.

Para el año 2019 aumentó el número de usuarios beneficiados, pero disminuyó el número de actividades de gestión social realizadas con relación al año 2018. Esta dinámica se relaciona con los cambios realizados desde la contratación del último año con las aseguradoras y la llegada de poblaciones con características y necesidades sociales diferentes.

Acciones de tipo social

- El programa de lectura saludable y actividades lúdicas para el adulto mayor contó con 1.200 intervenciones.

**Esta actividad se realiza con voluntarios en promoción de lectura.*

- Aula hospitalaria: liderada por estudiantes de Pedagogía Infantil de la Universidad de Antioquia, con un total de 196 niños beneficiados. Este mismo equipo de trabajo organizó la celebración de fechas especiales, como el día de los niños, día de los disfraces y la navidad.
- Voluntariado: este grupo de 19 mujeres voluntarias brindó apoyo a 2.989 pacientes, a quienes les fueron suministrados implementos para suplir necesidades básicas como kits de aseo, ropa, pañales y alimentos representados en un valor de \$3.892.000.

Este grupo también realizó dos bazares con el aporte de usuarios y colaboradores de la clínica.

- Fondo de solidaridad: para el año 2019 el fondo contó con 359 empleados, que con aportes mensuales donaron 30'000.000 aproximadamente durante todo el año. Con estos recursos se entregaron a 598 usuarios ayudas por concepto de transporte intraurbano e intermunicipal, alimentación a acompañantes, lavado de ropa y hospedaje en diferentes hogares de paso.



Tabla 8. Perfiles con mayor intervención social

Nombre de perfil	2018	2019
Víctimas de conflicto armado: minas antipersona, municiones sin explotar y reinsertador	8	17
Pacientes no identificados	29	25
Desplazados	7	15
Violencias sexuales	69	147
Violencia intrafamiliar y de género	67	78
Habitante de calle	163	83
Intento de suicidio	126	145
Consumidor de sustancia SPA	176	104
Población indígena	13	28
Usuario IPEC	9	24
Usuario con enfermedad mental y/o en situación de discapacidad con dificultades familiares	134	125
Conflicto familiar	153	103
Identificación sociofamiliar	1.423	1.647
Adherencia al tratamiento	809	103
Necesidad de atención domiciliaria	187	256
Condición de abandono	31	45
Residente en municipios o departamentos	504	1.110
Programa de rehabilitación intestinal y hepatoiliar	77	84
Paciente sin red de apoyo	208	200
Programa de trasplantes	137	205
Identificación del riesgo	652	436
Sin afiliación al sistema de Seguridad Social o con dificultades en el aseguramiento	63	70
Escaso acompañamiento sociofamiliar	0	492

Medicina de la alegría y educación en derechos

En el 2019 nuevos actores interesados en sumar buena energía a la recuperación de los pacientes, llevaron sonrisas a través de una propuesta llamada Clowncontigo y Medicina de la Alegría, grupo de voluntarios que dedican un espacio de sus fines de semana para acompañar a los pacientes y sus familias.

A esta iniciativa se suma la campaña Conexión 2D, desde la cual se empoderó a los colaboradores, vinculados y contratistas, en la educación y despliegue de un derecho de los usuarios según su rol, para dar información de los mismos a los pacientes y sus familias en los diferentes momentos de la atención. Estudiantes del servicio social de la institución educativa CEFA también aportaron a esta estrategia con educación en salas de espera y habitaciones.

Del 100% de los pacientes elegidos para la evaluación de satisfacción en el 2019, el 77% manifestó haber recibido información sobre sus derechos y deberes durante la atención.



Otras acciones de humanización

Acciones orientadas a los colaboradores y contratistas para impactar la humanización en los servicios contemplaron campañas relacionadas con la comunicación consciente a través del grupo Gestores de Amor por la Vida. También se realizaron capacitaciones en comunicación asertiva y cómo dar noticias difíciles con el personal asistencial, se documentó el Código Lila para el abordaje humanizado del fallecimiento de pacientes y la medición de la competencia de trato humanizado en las conversaciones de desempeño con los colaboradores vinculados, la cual arrojó un puntaje de 83% para todo el personal.



Satisfacción de los usuarios

La gestión de las preguntas, quejas, reconocimientos y sugerencias de los usuarios – PQRS- son la voz de los pacientes y familias, que indican desde sus necesidades y expectativas, los aspectos a fortalecer o potencializar en el quehacer institucional.

Asuntos como las repesas en servicios con las que inician relaciones contractuales algunas aseguradoras y sus limitadas redes prestadoras, implicaron a la IPS Universitaria dar cara a necesidades que desbordaron su capacidad operativa, viéndose afectada por momentos la percepción de oportunidad y calidad de servicio. Este aspecto puntualmente, influyó en la gestión de las PQRS durante el 2019 con aumentos del 25% en reclamos, 17% en quejas y 68% en derechos de petición con respecto al 2018 relacionados con la asignación de citas con especialistas, servicios quirúrgicos y ayudas diagnósticas. Sin embargo, los esfuerzos institucionales por atender las necesidades en salud de la población se reflejan en un aumento del 31% en los reconocimientos y en una calificación del 92,1% de satisfacción con los servicios en la sede Clínica León XIII y del 92,7% en la sede Prado. Los usuarios destacan en primer lugar los servicios de cirugía, ensayos clínicos, ayudas diagnósticas y complementación terapéutica.

Tabla 9. Clasificación de PQRS comparativo 2018-2019

Clasificación	2018	2019
Reclamo	2456	3258
Queja	276	331
Reconocimiento	2414	3514
Sugerencia	590	712
Reclamo no Válido	14	1
Usuario Interno	30	32
Derecho de petición	1441	4434
Reclamo anónimo	73	26
TOTAL	7.294	12.359

Tabla 10. Porcentaje de satisfacción de usuarios

Sedes	2018	2019
Sede Clínica León XIII	92,50%	92,10%
Sede Prado	92,00%	92,70%



Vocación docente e investigativa

Servir como escenario para la gestión del conocimiento, a través de la docencia y la investigación hace parte misional de la IPS Universitaria. La presencia de los estudiantes, docentes e investigadores, no sólo reflejan nuestro espíritu universitario, sino que alientan el deseo y la responsabilidad institucional por servir a la sociedad, para que las nuevas generaciones de profesionales en salud no sean simples replicadores de métodos científicos, sino hombres y mujeres comprometidos con el cuidado de la vida.

Docencia servicio

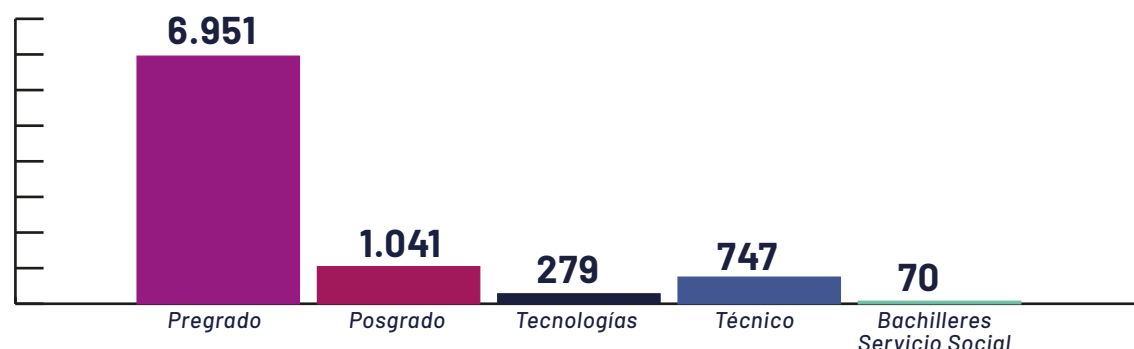
En 2019 la IPS Universitaria gestionó convenios de docencia servicio con 17 instituciones educativas.

3.456 estudiantes realizaron **9.088** rotaciones, **19%** más que en 2018.

El **81,3%** de las rotaciones corresponde a estudiantes de la **Universidad de Antioquia**, cuyo número aumentó en **27,4%** respecto al 2018. (5.796 rotaciones en el 2018 – 7.384 en el 2019).

Respecto a las rotaciones por nivel de formación se encuentra que el 76,5% corresponden a pregrados, seguido por posgrado con 11,5% y técnicos con 8,2%.

Gráfica 4. Rotaciones por nivel de formación



5.894 rotaciones correspondieron al programa de Medicina de distintas instituciones de educación superior. De estas, el 93% (5.467) pertenecen a Medicina de la Universidad de Antioquia. Este porcentaje aumento respecto al año anterior (89,8% en el 2018). En este aspecto se presentó un aumento del 18% respecto a 2018 (4.618 estudiantes del programa de Medicina).

