

# Informe de Gestión ESE Metrosalud 2020

Martha Cecilia Castrillón Suárez



# Tabla de contenido

Mensaje del Gerente.....	4
Nuestra Empresa .....	5
Línea 1: Prestación de Servicios de Salud basados en A.P.S .....	9
Programa: Gestión del Cuidado de la Salud .....	9
Proyecto: Promoción de la Salud .....	9
Proyecto: Prevención de la Enfermedad .....	12
Proyecto: Atención y Recuperación de la Salud.....	17
Proyecto: Fortalecimiento de Acciones Extramurales .....	21
Proyecto: Implementación de Guías de Práctica Clínica .....	23
Programa: Gestión de la Red de Servicios.....	25
Proyecto: Gestión de la red Interna.....	25
Proyecto: Gestión de la RISS.....	28
Proyecto: Desarrollo del Portafolio de Servicios.....	31
Programa: Gestión Territorial para la Salud.....	33
Proyecto: Articulación Sectorial e Intersectorial.....	33
Proyecto: Gestión de la Participación Comunitaria .....	35
Línea 2: Sistema Integrado de Gestión .....	37
Programa: Sistema de Gestión de la Calidad .....	37
Proyecto: Gestión de Riesgos.....	37
Proyecto: Gestión de la Seguridad Clínica.....	38
Proyecto: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad – SOGC .....	42
Proyecto: Gestión por Procesos.....	46
Proyecto: Implementación de Mejores Prácticas.....	50
Programa: Gestión de Gobierno Público .....	54
Proyecto: Transparencia y Legalidad.....	54
Proyecto: Participación del Usuario, la Familia y la Comunidad .....	57
Línea 3: Eficiencia Administrativa y Financiera .....	60
Programa: Metrosalud Eficiente y Sostenible .....	60
Proyecto: Gestión Financiera .....	60
Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Facturación .....	70
Proyecto: Gestión de Negocios .....	75
Programa: Gestión de Bienes y Servicios.....	77
Proyecto: Plan de compras de bienes y servicios.....	77
Proyecto: Plan Maestro de Infraestructura.....	78

Proyecto: Plan Maestro de Tecnología Biomédica .....	81
Línea 4: Conocimiento e innovación para potenciar el Desarrollo y el cambio institucional .....	83
Programa: Gestión de la Tecnología, la Información y la Comunicación.....	83
Proyecto: Inteligencia de Negocios.....	83
Proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Documental.....	84
Proyecto: Desarrollo de la Infraestructura Informática.....	84
Proyecto: Implementación de nuevas funcionalidades .....	86
Proyecto: Desarrollo de Telesalud.....	87
Proyecto: Comunicación Organizacional para el mejoramiento .....	87
Programa: Gestión del Conocimiento .....	89
Proyecto: Desarrollo de Redes del Conocimiento.....	89
Proyecto: Fortalecimiento de la Institución como Centro de Práctica.....	91
Línea 5: Talento Humano fuente del desarrollo .....	95
Programa: Gestión del Talento Humano .....	95
Proyecto: Administración del Talento Humano .....	95
Proyecto: Desarrollo de las competencias del Talento Humano.....	96
Programa: Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales .....	97
Proyecto: Gestión de las Conductas y Comportamientos de los Servidores .....	97
Proyecto: Desarrollo Integral y Calidad de Vida de los Servidores.....	99
Proyecto: Fortalecimiento de la Cultura Organizacional.....	100
Proyecto: Humanización de los Servicios de Salud .....	101
Programa: Seguridad y Salud en el Trabajo .....	101
Proyecto: Higiene y Seguridad Industrial .....	101
Proyecto: Medicina del Trabajo .....	103
Resultados de la evaluación al Plan de Acción 2020 .....	107
Balanced Scorecard E.S. E. Metrosalud 2020 .....	109
Ejecución del Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI .....	111
Logros y avances 2020 .....	112

# Mensaje del Gerente

Durante la vigencia 2020, la ESE Metrosalud avanzó hacia el cumplimiento de la visión institucional, mediante el logro de los objetivos estratégicos, buscando permanentemente el mejoramiento de la situación de salud de la población de Medellín objeto de atención, a través de una red integrada de prestación de servicios; la consolidación de un sistema de gestión organizacional que permita alcanzar mejores estándares de desempeño; la optimización de los recursos operacionales que impacten positivamente en la rentabilidad social, el equilibrio financiero, la productividad y la sostenibilidad en el tiempo; la gestión del conocimiento, la tecnología y la comunicación para apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos institucionales; además del fortalecimiento de las condiciones laborales y competencias del Talento Humano, que contribuyan a una atención humanizada y a la satisfacción de necesidades y expectativas del servidor y su familia.

Como un ejercicio de transparencia y un canal para rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés, presentamos en este informe, los resultados más significativos en materia de desempeño en gestión clínica, gestión de la calidad, eficiencia administrativa y financiera, gestión de la tecnología e información y gestión del talento humano, todo en el marco de nuestro Plan de Desarrollo 2012 – 2020 “Metrosalud, saludable y comprometida con la vida”

Los resultados que se encuentran en este informe, son prueba fehaciente de que la ESE Metrosalud es un verdadero patrimonio para la salud y el bienestar de los ciudadanos de Medellín.

Al evaluar los resultados de la gestión del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020, el 2020 con la situación de la Pandemia del Covid -19, deja grandes aprendizajes y muchos retos, principalmente aquellos relacionados con la implementación del modelo de prestación de servicios y el uso de nuevas tecnologías que favorezcan la atención virtual y telesalud.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Administración Municipal y la Junta Directiva, por el permanente apoyo a los servidores que trabajan con gran compromiso, para brindar servicios de salud humanos y con calidad; que generen valor para nuestra institución, a las instituciones educativas, proveedores y contratistas por su contribución al logro de los resultados que a continuación se presentan.

Martha Cecilia Castrillón Suárez.  
Gerente

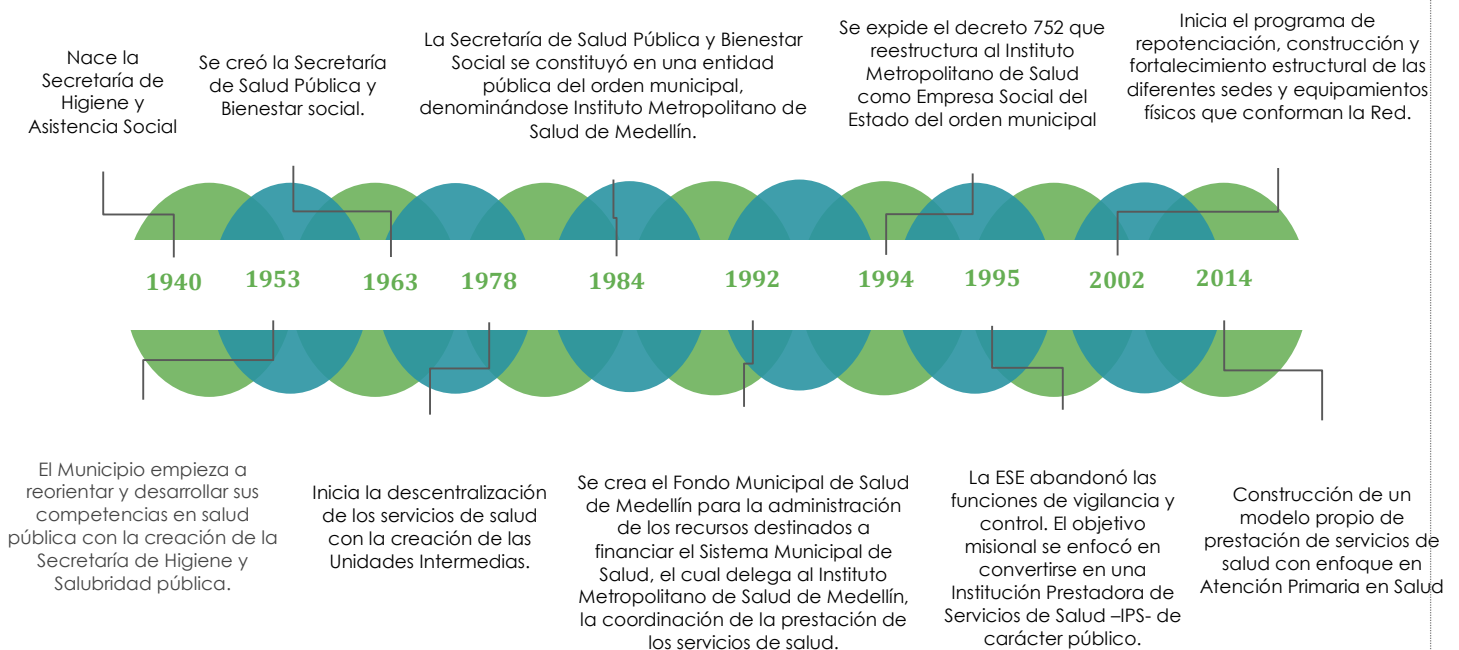
# Nuestra Empresa

La Empresa Social del Estado Metrosalud es una organización de carácter público, comprometida con generar cultura de vida sana, en la población de la ciudad de Medellín y de la región, que brinda servicios de salud integrales y competitivos a través de una amplia red hospitalaria; un talento humano con vocación de servicio, altamente calificado, cimentado en los valores institucionales y en armonía con el medio ambiente.

Creada oficialmente el 23 de junio de 1994, con el objetivo misional de prestar servicios de salud para la población más pobre y vulnerable de la ciudad, la E.S.E Metrosalud fue dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, todo bajo la tutela de una Junta Directiva, cuyo presidente es el Alcalde o su delegado, y de la Gerencia de la entidad.

A partir del año 2002 y con el propósito de ajustar a Metrosalud a las nuevas realidades económicas y sociales, la ESE comenzó un completo plan de modernización que incluyó proyectos de gran trascendencia como el afianzamiento de las actividades de promoción y prevención, historia clínica automatizada en toda la red, fortalecimiento del equipamiento físico, ajuste a la planta de cargos, renovación del parque automotor, renovación de tecnología, cobertura de farmacias y saneamiento contable, entre otras.

A continuación se describen los hitos más importantes de la historia de Metrosalud:

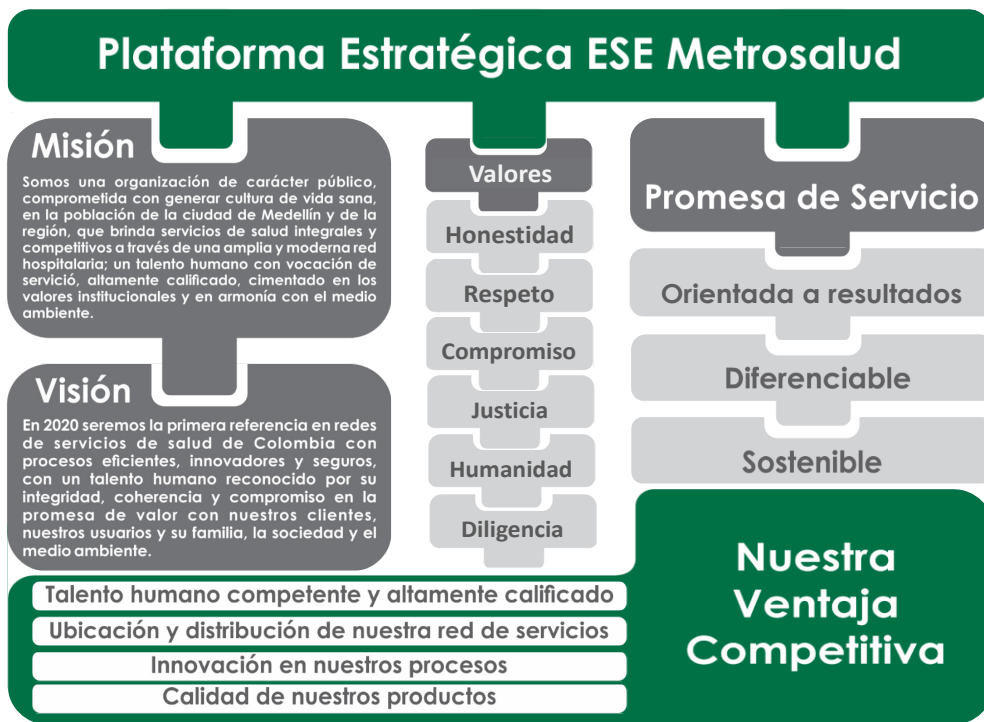




En la actualidad, la ESE Metrosalud cuenta con 9 unidades hospitalarias, 1 Unidad de Salud Mental y 42 centros de salud que garantizan la cobertura y atención en salud la población objeto en las 16 comunas y cinco corregimientos en los que se divide territorialmente la capital antioqueña, lo que la convierte en la mayor red pública de Colombia.



# Direccionamiento Estratégico



La E.S.E. Metrosalud define mediante el Acuerdo 208 de 2012 el Plan de Desarrollo 2012 – 2020 “Saludable y Comprometida con la Vida”, el cual ha tenido ajustes en su ejecución mediante los Acuerdos 230 de 2013, 279 y 309 de 2016 y 315 de 2017; este último ajuste, sintetiza en 5 objetivos corporativos los principales lineamientos de la gerencia para el periodo de evaluación 2017 – 2020, desplegados a través de 12 programas y 40 proyectos que conservan como elemento central la implementación del modelo de prestación de servicios de salud con enfoque en A.P.S con alcance a toda la Red de Metrosalud; adicionalmente, integra las demás áreas de gestión con orientación de factores claves de dirección y apoyo como el objeto misional de la E.S.E.



En el mes de diciembre de 2020 se aprueba mediante Acuerdo 390 de 2020 el nuevo Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021- 2025, que lleva el mismo nombre “Saludable y comprometida con la vida”; donde se ajustó algunos elementos de la plataforma estratégica.

## Junta Directiva

**Henry Alejandro Morales Gómez**

Presidente delegado del Alcalde de Medellín

**Jennifer Andree Uribe Montoya**

Secretaria de Salud de Medellín

**Fernando Rodas Duque**

Representante gremios de la producción

**Arcadio Maya Elejalde**

Representante de las asociaciones científicas

**Jorge Posada Vélez**

Representante de los profesionales de la salud

**Adriana Lucía Acero Correa**

Secretaria

**Martha Cecilia Castrillón Suárez**

Gerente E.S.E. METROSALUD

## Equipo Directivo

**Martha Cecilia Castrillón Suárez**

Gerente E.S.E. METROSALUD

**Gloria Ferney Flórez Cardona**

Directora Administrativa

**Lina María Giraldo Henao**

Subgerente Red de Servicios

**Juan Carlos Tamayo Suárez**

Director Operativo Venta de Servicios

**María Celmira Giraldo Castaño**

Subgerente Administrativa y Financiera

**Juan Camilo Meneses Herrera**

Jefe Oficina Procesos Disciplinarios

**Luz María Ramírez Correa**

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

**Jaime Alberto Henao Acevedo**

Director de Sistemas de Información

**Adriana Lucía Acero Correa**

Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)

**Jorge Humberto Cuadros Muñoz**

Profesional Universitario Comunicaciones

**Nicolás Albeiro Duque Cano**

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

**Lina María Valencia Correa**

Directora Talento Humano

**Carlos Arturo Zapata Zapata**

Jefe Oficina Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios

## Directores UPSS

**María Carolina Montoya Toro**

Director UPSS Nuevo Occidente

**Hernán Darío Aguilar Ramírez**

Director UPSS Santa Cruz

**Iván de Jesús García Rincón**

Director UPSS Belén

**Valentina Sossa Carvajal**

Director UPSS Castilla

**Karina Alejandra Ortiz Cataño**

Directora UPSS Doce de Octubre

**Bertha Inés Zapata López**

Director UPSS Manrique

**Lina María Lizarralde Bonilla**

Director UPSS San Javier

**Gloria Quintero Hurtado**

Director UPSS Buenos Aires

**Oscar Mauricio Betancur Betancur**

Director UPSS San Antonio de Prado

**María Carolina Montoya Toro**

Director UPSS Nuevo Occidente



## Línea 1: Prestación de Servicios de Salud basados en A.P.S.

% Cumplimiento Línea 1		70%
<b>% Cumplimiento Programa 1. Gestión del cuidado de la salud</b>		<b>67%</b>
Proyecto: Promoción de la Salud	74%	
Proyecto: Prevención de la Enfermedad	72%	
Proyecto: Atención y Recuperación de la Salud	65%	
Proyecto: Fortalecimiento de Acciones Extramurales	37%	
Proyecto: Implementación de Guías de Práctica Clínica	86%	
<b>% Cumplimiento Programa 2. Gestión de la red de servicios</b>		<b>56%</b>
Proyecto: Gestión de la Red Interna	81%	
Proyecto: Gestión de la RISS	87%	
Proyecto: Desarrollo del Portafolio de Servicios	0%	
<b>% Cumplimiento Programa 3. Gestión territorial para la salud</b>		<b>96%</b>
Proyecto: Articulación Sectorial e Intersectorial	100%	
Proyecto: Gestión de la Participación Comunitaria	92%	