Del total de estudiantes de

pregrado el **94,5%**

internado el **87,5%**

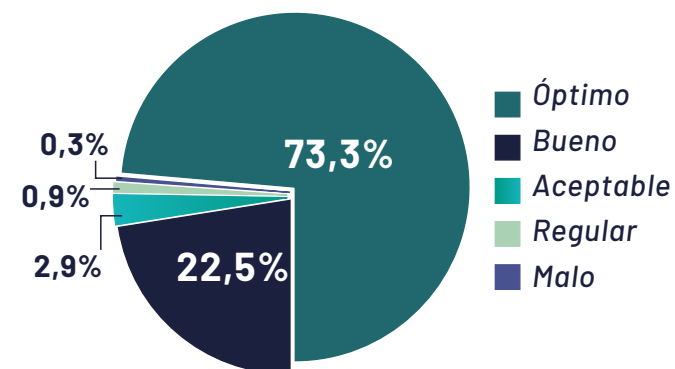
posgrado el **88,4%**



Pertenece a la Facultad de Medicina de la UdeA

El 96% de los estudiantes califican entre óptima y buena su rotación en la IPS Universitaria.

Gráfica 5. Valoración de la rotación por parte de los estudiantes



Durante el año 2019 rotaron en la IPS Universitaria 23 estudiantes extranjeros entre internos, residentes y estudiantes de pregrado, que realizaron 33 rotaciones en áreas clínicas (25,8%) y quirúrgicas (74,1%).

También se vinculó el programa de movilidad de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias con estudiantes de la Universidad de Purdue y Universidad de Costa Rica.

Los estudiantes llegan a la IPS Universitaria a través de los convenios de movilidad de la Universidad de Antioquia.

23 estudiantes extranjeros



14 universidades

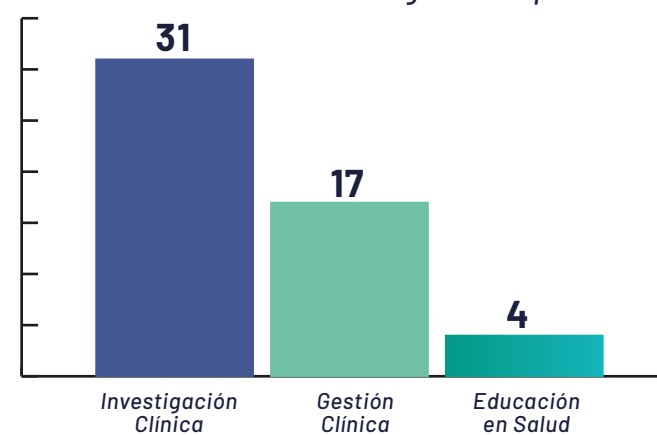
9 países

El **39%** del personal asistencial médico vinculado participa en actividades de docencia directa.

En total fueron **30.108** horas de docencia directa.

Investigación

Gráfica 6. Número de investigaciones por línea



En el 2019 iniciaron **52** proyectos de investigación.

78 médicos participaron en proyectos de investigación (95 en el 2019).

20 publicaciones en revistas indexadas y **11 abstracts**.

\$19'000.000 fueron entregados como incentivos a los investigadores por publicación de artículos.

Tabla 11. Publicaciones y abstracts de investigadores en la IPS Universitaria en el 2019

Título	Autor	Nombre Revista	Especialidad
Occupational asthma in a floriculturist patient. (Abstract)	Ricardo Cardona	European Journal of Allergy and Clinical Immunology	Alergología
Enfermedad de Bowen perianal: presentación de dos casos	Óscar Jairo Valencia Ocampo, Marta Cecilia Sierra Sierra, Juan Guillermo Hoyos Gaviria	Revista de la Asociación Colombiana de Dermatología y Cirugía Dermatológica	Dermatología
Medial femoral cutaneous nerve conduction study with distal recording: a novel technique.	David Castro Geney David, Jesús Vanegas Muñoz, Jesús Plata Contreras, Fabio Salinas Durán	Muscle & Nerve [Muscle Nerve]	Fisiatría/ Rehabilitación
Evaluation of Skin Prick-Test Reactions for Allergic Sensitization in Dogs With Clinical Symptoms Compatible With	Ana M. Carmona Gil, Jorge Sánchez Caraballo, Juan G. Maldonado Estrada	Frontiers in Veterinary Science	Alergología
Clinical Characterization of Patients with Chronic Spontaneous Urticaria according to Anti-TPO IgE Levels.	Jorge Sánchez, Andrés Sánchez, Ricardo Cardona	Journal Of Immunology Research [J Immunol Res]	Alergología
Polyarteritis nodosa: A cohort of Colombian pediatric patients (abstract)	Jaramillo Arroyave D. Muñoz Vahos CH	Journal of Clinical Rheumatology	Reumatología
Changes in cortisol levels after application of laughter therapy in adults hospitalized with diagnosis from cerebrovascular disease	Omar Gaviria	Investigacion Clinica (Venezuela)	Medicina Interna
Porphyria-induced posterior reversible encephalopathy syndrome and central nervous system dysfunction.	Daniel Jaramillo Calle	Molecular Genetics and Metabolism	Porfirias
An RNASEH1 gene variant interacts with HLA tagSNPs in Colombian families with type 1 diabetes (abstract)	Mauricio Toro M. Lopera	European Journal of Human Genetics	Genética
Local application of a gentamicin-loaded hydrogel early after injury is superior to peri-operative systemic prophylaxis in a rabbit open fracture model.	Alejandro Vallejo	Journal of orthopaedic trauma	Ortopedia
IgE anti-TPO as a biomarker of different clinical phenotypes in chronic spontaneous urticaria (Abstract)	Jorge Sánchez, Ricardo Cardona	European Journal of Allergy and Clinical Immunology	Alergología
Results of nasal provocation test, change in patients with systemic or local allergic rhinitis, according to visual analog scale vs rhinometry (Abstract)	Jorge Sánchez, Ricardo Cardona	European Journal of Allergy and Clinical Immunology	Alergología
Objectivation of the deviation of the natural course of patients with asthma and rhinitis in specific allergen immunotherapy with dermatophagoides and blomia (Abstract)	Ricardo Cardona	European Journal of Allergy and Clinical Immunology	Alergología
Evaluation of a population with and without rhinitis in a tropical city (Abstract) Atopic Dermatitis. A Pilot Study.	Ricardo Cardona	European Journal of Allergy and Clinical Immunology	Alergología
Risk factors and survival of patients infected with carbapenem-resistant klebsiella pneumoniae in a KPC endemic setting: a case control and cohort study	Faiver Ramírez, Carlos Restrepo	BMC Infectious Diseases	Infectología
Survival in pancreatic cancer: a retrospective cohort study in a Latin American population (abstract)	Jaime Alberto Ramírez	Hepato Pancreato Biliary	Hepatología

Título	Autor	Nombre Revista	Especialidad
Alpps for the treatment of giant hepatocellular carcinoma (Abstract)	Jaime Alberto Ramírez	Hepato Pancreato Biliary	Hepatología
EInfección de sitio operatorio en herida abdominal sucia	Herman René Cruz Morales	Revista Colombiana de Cirugía	Cirugía General
Use of the extracellular matrix from the porcine esophagus as a graft for bladder enlargement.	Luz Marina Restrepo, Sergio Estrada	Jornual of peditric urology	Terapia Celular
Laparoscopic right posterior sectionectomy. Dissection of the rouviere's sulcus (Abstract) Atopic Dermatitis. A Pilot Study.	Fabio Vergara	Hepato Pancreato Biliary	Cirugía Hepatobiliar
Survival free of events during the vulnerable phase of heart failure (abstract)	C.V Arguello	European Journal of Heart Failure	Cardiología
Características sociodemográficas y clínicas de pacientes con diagnóstico nuevo de VIH	Ándres Zapata Cárdenas	Infectio	Medicina Interna
Allergy to Mus m 1: Allergy to Mus m 1: A review of structural, and immunological features	Jorge Sánchez	Immunolgy letters	Alergología
A New Face Subunit Transplant Model in Mice, Containing Skin, Mandible, and Oral Mucosa for Future Face Vascularized Composite Allotransplantation Studies	Esteban González	Plastic and Reconstructive Surgery	Cirugía Plástica
Epidemiology of drug-induced liver injury in a University Hospital from Colombia: Updated RUCAM being used for prospective causality assessment.	Nancy Ángulo	Annals of hepatology	Toxicología
Epidemiologic studies about food allergy and food sensitization in tropical countries. Results and limitations.	Jorge Sánchez	Allergy Asthma Immunolgy research	Alergología
Causal Relationship Between Anti-TPO IgE and Chronic Urticaria by In Vitro and In Vivo Tests	Jorge Sánchez, Ricardo Cardona	Allergy Asthma Immunolgy research	Alergología
Frecuencia de las reacciones alérgicas a la vacuna triple viral en pacientes con alergia al huevo	Jorge Sánchez, Ricardo Cardona, Ruth Ramírez	Biomédica	Alergología
Clinical differences between children with asthma and rhinitis in rural and urban areas.	Ricardo Cardona, Jorge Sánchez, Ricardo Cardona	Colombia Médica	Alergología
Prevalence of drugs as triggers of exacerbations in chronic urticaria.	Jorge Sánchez, Ricardo Cardona	Journal of Investigational Allergology and Clinical Immunology	Alergología
Clinical Profile of Levamisole-Adulterated Cocaine-Induced Vasculitis/Vasculopathy: A 30-Case Series	Daniel Jaramillo Arroyave, Carlos Horacio Muñoz Vahos	Journal of Clinical Rheumatology	Reumatología

12 grupos de investigación avalados por Colciencias de los cuales 9 están clasificados.