### Programa: Gestión del Cuidado de la Salud

#### Proyecto: Promoción de la Salud

Para la anualidad 2020 la ESE Metrosalud avanza en la implementación del Programa Estilos de Vida Saludable, estrategia denominada *¡Pongámonos pilas por hábitos más saludables!*

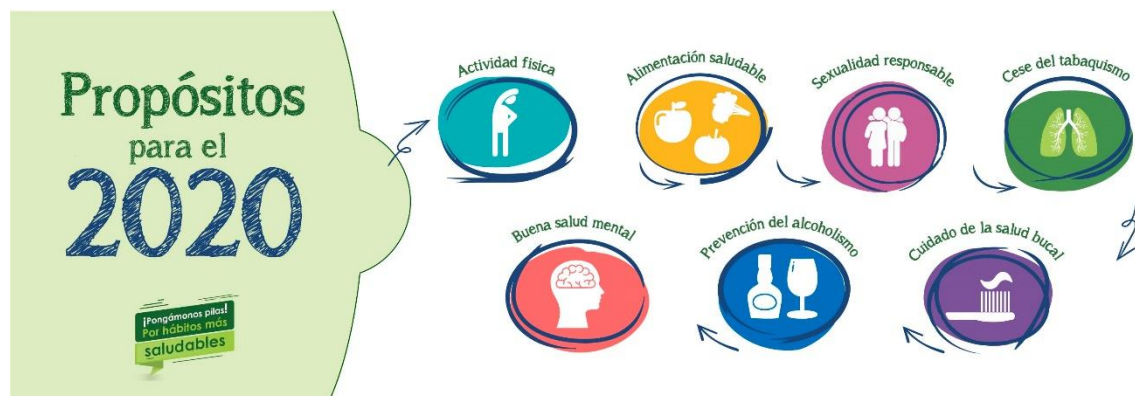
**575.450**  
Actividades  
educativas

Con éste proyecto se hizo énfasis en la promoción de siete hábitos de vida saludables priorizados y se incluyó la temática de Covid -19; articulando su implementación con el modelo de prestación de servicios con enfoque en atención primaria en salud.

- Actividad Física: ¡Muévete más!
- Alimentación saludable: ¡A comer bien se dijo!
- Sexualidad responsable: ¡Sexualidad a lo bien!
- Cese del tabaquismo: Espacios 100% libres del humo del cigarrillo
- Prevención del alcoholismo: ¡Sin licor, es mejor!
- Salud Mental: ¡Con...sentimiento positivo antes de actuar!
- Salud bucal: Sonreír sana
- Covid -19

Para las actividades educativas se define cronograma de diseño y publicación de diferentes herramientas, estandarizando en el usuario y en los profesionales la información necesaria que permitiera generar y aplicar estilos de vida saludables, considerando el entorno del paciente y los momentos del curso de vida. Las herramientas utilizadas fueron 39 piezas gráficas (videos e infográficos) y 49 publicaciones.

## Infográficos y videos:



Teniendo en cuenta las limitantes para el desarrollo de las actividades por la pandemia de Covid -19, Metrosalud tomó la decisión de fortalecer las actividades educativas soportada en la teleorientación y aprovechando el recurso humano de los servicios de salud oral y promoción y prevención que fueron suspendidos temporalmente.

A continuación se relacionan las actividades educativas desarrolladas en cada bimestre con énfasis en los hábitos de vida priorizados:

**Tabla 1. Actividades IEC desarrolladas. ESE Metrosalud. 2020**

Actividad desarrollada (FUENTE: DEFAS)	1er Bimestre	2do Bimestre	3er Bimestre	4to Bimestre	5to Bimestre	6to Bimestre	Consolidado 2020
Promover salud integral en los niños niñas y adolescentes	4.639	2.849	602	713	537	65	9.405
Promover la salud sexual y reproductiva	7.283	5.251	2.132	2.123	2.048	2.054	20.891
Promover la salud en la tercera edad	4.062	1.689	1.182	4.301	5.961	3.643	20.838
Promover convivencia pacífica con énfasis ámbito intrafamiliar	1.350	1.420	661	1.431	1.490	1.061	7.413