Tabla 12. Grupos de investigación de la IPS Universitaria junto con la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia

Grupo de Investigación	Clasificación Colciencias
Grupo de investigación dermatológica GRID	A1
Grupo de investigación en bioinstrumentación e ingeniería clínica GIBIC	A1
Rehabilitación en salud	A
Grupo ingeniería de tejidos y terapias celulares	B
Innovación y gestión de cadenas de abastecimiento INCAS	B
Grupo de alergología clínica y experimental GACE	B
Grupo de investigación en enfermedades respiratorias e infecciosas GIERI	C
Grupo de investigación en medicina perioperatoria GRIMPA	C
Grupo de investigación en anestesia	C
Grupo de Investigación en Medicina Interna GIMI IPS UdeA	Sin clasificación
Grupo de investigación de las porfirias en Colombia (Porficol)	Sin clasificación
Investigación IPS Universitaria-UdeA	Sin clasificación

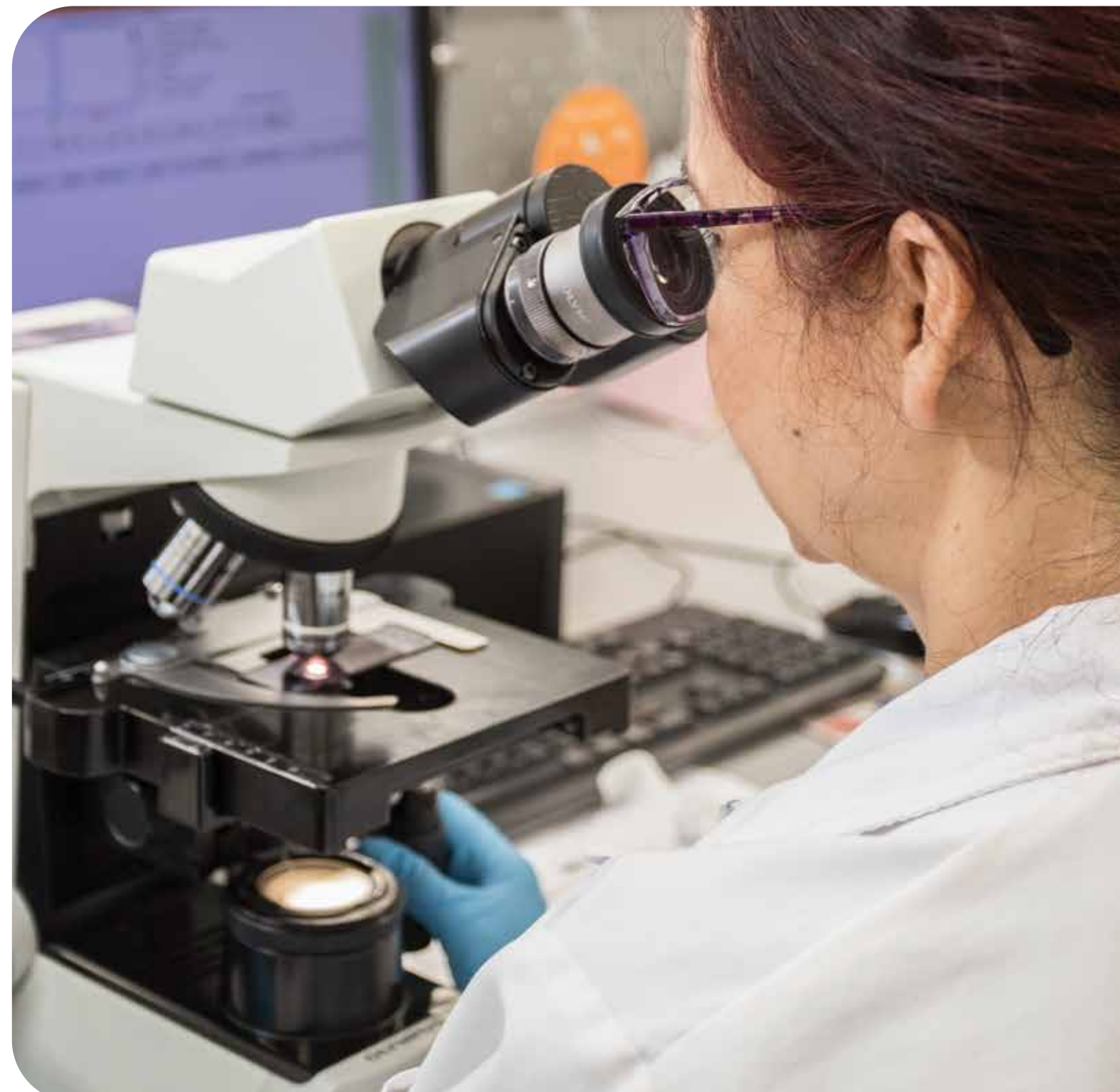
Ensayos clínicos

En el 2019 la Unidad de Ensayos Clínicos logró fortalecer su infraestructura y su recurso humano.

Gracias a ello:

- Se logró instalar la Unidad de Ensayos Clínicos en el bloque B de la sede Prado.
- Aumentó a 12 el número de investigadores con experiencia en el desarrollo de ensayos clínicos, asunto que favorece el reclutamiento de pacientes, la calidad del seguimiento y el tratamiento.

13 ensayos clínicos en ejecución durante 2019 en 7 especialidades diferentes. De estos 3 iniciaron en el 2019.





Talento IPS

GRI 102-8

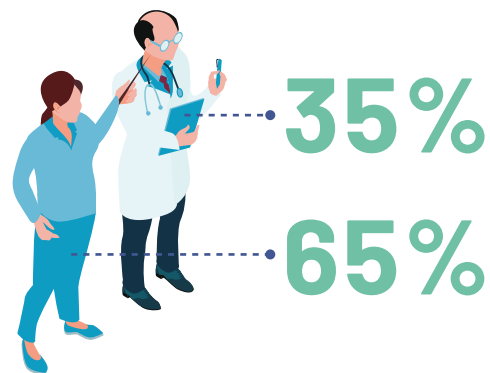
El primer objetivo estratégico de la IPS Universitaria en su Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026, es lograr equipos de alto desempeño. En este sentido la institución trabajó en diferentes líneas por cualificar a sus líderes y sus respectivos equipos, de modo que los demás propósitos institucionales sean apropiados y desplegados por personal comprometido y calificado.

Este objetivo partió del diseño de un modelo de gestión del talento humano, cuyos frentes son la administración del talento humano, su formación y capacitación, la promoción de su bienestar, calidad de vida y la seguridad y salud en el trabajo, todo esto basado en una gestión por competencias.

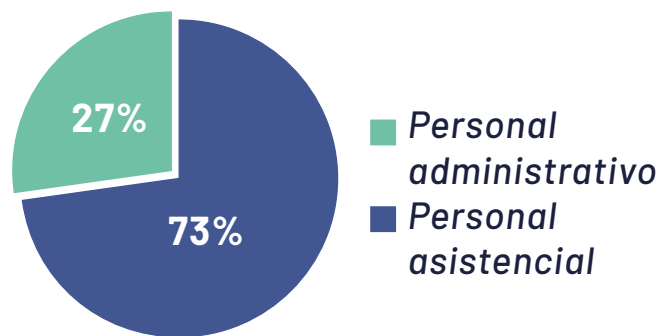
En 2019 la IPS Universitaria contó con **3.331 colaboradores**.

Este número disminuyó en comparación con el 2018 (3.356 personas) debido al retiro de la operación en la sede Apartadó y a la contención de gastos en la institución.