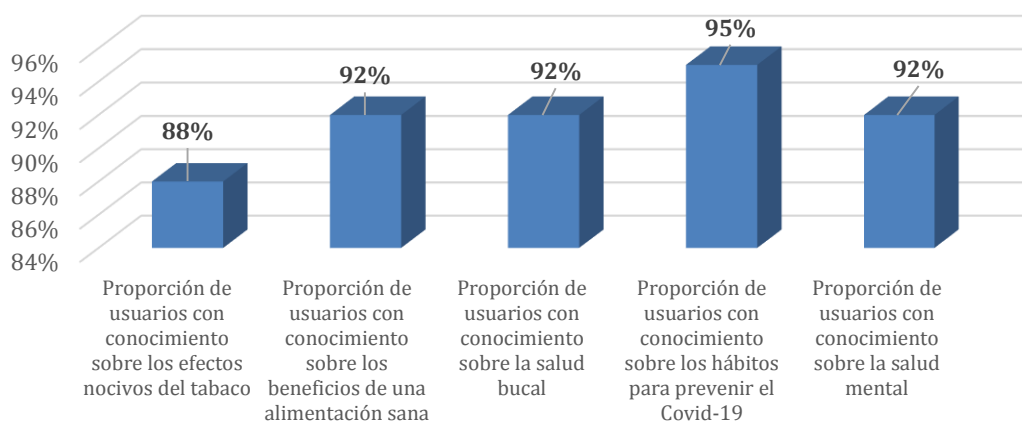
Actividad desarrollada (FUENTE: DEFAS)	1er Bimestre	2do Bimestre	3er Bimestre	4to Bimestre	5to Bimestre	6to Bimestre	Consolidado 2020
Desestimular exposición tabaco alcohol sustancias psicoactivas	2.600	2.137	970	11.084	19.740	10.612	47.143
Promover condiciones sanitarias en el ambiente intradomiciliario	867	1.274	2.975	4.455	4.611	815	14.997
Educación en Covid (Educación para reconocimiento de la enfermedad o el RIE)	-	-	78.474	63.295	60.825	22.981	225.575
Actividad educativa individual o grupal promoción y prevención.	-	1	-	-	-	-	1
Educación individual y colectiva en salud bucal( higienista)	11.387	13.291	36.122	28.666	23.222	7.810	120.498
Educación individual y colectiva en salud bucal(odontólogo)	8.074	8.516	28.770	27.749	24.029	11.551	108.689
<b>Total general actividades</b>	<b>40.262</b>	<b>36.428</b>	<b>151.888</b>	<b>143.817</b>	<b>142.463</b>	<b>60.592</b>	<b>575.450</b>
<b>Población asignada de la ESE (10-80 años)</b>	<b>545.318</b>	<b>545.318</b>	<b>478.507</b>	<b>530.302</b>	<b>522.489</b>	<b>560.287</b>	<b>560.287</b>
<b>Indicador de cobertura estrategias IEC</b>	<b>7,38%</b>	<b>6,68%</b>	<b>31,74%</b>	<b>27,12%</b>	<b>27,27%</b>	<b>10,81%</b>	<b>102,71%</b>

Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios. Diciembre 2020.

Se realizaron 575.450 actividades priorizadas, logrando una cobertura de la población asignada (10 -80 años) de 102,71%, con un cumplimiento del 100% de la meta programada. Además, las estrategias IEC se complementaron con actividades de información desplegadas a través de los medios institucionales y redes sociales de la ESE.

Adicionalmente, con el objeto de evaluar el conocimiento de cada hábito de vida saludable entre los usuarios, se realizaron 1.574 encuestas de conocimiento en redes sociales, cuyos resultados de apropiación fue del 91%, según se detallan por temáticas así:

#### Porcentaje de conocimiento de cada hábito de vida saludable priorizado. ESE Metrosalud. 2020



Fuente: Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2020.

Otras actividades de promoción de la salud desarrolladas en el 2020 fue el seguimiento de la proporción de pacientes ingresadas a control prenatal antes de la semana 12, con un resultado final de 50,53%; por lo que se define para el 2021 definir nuevas estrategias con las aseguradoras y los diferentes actores sectoriales, institucionales y sociales, que garanticen la captación.

Para el 2021 se tienen como retos aspectos como:

- Consolidar los equipos multidisciplinarios en salud para el desarrollo de actividades en las diferentes modalidades de atención contempladas en el Modelo de Prestación de Servicios de la ESE.
- Poner en marcha el programa de Educación y Comunicación para la Salud (ECpS) por curso de vida, específicamente el ciclo IEC para las Rutas de Atención Integral (RIAS) Materno perinatal, Riesgo Cardiovascular, Primera infancia e Infancia.
- Diseñar y hacer el pilotaje de la encuesta CAP con el fin de determinar los conocimientos (C), actitudes (A) y prácticas (P) de la población en relación con los temas de salud priorizados.

## Proyecto: Prevención de la Enfermedad

Al cierre del año 2020, el cumplimiento general de ESE para las acciones PEDT (protección específica y detección temprana) fue de 45,3%; pues se vio afectado directamente por los Lineamientos del Ministerio de Salud y protección Social generadas por la contingencia Covid -19 en la que se hace restricción a la atención ambulatoria.

**1.854.661**  
Actividades  
desarrolladas de  
PyP

El Programa Ampliado de Inmunización aplicó un total de 355.291 dosis de biológicos y presentó una distribución por régimen de afiliación, así: régimen subsidiado 46%, régimen contributivo 28%, población pobre no asegurada 24% y régimen especial 0,8%.

**355.291**  
Dosis de  
biológicos  
aplicadas

Los programas con mayor cumplimiento en las actividades de detección temprana y protección específica fueron las consultas de primera vez en gestante, consulta de HTA, consulta de DM y consulta de TB por médico general con un 100% de cumplimiento y consulta de primera vez de crecimiento y desarrollo con un 63% de cumplimiento.

**Tabla 2. Total de población intervenida con actividades de detección temprana y cumplimiento de metas. ESE Metrosalud. 2020**

Actividades	Año		
	Población intervenida	Meta anual	Cumplimiento Meta anual
Consulta de primera vez crecimiento y desarrollo (niños de 0-9 años)	<b>4.164</b>	6.615	63,0%
Consulta del desarrollo en el joven por médico. Adolescencia temprana (personas de 10 a 29 años)	<b>8.456</b>	44.461	19,0%

Actividades	Año		
	Población intervenida	Meta anual	Cumplimiento Meta anual
Consulta de detección de alteraciones del adulto por medico (personas de 80 años)	<b>1.549</b>	68.924	2,2%
Citología Cervico-uterina (25 a 69 años - 21 a 69 años)	<b>21.793</b>	114.799	19,0%
Medición de agudeza visual (4 años, 11 años, 16 años, 45 años)	<b>1.657</b>	50.642	3,3%
Consulta primera vez por médico en gestante	<b>10.156</b>	9.193	100%

Fuente: DEFA. ESE Metrosalud 2019

**Tabla 3. Total de población intervenida con actividades para atención de enfermedades de interés en salud pública y cumplimiento de metas. ESE Metrosalud. 2020**

Actividades	Año		
	Población intervenida	Meta anual	Cumplimiento Meta anual
Consulta de HTA de primera vez por medico única vez	<b>3.989</b>	2.513	100%
Consulta de DM de primera vez por medico única vez	<b>803</b>	603	100%
Consulta de EPOC de primera vez por medico única vez	<b>383</b>	2.071	18,5%
Consulta de TB de primera vez por medico única vez	<b>615</b>	124	100%

Fuente: DEFA. ESE Metrosalud 2020

Es importante destacar que dentro de las acciones de mejora para el cumplimiento de las metas detección temprana y protección específica, la Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios se apoyó el proceso de negociación con Savia Salud que incluyó la revisión, análisis y propuesta para el mejoramiento en el cumplimiento de indicadores trazadores.