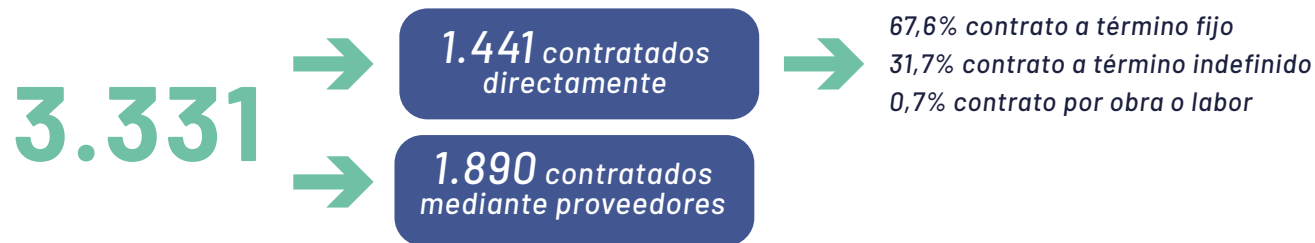
Porcentaje de mujeres y hombres



Gráfica 7. Distribución porcentual por tipo de labor



Relación colaboradores vinculados y contratistas directos e indirectos **GRI 401-1**



En 2019, gracias a la iniciativa de vinculación de los contratistas directos e indirectos que realizan labores misionales y de apoyo priorizadas, se sumaron **140 nuevos colaboradores** a la institución.

Con este nuevo número de vinculados, son ya 415 personas que son parte de la familia IPS Universitaria contratados directamente por la institución (275 en el año 2018), quienes pertenecen principalmente a los servicios de instrumentación quirúrgica, central de esterilización, UCI, UCE, urgencias, internación y personal de apoyo y cuidado.

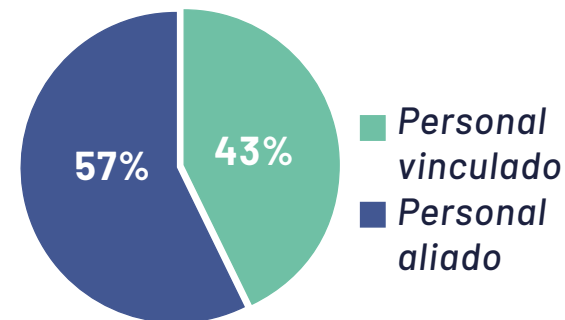
Por cada **1** colaborador vinculado, hay **1,3** colaboradores contratados mediante proveedores.

La razón de colaboradores y contratistas en el 2016 era de **2,6**.



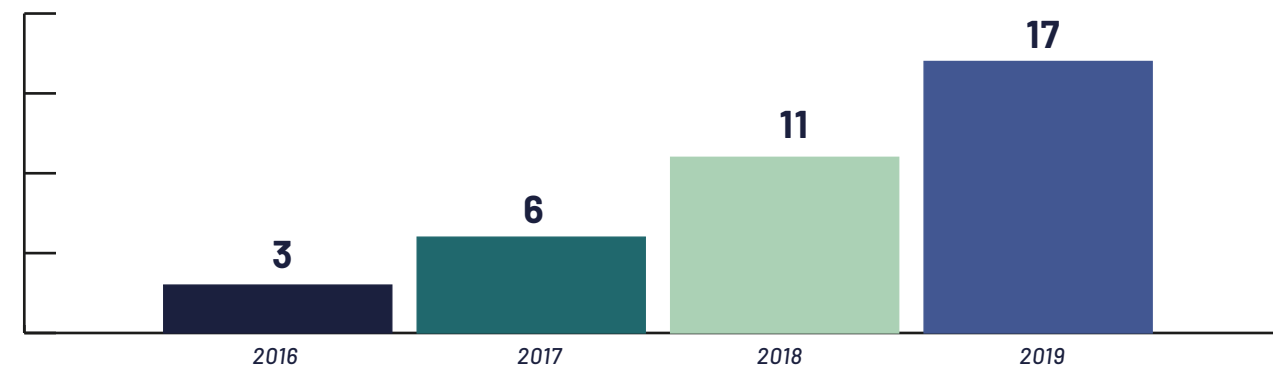
Por cada **1** colaborador vinculado en 2019 hubo **1,3** contratistas

Gráfica 8. Distribución porcentual según aliados y vinculados



Es importante mencionar que, como parte del compromiso de la institución con la formación de talento humano para el sector salud, desde el 2016 viene en aumento el número de estudiantes que luego de finalizar sus prácticas fueron contratados por la Institución como reconocimiento a su buen desempeño.

Gráfico 9. Número de practicantes que al finalizar la práctica fueron vinculados



En cuanto a los retiros, para el 2019 se presentaron **371 retiros** en el personal vinculado, de los cuales 302 fueron voluntarios. El motivo más frecuente fue la inoportunidad de pagos.

El índice de rotación de los colaboradores vinculados para el 2019 fue de **2,3**. Teniendo en cuenta los egresos de los contratistas que pertenecen a las empresas proveedoras, la tasa de rotación de personal fue del **1,8**.

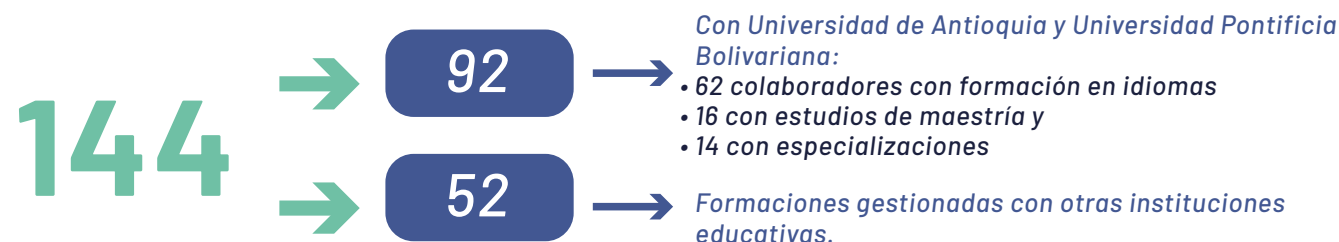


Formación de colaboradores

GRI 404-2

Gracias a los convenios docencia-servicio con distintas instituciones educativas de la ciudad, a modo de contraprestación los colaboradores lograron acceder a distintas oportunidades de formación en idiomas, posgrado y educación continua. Particularmente con la Universidad de Antioquia y la Universidad Pontificia Bolivariana, se logró gestionar para 92 colaboradores educación en inglés y acceso a maestría y especializaciones.

Formaciones por contraprestación



Otras formaciones externas



Formaciones internas

En cuanto a las formaciones internas se evidencia una baja en comparación con el año 2018 (64.552 formaciones) debido a cambios implementados para el fortalecimiento de la cultura organizacional. Por tal motivo disminuyeron la cantidad de cursos de formación para el año, de modo que se definieron ciertos temas claves relacionados con los ejes de transformación cultural para evitar saturación y multiplicidad de temas.

Tabla 13. Total formaciones durante el 2019

Tipo de formación	Colaboradores
Formaciones por contraprestación	144
Formaciones externas	112
Formaciones internas	36.037

36.037
formaciones
internas

La inversión institucional en formación por contraprestación y otras capacitaciones externas fue de **\$116.000.000**

Acompañamiento a prejubilados

Como parte de la preparación que la institución ofrece a los colaboradores próximos a culminar su etapa laboral, la IPS Universitaria ofreció a 12 colaboradores a jubilarse entre 2019 y 2020 un ciclo de talleres de diferentes temáticas junto con la Caja de Compensación Familiar Comfama, para trabajar en sesiones de 4 horas asuntos como: gestión del cambio, gestión del tiempo, autocuidado, finanzas familiares, asesoría jurídica, proyecto de vida, el poder de la actitud, el héroe soy yo y manejo de falsas creencias.

Mediciones hacia el alto desempeño GRI 404-3

Con el propósito de lograr equipos de alto desempeño la institución midió y acompañó a los líderes y equipos de trabajo para conseguir el fortalecimiento de los aspectos requeridos para la cualificación y fortalecimiento de los equipos. Durante el 2019 fueron evaluados:

- El **45%** de directivos, gerentes y coordinadores. Se encontró que el **13%** están en un rango de desempeño muy alto y el **42%** en alto.
- El **91%** de los equipos. Se encontró que en el **21%** de los equipos sus miembros cuentan con competencias muy altas y en el **56%** sus competencias son altas.

Etapas de los equipos de trabajo:

- El **5%** se encuentra en **formación**
- El **75%** en **acomodación y manejo de conflictos**
- El **17,5%** en **normalización**
- **3%** en **ejecución y efectividad**

Resultados de las competencias organizacionales:

En general el promedio de evaluación de las competencias organizacionales fue del 89%. Aunque los porcentajes promedio de las 7 competencias organizacionales son parejas aquellas que requieren mayor trabajo son la competencia de docencia y la de comunicación.

Bienestar y calidad de vida

GRI 401-2

En el programa de Bienestar y Calidad de Vida, desde el cual se desarrollan actividades para mejorar las condiciones laborales, personales y familiares de los colaboradores, fueron invertidos **845 millones de pesos** en acciones como días de la familia, celebración de quinquenios, integraciones de equipos de trabajo por época de navidad, preparación a prejubilados, acompañamiento psicológico a empleados, detalles por días especiales, formaciones por contraprestación, afiliaciones a seguros de vida, auxilios por maternidad y matrimonio, entre otros.

De todas las actividades planeadas para el 2019 se logró un cumplimiento del 97% y el 95% de la cobertura esperada.

Entre los mayores logros están:

- La constitución del fondo de empleados
- La implementación del programa de preparación para prejubilados

En cuanto a los permisos por maternidad y paternidad la institución gestionó 10 permisos con el retorno de todos los colaboradores al final de las licencias.



Tabla 14. Actividades de bienestar y calidad de vida

Subprograma	Actividad	N° de asistentes
Protección y entorno	Acompañamiento y asesorías de Comfama	700
	Asesoría fondos de pensiones y compra de vivienda	70
	Asesoría y constitución del fondo de empleados de IPS Universitaria con el acompañamiento de ANALFE.	N/A
	Propuesta de creación de un fondo de empleados y motivación a empleados para su participación	150
Deporte y cultura	Desarrollo de tardes de cine temáticas	402
	Encuentros y torneo deportivo y recreativos. Copa Comfama en convenio con el programa de deporte seguro de la ARL Positiva	24
Integración familiar	Celebración del día del niño y la recreación	350
	Integración familiar en el parque recreativo de Comfama Copacabana	266
	Mañana de cine en familia	467
	Media jornada laboral libre para disfrutar la navidad en familia el 24 y 31 de diciembre	530
Autocuidado	Tardes del chef para celebrar el cumpleaños	150
	Semana de la seguridad y salud en el trabajo	358
	Convenio gimnasio Smart Fit	55
	Actividad "coca saludable" con el apoyo de la Secretaría de Salud de Medellín	29
Integración por equipos	Celebración del día del amor y amistad entre equipos de trabajo	756
	Media jornada para la integración de equipos de trabajo para celebrar la navidad	981
	Ceremonia de quinquenios	300
Apoyo emocional	Acompañamiento emocional y atención a segunda víctima a través de profesionales en psicología	102
Prejubilados	Talleres de preparación de los colaboradores próximos a jubilarse	12
Gestión del cambio y la cultura	Encuentros "Conociéndonos" para el fortalecimiento de la cultura organizacional	58
	Teletrabajo	40
	Medición de competencias en equipos de trabajo	359

Teletrabajo

La estrategia inicio en el año 2017 y en la actualidad cuenta con **40 colaboradores** que gozan de dicho beneficio. Este número disminuyó en relación con el 2018 (64) debido a la rotación de personal y cambios de labores en algunos colaboradores que tuvieron que retomar nuevamente la modalidad presencial.

En la encuesta de satisfacción realizada a los teletrabajadores se obtuvo un **89%** de satisfacción.

Medición de riesgo psicosocial

Durante el 2019 fue aplicada nuevamente la encuesta de riesgo psicosocial, la cual arrojó:

- Una calificación del **74%** para los riesgos intralaborales. Requiriendo intervención los asuntos relacionados con liderazgo y relaciones interpersonales.
- Una calificación del **54%** para los riesgos extralaborales.
- Una calificación del **70%** para el estrés.

**Los riesgos con puntuación mayor al 50% son considerados altos para la población.*

Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-2

La tasa de accidentalidad durante el 2019 fue de 6 accidentes por cada 1000 colaboradores, dato que se mantuvo igual respecto al año anterior. Eso mismo sucedió con la tasa promedio de los contratistas con 14. Los riesgos que más influyen en la accidentalidad tienen que ver con los biomecánicos, biológicos y locativos que suman el 60% de las causas de los accidentes. El 40% de las causas se atribuyen a riesgos mecánicos, de tránsito, químicos, deportivos y por violencia en el trabajo.

Las labores con mayor accidentalidad son enfermería y servicios generales, y las áreas más propensas a accidentes son UCI y UCE, atención domiciliaria, central de esterilización y cirugía.

En total los días perdidos por ausentismo fueron 6.207.

Plan de emergencias

En el 2019 la institución contó 140 brigadistas, pertenecientes en un 85% a las empresas proveedoras y el personal restante a colaboradores vinculados a la IPS Universitaria. El número respecto a 2018 bajó debido a la rotación de personal.

Con ellos se realizaron 10 actividades de capacitación y entrenamiento durante todo el año en temas como psicología de la emergencia, roles y responsabilidades y traslado de pacientes.

Olas

El programa OLAS – orden, limpieza, autocuidado y seguridad- es una iniciativa interdisciplinaria, desde la cual se intervienen desde temas de infraestructura, hasta los relacionados con el medio ambiente. En el 2019 se brindó capacitación a 81 líderes y se inició una estrategia de compendios pedagógicos.

Durante el segundo semestre se realizaron inspecciones por áreas, con listas de chequeo para evaluar el cumplimiento de los cuatro pilares de OLAS en cada uno de los espacios de trabajo.





Otras actividades para promover la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-1

La institución realizó además la semana de la seguridad y la salud en el trabajo, actividades de vacunación y capacitación en manejo y contención de paciente agitado a 98 colaboradores.

Por otra parte, existen comités que apoyan y respaldan la salud física y mental de los colaboradores como son:

- Comité de emergencias: 12 integrantes que se reúnen mensualmente.
- Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo: 16 integrantes que se reúnen mensualmente.
- Comité de convivencia: 16 integrantes con reuniones bimestrales o cuando sea necesario.

Trabajo con las empresas proveedoras de personal

Con el fin de alinear las pautas para el manejo del personal, trabajar de manera conjunta por mejores prácticas para la gestión del talento humano y cerrar brechas para el cumplimiento de metas, la institución lideró un comité con las empresas aliadas. Este comité es liderado por el área de Talento Humano con reuniones bimestrales.

Sindicatos

GRI 102-41, 403-4

En el Código de Ética y Buen Gobierno puntualmente en el numeral 2.1 de las Medidas para promover el buen gobierno en la gestión del talento humano, la IPS Universitaria “garantiza la libre asociación de sus colaboradores y reconoce en las agremiaciones sindicales una forma legítima de organización para el trabajo”.

Son dos sindicatos existentes en la institución Sintraipsu (32 empleados) y Asociación Médica Sindical Colombiana -Asmedas- (8 empleados). Con el primero aún no se cuenta con convención colectiva. Con el segundo se definió la convención el 19 de noviembre de 2019. El proceso de negociación contempló temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo con el ajuste a tiempos de descanso, días de vacaciones, ajustes en la entrega de dotación, elementos de protección personal y vacunación.



Cadena de suministro GRI 102-9 y 102-10

En el 2007 la Universidad de Antioquia encomendó a la IPS Universitaria el gran reto de recuperar y administrar la Clínica León XIII, hasta entonces propiedad de la antigua ESE Rafael Uribe Uribe del Instituto de Seguros Sociales. Asumir dicho desafío, implicó para la IPS Universitaria generar y apoyarse en una serie de alianzas que le permitieran contar con apoyo financiero y experticia para dar vida y sacar a flote una institución en crisis.

Desde entonces, servicios de apoyo como lavandería, aseo, vigilancia, alimentación y recientemente los servicios de mantenimiento son prestados a través de empresas proveedoras.

En los procesos asistenciales hay también participación de proveedores de ayudas diagnósticas y complementación terapéutica, servicios de farmacia, atención domiciliaria a pacientes agudos e incluso parte del equipo de enfermería el cual viene siendo vinculado paulatinamente a la institución desde el año 2018. Lo mismo sucede con algunas especialidades médicas cuyos profesionales están siendo progresivamente integrados al grupo de colaboradores vinculados.

Los principales cambios experimentados con la participación de proveedores han tenido que ver con el cierre en el año 2018 de las operaciones de las redes hospitalarias de Barranquilla y San Andrés y, en enero de 2019, la red de Apartadó, puesto que algunas de estas empresas han participado en dichas operaciones. Por otra parte, labores puntuales de enfermería han pasado a ser contratadas directamente por la IPS Universitaria lo que ha implicado terminaciones de contratos.