Adicionalmente, las acciones desarrolladas desde los proyectos del Plan de Intervenciones Colectivas PIC, contribuyeron en un 5% al cumplimiento de las metas de detección temprana y protección específica. En 2020 los proyectos realizaron 93.858 actividades, con un incremento de 130% con respecto a 2019.

En este campo hay grandes retos para el 2021 esperando avanzar y poder mejorar el cumplimiento de metas y coberturas de programas para protección específica y detección temprana. Para ello, además de darle continuidad al fortalecimiento de los equipos extramurales, con la finalidad de facilitar el acceso de los usuarios a estas acciones, deberán intervenir problemas como la inasistencia a los programas y fortalecer la orientación a servicios, buscando generar estrategias para mejorar su efectividad en la red.

De otro lado es necesario buscar con los diferentes actores institucionales y sociales como generar estrategias para avanzar en la construcción de una cultura de la salud en la población, con la finalidad de generar procesos para el empoderamiento sobre la salud individual y colectiva, así como el fortalecimiento del autocuidado por parte de las personas y los grupos.

Otro aspecto a fortalecer es el registro de las acciones de que se desarrollan desde los proyectos del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) y que aportan al logro de metas de detección temprana y protección específica, con la definición de estrategias claras que articulen las acciones que se desarrollen en



la implementación del Modelo de Prestación de servicios de salud de la red hospitalaria.

- **Procesos para la implementación de las RIAS en promoción y mantenimiento y para la atención a la población materna perinatal (Resolución 3280).**

Se avanzó en el proceso de implementación con respecto a lo que se tenía proyectado, alcanzando un 72% para las acciones de promoción y mantenimiento, y un 67% para las de materno perinatal. Las acciones más importantes estuvieron encaminadas a la apropiación de la resolución, el análisis y proyección de necesidades del recurso humano, el inicio de procesos de capacitación y el aprestamiento institucional para el proceso; sin embargo, no se tuvo mayores logros dado que la dinámica de las acciones propuestas se vieron afectadas con la situación de pandemia durante la vigencia 2020; sin embargo

El reto para el 2021 es continuar fortaleciendo la implementación de los procedimientos institucionales, ampliar la base de capacitación para los servidores responsables de estas acciones y buscar estrategias que faciliten la atención integral, garantizando la aplicación de los planteamientos en las RIAS con optimización del tiempo.

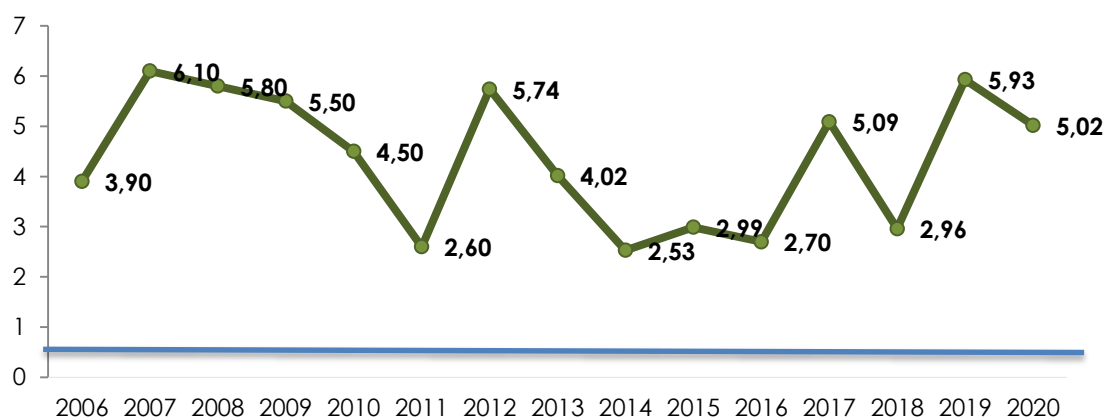
- **Indicadores de eventos de interés en salud pública**

### **Incidencia de sífilis congénita**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 se notificaron al aplicativo SIVIGILA 37 casos de sífilis congénita en la ESE Metrosalud, 8 casos menos que en 2019. La Unidad Hospitalaria de Manrique notificó 33 casos (89%), la Unidad Hospitalaria de Belén 3 casos (8%) y la Unidad Hospitalaria de San Cristóbal 1 caso (3%). Para una incidencia de 5,02 casos por 1000 nacidos vivos, indicador que supera la meta nacional propuesta de menos de 0,5 casos por 1000 nacidos vivos.

En detalle para la EAPB Savia Salud la incidencia acumulada para el año 2020 es de 3,36 casos/1000 NV. En la siguiente gráfica se evidencia el comportamiento del evento en la ESE Metrosalud.

**Incidencia de sífilis congénita (por 1.000 nacidos vivos)  
ESE Metrosalud años 2006 a 2020**

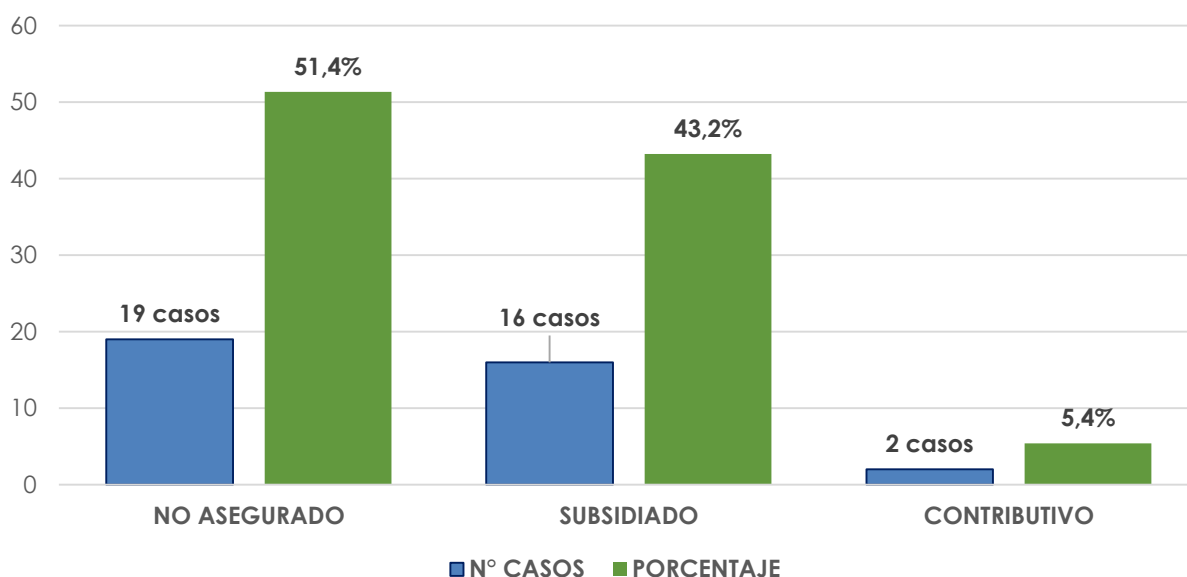


Fuente: SIVIGILA. Información sujeta a ajustes 2020.

En el análisis realizado a la notificación individual de casos de sífilis congénita se encontró que el mayor porcentaje se observa en pacientes que no realizaron controles prenatales (46%) la mayoría de estos casos corresponde a población migrante que busca atención médica y se encuentran en un estado avanzado de su gestación; el 32% (12) corresponde a infección nueva en el parto, 5 casos (14%) no recibieron el tratamiento adecuado debido a ingreso tardío al programa control prenatal y el 8% (3) se debe a la no adherencia de la usuaria ya sea al tratamiento o al control prenatal.

En relación al tipo de afiliación de la gestante con Diagnóstico de sífilis gestacional se evidencia mayor proporción de usuarias No aseguradas (52%) especialmente población migrante como se mencionó anteriormente y 16 casos (43%) al régimen subsidiado de la EAPB Savia Salud. Los 2 casos (5%) corresponden a otras EPS como Coomeva y Medimás.

**Distribución de casos de sífilis gestacional por tipo de afiliación.  
ESE Metrosalud. Enero - Diciembre 2020**



Fuente: SIVIGILA. Información sujeta a ajustes 2020.

En la institución se han adelantado acciones orientadas a lograr la meta propuesta para este evento y así impactar positivamente en la salud de la gestante y los recién nacidos, algunas de éstas se mencionan a continuación:

- Instalación de la mesa perinatal liderado por la Subgerencia de red de servicios.
- Luego de varios encuentros con expertos de la Secretaría de salud de Medellín y la EPS Savia Salud, se autorizó la aplicación del tratamiento para Sífilis gestacional en cada punto de atención garantizando la atención en caso de presentar reacciones alérgicas. Con este avance se impactará la oportunidad en el inicio del tratamiento.
- Se tiene en proceso la capacitación del personal de enfermería en realización de pruebas rápidas para Sífilis en toda la red, de manera que se pueda diagnosticar oportunamente a las gestantes. Este trámite se adelanta con acompañamiento de la Secretaría de Salud de Medellín.

- Cada mes se realiza un seguimiento estricto a bases de datos de sífilis gestacional y congénita con el fin de detectar casos no adherentes y tomar acciones pertinentes.
- Articulación continua con entes de control y EAPB para fortalecer las acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y normatividad vigente.

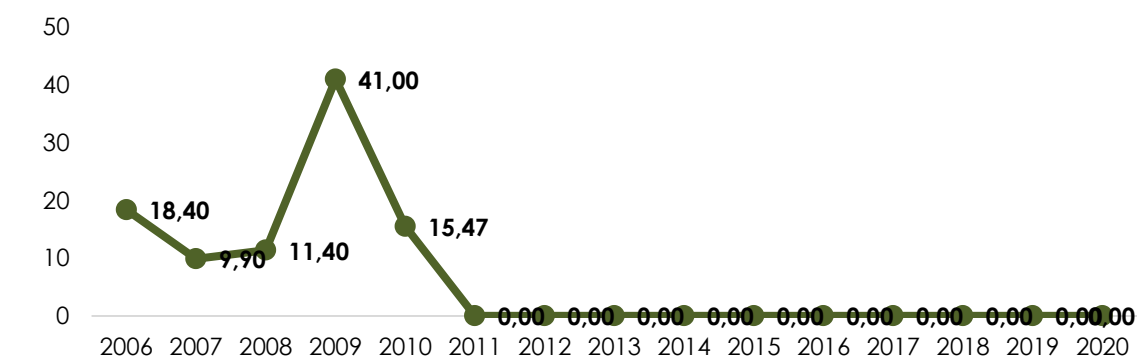
### Razón de Mortalidad Materna

En la ESE Metrosalud durante el año 2020 la razón de mortalidad materna por 100.000 nacidos vivos es de cero (0). Además, es importante resaltar que desde el año 2011 no se presentan casos de mortalidad materna.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que para este evento, la mortalidad se le carga a la IPS donde muere la materna aunque tenga atenciones previas en la ESE Metrosalud; es decir que aunque tenemos una notificación de cero casos, para el año 2020 la institución realizó atención a 4 maternas cuyo desenlace final fue la muerte luego de la remisión desde algún punto de la red; se realizó las unidades de análisis respectivas con acompañamiento de la EAPB y entes de control y se llevó a cabo la ejecución de los planes de acción instaurados en los diferentes puntos de la red.