Una de las razones de ser de la Institución ha sido facilitar la integración de las áreas productoras de servicios de las distintas dependencias académicas de la Universidad de Antioquia al quehacer de la IPS. Es por ello, que dentro de nuestra cadena de suministros participan:

- *La Escuela de Microbiología con el Banco de sangre y el Laboratorio Clínico.*
- *La Facultad de Medicina con el Laboratorio de Patología, los servicios de Alergología y Fotodermatología y el Laboratorio de Terapia Celular y Biobanco.*
- *La Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias con la Central de Mezclas.*
- *La Sede de Investigación Universitaria -SIU-: con el Gicig, Pecet y el Laboratorio de Genética.*

Debe mencionarse además, que las dificultades financieras del sector salud no son ajenas para la Institución y gran parte de sus impactos afectan directa o indirectamente a los proveedores, dificultando el relacionamiento. No obstante lo anterior, para la IPS Universitaria la sostenibilidad de su cadena de suministro se vuelve tema estratégico; de ahí que uno de sus objetivos del Plan de Desarrollo 2017-2026 esté enfocado en la búsqueda de alianzas con proveedores para construir con ellos relaciones de largo plazo basadas en la confianza.



Mejoramiento continuo

Avances en la Acreditación

El décimo objetivo específico institucional es alcanzar la acreditación en salud plena por parte del ICONTEC, por ello durante el 2019 se realizaron varias actividades para desplegar y fortalecer temas como:

- Funcionalidad y alcances de los niveles de mejoramiento, principalmente del primer nivel (equipos primarios).
- Modelo de mejoramiento, seguridad del paciente y Plan de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad y Acreditación.
- Transformación cultural y estrategia de paciente trazador.
- Visita de la Dirección Nacional de Acreditación en Salud Icontec.
- Atención centrada en el usuario y su familia.
- Autoevaluación a cuatro grupos de estándares: Gestión de la Tecnología, Gerencia, Direccionamiento y Docencia Servicio.

Rondas de liderazgo

Como parte preparatoria y ejercicio para el cierre de brechas frente a temas coyunturales para la acreditación, la IPS Universitaria instauró la estrategia Rondas de Liderazgo, a través de la cual representantes de distintas áreas de la organización visitaron todos los servicios asistenciales con el fin de aplicar 21 listas de chequeo. Esta actividad estuvo acompañada por directivos de la organización para conocer de primera mano las fortalezas y oportunidades de mejora en todos los aspectos del servicio.

Número de rondas de liderazgo en el año 2019	Total de acciones de corrección	Ejecutadas	Porcentaje de cumplimiento año 2019
39	638	419	66%

Paciente trazador

Para el año 2019 se programaron 95 pacientes trazadores de los cuales fueron ejecutados 67, esta estrategia tuvo un porcentaje de cumplimiento del 71%.

Información y comunicación

Conversaciones con Dirección

Con el fin de propiciar espacios de diálogo directo entre los colaboradores -vinculados y contratistas- y la dirección de la institución, en el 2019 surgió Conversaciones con Dirección. En total fueron 12 encuentros con un promedio de asistencia de 40 personas.

Fortalecimiento de las herramientas

Muchas de las aplicaciones de apoyo para el desarrollo de funciones diarias en la Institución fueron mejorados y fortalecidos en el 2019 desde el equipo de desarrollo de tecnologías de la información. Los módulos mejorados fueron los siguientes:

- **Visor Mipres:** Facilita el flujo de la auditoría de cuentas con los soportes requeridos y la cartera, para el reconocimiento de los servicios y tecnologías no incluidos en el Plan de Beneficios a los afiliados.
- **Calipsu:** Repositorio de la documentación institucional al cual se le realizó reingeniería para mejorar su rendimiento y usabilidad.
- **Plan de Mejoramiento:** Integra y simplifica el proceso de mejoramiento institucional.
- **App Personal de Apoyo:** para mejorar la eficiencia en el proceso traslado de pacientes.
- **Facturación Electrónica y Facturación IVA Medicamentos:** se realizó para el cumplimiento normativo que dinamiza el proceso financiero.
- **Central de Mezclas:** Fortalecimiento desde la tecnología informática que impacta significativamente el costo de los medicamentos.
- **Matriz de contratación y avales.**
- **Medicamentos propios del paciente:** desarrollo para la optimización de recursos.
- **Tiempos Quirúrgicos:** optimización de las fuentes de datos para la analítica del servicio.
- Diversas mejoras en formularios de la historia clínica para alinearse con las estrategias de seguridad del paciente y el modelo Sermás.

GHIPS ERP

De los nuevos módulos priorizados para la consolidación del GHIPS como una solución ERP, se obtuvieron importantes avances en los siguientes productos: Gestión de Investigaciones y Docencia, Gestión Domiciliaria, Gestión de Trasplantes y Gestión de Riesgos Contractuales.

Implementación del GHIPS en nuevos clientes

La plataforma GHIPS durante este año llegó a nuevos clientes: Promedan S.A., IPS Domiciliaria - Pasto y Quirófanos El Tesoro.

Mejoras en la infraestructura y dotación

140 millones → Diseños de intervenciones

1.229 millones → Adecuación de infraestructura

1.559,91 mt² → Áreas intervenidas
*3.697,55 mt² fueron diseñados para intervención



Mejoras y adecuación del ala sur del piso 9 bloque 1.

Con la realización de los trabajos a través de personal vinculado y no de terceros la institución ahorró **\$394 millones**.

Inversiones en dotación

- Bloque 1 Piso 9: \$126.084.164
- UCE: \$33.901.836
- UCI: \$135.650.600
- Sistemas: \$220.348.598
- Cirugía: \$504.224.862

Grafica 4. Adquisiciones medidas en costo para áreas representativas 2019

Logros en tecnología biomédica

- Adquisición de herramienta informática para gestión de la tecnología biomédica a lo largo de su ciclo de vida.
- Incorporación de diversas tecnologías en modalidad de comodato por consumos para la suficiencia de la dotación.

En cuanto a la gestión de los inventarios, la Institución logró una reducción en el tiempo del pago del finiquito por parte de los aseguradoras en el proceso de reclamación por siniestros, pasando de 220 a 34 y 48 días, asunto que representó un ingreso de \$47'812.725

- Inicio del proyecto de evaluación de tecnología de la IPS Universitaria junto con la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Antioquia con el grupo de investigación GIBIC, que permitirá establecer el índice de obsolescencia, establecer el plan de renovación, comparar y proyectar la tecnología actual con el modelo de atención y los futuros centros de excelencia, medir la capacidad operativa de la tecnología actual y establecer la promesa de servicios.

Avances en la arquitectura empresarial

En el 2019 se continuó la actualización y diseño de procesos para soportar el modelo de operación de la institución a un nivel operativo. Los principales resultados fueron:

Arquitectura de la operación

Rediseño de 11 procesos:

1. Direccionamiento y planeación estratégica
2. Desarrollo organizacional
3. Gestión comercial
4. Gestión jurídica y contractual
5. Auditoría interna
6. Gestión del mejoramiento
7. Gestión clínica
8. Gestión del Talento Humano
9. Gestión de las Comunicaciones
10. Gestión de la información
11. Gestión de recursos financieros

Se ajustaron las estructuras de las áreas que gestionan estos procesos y se definieron las funciones respectivas de alto nivel.

Arquitectura del negocio

- Actualización y aprobación del mapa funcional, con los niveles jerárquicos, tipos de cargos y la estructura organizacional de alto nivel.
- Validación de la estructura organizacional y del mapa de procesos con el desglose de subprocesos y líneas de trabajo.

Se rediseñaron el **69%** de los procesos, el **75%** de los subprocesos y el **52%** de las líneas de trabajo.

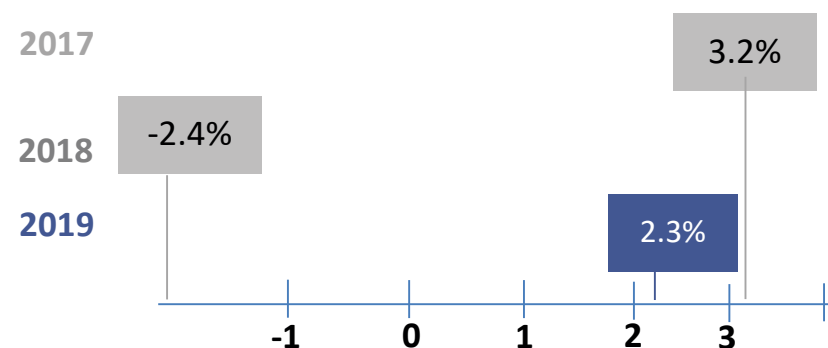


Gestión ambiental

GRI 301-2, 302-1, 302-4, 305-5, 306-1, 306-5

El Plan de Desarrollo Institucional en su sexto objetivo estratégico tiene como propósito generar valor a la Universidad de Antioquia. En este sentido, la IPS Universitaria no solo procura el cumplimiento de las normas que orientan el debido manejo de residuos hospitalarios, sino que contribuye además en la promoción de una cultura del ahorro de recursos, en la disposición adecuada de residuos, la inclusión de aspectos ambientales para la renovación de infraestructura como el uso de luminarias tipo LED y otras tecnologías ahorradoras de energía. Adicionalmente la Institución tiene presencia y participación en espacios de ciudad donde se promueven producciones más limpias y estrategias que impacten el bienestar ambiental de la ciudad.

Grafica 10. Proporción de reducción de toneladas de CO2 por año.



Consumo de recursos vs cama día ocupado

27,3 kWh

Consumo promedio de energía por cama día ocupado

24,8 kWh en el 2018

0,64 m³

Consumo promedio de agua por cama día ocupado

0,74 m³ en el 2018

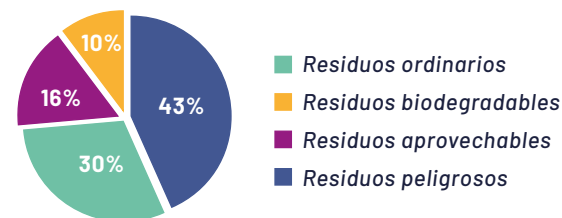
Gestión de residuos líquidos

Se realizaron intervenciones físicas en las redes de aguas residuales especialmente para la Clínica León XIII, además de la gestión adecuada de residuos líquidos, lo cual permitió que se cumplieran los límites permisibles para vertimientos líquidos al alcantarillado público.

Manejo de residuos hospitalarios

En el año 2019 se presentó una disminución en la generación total de residuos, con mayor impacto en los aprovechables y peligrosos. Esto debido al cierre de algunos servicios por intervenciones en la infraestructura especialmente en la Clínica León XIII en hospitalización, UCE y UCI. Esta misma situación explica por qué el indicador de "generación promedio de residuos cama día ocupado" presenta un aumento respecto al año anterior. Al tener servicios cerrados, se carga al resto de servicios la totalidad de residuos generados.

Gráfica 11. Porcentaje de generación de residuos año 2019



3,88 kg
Generación promedio de residuos cama día ocupado
3,7 Kg en el 2018

Tabla 15. Impacto ambiental por aprovechamiento de residuos a través del reciclaje

Residuos	Toneladas	Impacto Ambiental
Papel y cartón	75	En el aprovechamiento de 75 ton de papel y cartón se dejaron de talar 1268 árboles, se ahorraron 1.939.600 metros cúbicos de agua, y 261100 kWh de energía; se dejaron de emitir 111,9 kg de CO2.
Plástico	57,1	En el aprovechamiento de 57 ton de plástico se ahorraron 2.284.000 metros cúbicos de agua, y 285.500 kWh de energía.
Vidrio	10	En el aprovechamiento de 10 ton de vidrio se ahorraron 5.083.400 metros cúbicos de agua, y 658.150 kWh de energía; se dejaron de emitir 3000 kg de CO2.
Metales	4	En el aprovechamiento de 4 ton de metales se ahorraron 351.000 metros cúbicos de agua, y 54.600 kWh de energía; se dejaron de emitir 3052 kg de CO2.

Tabla 16. Gestión de residuos especiales

Residuos	Toneladas	Impacto Ambiental
Luminarias	0,0773	Se entregaron a Quimetales para aprovechamiento 78 kg de luminarias por plan posconsumo.
Pilas y baterías	0,185	Se generaron 185 de pilas y baterías entregadas a TRONEX para posconsumo
RAEES	2,88	Se entregaron a LITO 2880 kg de RAEES para aprovechamiento
Consumo responsable Consumo papel (Resmas)	8185	En el año 2019 se consumieron 8185 (2109 menos que el año pasado) resmas de papel lo cual equivale a un total de 312 árboles.



Se dejaron de talar **1981 árboles**



Dejaron de ser consumidos **9'658.000 mt³**



Dejaron de ser consumidos **1.259.350 Kwh**



6.272,9 kg de CO2 no será emitida



Desempeño económico

GRI 201-1, 202

La información que se presenta a continuación, es el resultado de las acciones financieras realizadas durante el año 2019, a través del comportamiento de las diferentes variables económicas que conforman el valor económico generado y distribuido, mostrando de esta forma un valor económico retenido positivo que supe los demás componentes del valor económico distribuido.

El resultado del valor económico retenido en la institución es la muestra que más del 99% de los recursos son distribuidos en las diferentes actividades de operación y gubernamentales.

Tabla 17. Valor económico directo generado y distribuido

Valor Económico Directo Generado	335.965	100,0%
Ingresos	335.965	100,0%
Ventas Netas	327.487	97,5%
Ingresos por Inversiones Financieras	8.477	2,5%
Valor económico directo distribuido	334.680	99,6%
Costos Operacionales	199.472	59,4%
Salarios y Beneficios de los Empleados	97.549	29,0%
Proveedores de capital	5.639	1,7%
Gubernamentales	32.020	9,5%
Valor Económico Retenido	1.285	0,4%

Riesgos y oportunidades financieras en el sector

Durante el año 2019 se adoptaron varias medidas encaminadas a la mitigación del riesgo de iliquidez, como fue la gestión integral de cartera, depuración de la misma, estructuración de acuerdos de pago y gestión de información para acceder a los beneficios del acuerdo de punto final, del cual se continúa en desarrollo, así como en una adecuada planificación de la caja. En este sentido se continúa avanzando en el proyecto de inteligencia financiera orientado a la sostenibilidad en el mediano y largo plazo, a pesar del impacto generado por la situación que afronta el Sistema de Salud desde hace varios años, derivada de la incorrecta fluidez de los recursos entre los diferentes actores del sistema.

Con respecto a la cartera en el año 2019, la IPS Universitaria presentó una rotación en las sedes de operación de Medellín de 280 días, indicador que muestra una estabilidad en la cartera debido a las acciones de cobro y pago por parte de las aseguradoras, en comparación con el año anterior.

Por otra parte se desplegaron mecanismos de gestión de pago con los proveedores, principalmente de las sedes externas, orientados a avanzar de manera importante en el cierre de estas operaciones y concentrar la gestión en la prestación de los servicios en las sedes de Medellín.

Buscando hacer un saneamiento de los informes financieros, la administra-

ción de la IPS Universitaria puso a consideración de la Junta Directiva realizar una reexpresión de los estados financieros, ejercicio en el que nos acompañó la Revisoría Fiscal y la Universidad de Antioquia. Dicha reexpresión implicó la determinación razonable del deterioro de la cartera, la distribución de gastos extraordinarios en las vigencias que correspondían, de acuerdo con los hechos que los originaron, y la afectación del patrimonio.

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

La IPS Universitaria ha conformado distintas uniones temporales para desarrollar contratos específicos y diversificar su portafolio:

- Unión temporal Medisan: en unión con la IPS Sermedic. La IPS Universitaria actúa como gestor para desarrollar el contrato interadministrativo para la operación de la red hospitalaria de San Andrés y Providencia.
- Unión Temporal Red Vital: en unión con la IPS Sumimedical para prestar el servicio de salud a la población adscrita al Magisterio en los departamentos de Antioquia y Chocó bajo la revisión de la entidad Fiduprevisora.
- Unión Temporal IPS Bienestar - IPS Universitaria: para desarrollar el contrato de descongestión y clasificación de prioridad triage, del servicio de urgencias de la población adscrita a Nueva EPS en la ciudad de Medellín.

La información financiera de estas uniones temporales esta revelada en la Nota 10 del documento que hace parte integral de los estados financieros de la Corporación.





Sobre el informe de sostenibilidad

GRI 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

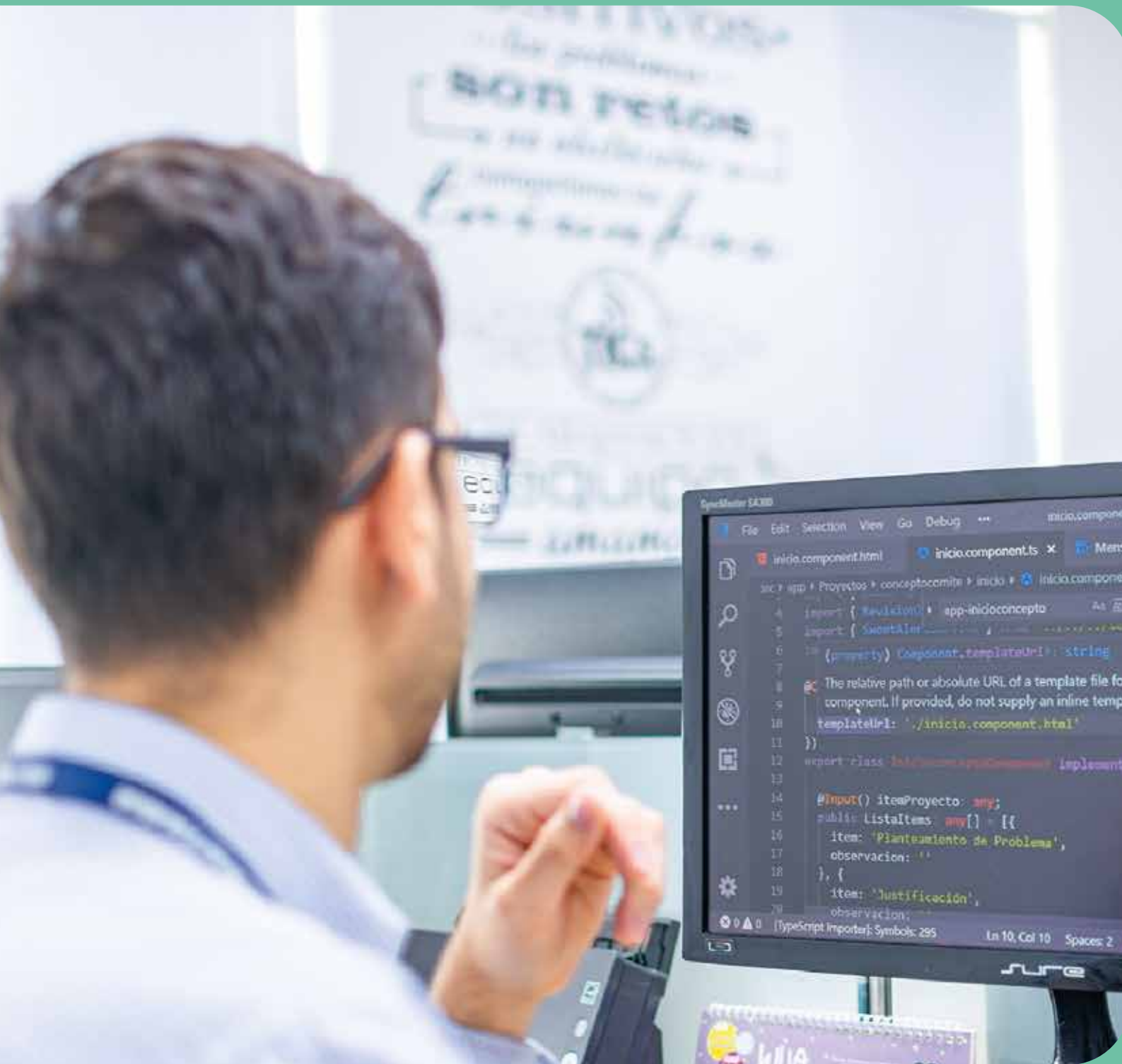
Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: Opción Esencial. El periodo corresponde a la gestión desarrollada de enero a diciembre de 2019 y su ciclo es anual. Aunque la institución desde el año 2003 realiza y presenta a sus grupos de interés informes de gestión anuales, es la primera vez que la institución elabora un informe de sostenibilidad incluyendo temas materiales según necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Cualquier información requerida sobre el informe puede ser solicitada en la oficina de Planeación de la IPS Universitaria en el teléfono 444 70 85 opc. 1 extensión 32281 o al correo planeacion@ips-universitaria.com.co

Índice de contenidos GRI GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Número de página Observaciones
GRI 102: Contenidos generales, 2016		
GRI 102-1 Nombre de la organización	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-3 Sede	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-6 Mercado de servicios	Somos la IPS Universitaria	10
GRI 102-7 Tamaño de la organización	Resumen de la gestión	11
GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Talento IPS	27 y 28
GRI 102-9 Cadena de suministro	Cadena de suministro	33
GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministro	Cadena de suministro	33
GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	Gestión del riesgo	16 y 17
GRI 102-12 Iniciativas externas	Alianzas y participación en iniciativas	13 y 14
GRI 102-13 Afiliación a asociaciones	Alianzas y participación en iniciativas	14
GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras de la directora - Hitos 2019	4,5 y 12
GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Palabras de la directora	4 y 5
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobernanza	15
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobernanza	15
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Gobernanza	15
GRI 102-40 Lista de grupos de interés	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Sindicatos	32
GRI 102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Desempeño económico	40
GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-47 Lista de temas materiales	La responsabilidad social nos mueve	6 a 9
GRI 102-48 Reexpresión de la información	N/A	N/A por ser el primer informe de sostenibilidad desarrollado por la Institución
GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-50 Periodo objeto del informe	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-51 Fecha del último informe	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sobre el informe de sostenibilidad	41
GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	42

Estándar GRI	Contenido	Número de página Observaciones
GRI 201 Desempeño económico		
GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	39 y 40
GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Desempeño económico	39 y 40
GRI 205 Anticorrupción		
GRI 205-1 Operaciones evaluados para riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza	15
GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza	15
GRI 301 Materiales		
GRI 301-2 Insumos reciclados	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 302 Energía		
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 302-4 Reducción del consumo energético	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 305 Emisiones		
GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 306 Efluentes y residuos		
GRI 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o	Gestión ambiental	37 y 38
GRI 401 Empleo		
GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Talento IPS	27 a 29
GRI 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar y calidad de vida	30 y 31
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Otras actividades para promover la Salud y Seguridad en el trabajo	31 y 32
GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Seguridad y salud en el trabajo	31
GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Seguridad y salud en el trabajo	31
GRI 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Sindicatos	32
GRI 404 Formación y enseñanza		
GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación de colaboradores	29
GRI 404-3 Porcentajes de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Mediciones hacia al alto desempeño	29
GRI 413 Comunidades locales		
GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluación del impacto y programas de desarrollo	Mediciones hacia al alto desempeño	21 y 22
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes		
GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de la categoría de productos o servicios	Seguridad del paciente y manejo de infecciones	20 y 21



Certificaciones normalizadas

Estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

En el presente Informe de Gestión la IPS Universitaria certifica el cumplimiento de la normatividad acerca de la legalidad del software (Ley 603 de 2000) mediante las siguientes acciones:

- Los equipos propios cuentan con licencias de uso y el software para su funcionamiento, para los equipos bajo la modalidad de arrendamiento, es el proveedor quien asume la licencia de uso y legalidad de los programas.
- Se cuenta con un software desarrollado por la institución.
- Para evitar la instalación de programas no autorizados se restringe el acceso a páginas de internet y la descarga e instalación de archivos.
- La Institución dispone de un equipo humano que permanentemente verifica el cumplimiento de lo anterior.

Operaciones de Factoring

La institución en sus distintas negociaciones no ha obstaculizado de ninguna manera las operaciones de factoring que los proveedores y acreedores hayan pretendido efectuar con sus facturas de venta.

Régimen laboral

La IPS Universitaria garantiza el cumplimiento estricto de la normatividad laboral según el Código Sustantivo de Trabajo y el correcto desarrollo de procesos subcontratados según normatividad que aplica el régimen solidario, así como el cumplimiento de los objetos contractuales y sociales de los contratos de naturaleza civil y comercial, tanto de personas naturales como de personas jurídicas. Dicho cumplimiento se verifica de manera periódica y según el procedimiento de interventoría, donde los contratistas deben anexar de manera mensual el certificado de su contador o de su revisor fiscal, que sus obligaciones parafiscales se encuentran al día.

Sistema de costos

La Institución cuenta con un sistema de costos que permite registrar, acumular, distribuir, controlar e interpretar los costos de la prestación de nuestros servicios, unidades funcionales, proyectos, centros de costos, pacientes y grupos relacionados de diagnóstico. Constituye una herramienta fundamental para apoyar las decisiones gerenciales de planeación y negociación.

El Sistema está fundamentado técnicamente en los principios de la metodología de costos basado en actividades (ABC por sus siglas en inglés) y en otras metodologías como el costeo directo o variable y el costeo por paciente. Los recursos (costos y gastos) son asignados o distribuidos, en un primer nivel, hacia las unidades funcionales con base en el consumo directo o mediante algún direccionador relacionado con la causalidad del recurso. Por ejemplo, el arrendamiento se asigna con base en los metros cuadrados que cada una de las unidades funcionales ocupa en la sede.

Después de tener los recursos asignados a cada unidad funcional, se utilizan otros direccionadores de segundo nivel para su distribución hacia las Entidades Responsables de Pago. Es así por ejemplo, que el costo del per-

sonal de Enfermería de la Unidad Funcional de Hospitalización se distribuye a las ERP con base en el número de actividades realizadas. Es importante aclarar, que hay recursos que se asignan directamente a las ERP y no requieren de algún tipo de direccionador. Es el caso de los medicamentos, ayudas diagnósticas, costo de rondas e interconsultas, entre otros. Nuestro sistema de información registra por cada paciente, cada una de estas actividades por lo tanto su asociación con la ERP es directa.





IPS UNIVERSITARIA
Servicios de Salud
Universidad de Antioquia



/Ips Universitaria



@ipsudea

www.ipsuniversitaria.com.co