La mesa perinatal que actualmente opera en la institución fortalece acciones para la disminución de estos casos.

**Razón de Mortalidad Materna por 100.000 nacidos vivos.  
ESE Metrosalud 2006 a 2020**

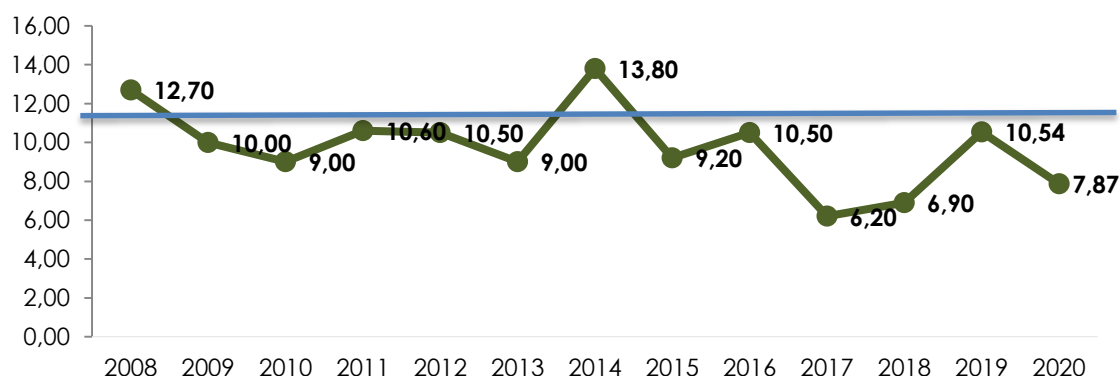


Fuente: SIVIGILA. Información sujeta a ajustes 2020.

### Razón de Mortalidad Perinatal

En el año 2020 la mortalidad perinatal tuvo una disminución significativa (58 casos) con respecto al 2019 de 80 casos, la incidencia para el año 2020 es de 7,87 casos por 1000 nacidos vivos dando cumplimiento a la meta institucional de menos de 11,6 por 1.000 nacidos vivos. La incidencia acumulada para la EAPB Savia Salud es de 7 casos/1000 NV. En la siguiente gráfica se evidencia el comportamiento del evento desde el año 2008.

**Razón de mortalidad perinatal por 1.000 nacidos vivos.  
ESE Metrosalud 2006-2020**



Fuente: SIVIGILA. Información sujeta a ajustes 2020.

Con el fin de fortalecer la ESE Metrosalud y mejorar cada vez más los resultados de los indicadores de salud pública, se deberá trabajar en la implementación del Programa de Vigilancia Epidemiológica incluyendo un enfoque comunitario y fortalecer la investigación en temas relacionados con la salud pública.

## Proyecto: Atención y Recuperación de la Salud

- **Captación de pacientes con patologías crónicas**

Dentro de la estrategia de atención de pacientes con patologías crónicas, se encuentra definida la estrategia para la atención, cuya implementación se ve limitada por los lineamientos de atención de Ministerio de acuerdo a la contingencia Covid.

Sin embargo, se realiza la caracterización del riesgo de la población asignada identificando pacientes con muy alto riesgo, alto riesgo, moderado y bajo para complicaciones para Covid

Riesgo	Población según riesgo
Alto	42033
Bajo	433826
Medio	128927
Muy Alto	1009
<b>Total general</b>	<b>605795</b>

Esta caracterización permitió gestionar la atención y priorizar el seguimiento de los pacientes con muy alto riesgo y alto riesgo realizando las siguientes actividades e intervenciones a los usuarios:

- Educación en estilos de vida saludables que aplican para el usuario por su condición y curso de vida.

- Educación relacionada con signos, síntomas de alarma de Covid -19
- Educación en distanciamiento social, importancia de aislamiento o, lavado de manos, limpieza de superficies, etiqueta respiratoria.
- Verificación de signos o síntomas sugestivos de descompensación de patología (s) de base que requieran programar atención presencial o direccionamiento al servicio de urgencias.

El porcentaje de gestión logrando con los pacientes es de 98,6% y se relacionan en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Gestión con pacientes de patologías crónicas. ESE Metrosalud. 2020**

Punto de atención	Total de usuarios de muy alto riesgo	Total de usuarios con Actividades realizadas	% de gestión
CS ALFONSO LOPEZ	14	14	100%
CS ARANJUEZ	11	11	100%
CS BELEN ALTAVISTA	4	4	100%
CS BELEN RINCON	18	17	94%
CS CAMPO VALDES	57	56	98%
CS CARPINELO	10	7	70%
CS CISAMF	33	33	100%
CS CIVITON	8	8	100%
CS EL RAIZAL	16	16	100%
CS EL SALVADOR	33	33	100%
CS EL TRIUNFO	14	14	100%
CS ENCISO	4	4	100%
CS ESTADIO	9	9	100%
CS GUAYABAL	22	22	100%
CS LA CRUZ	3	3	100%
CS LA ESPERANZA	9	9	100%
CS LA LOMA	5	5	100%
CS LA QUIEBRA	4	4	100%
CS LAS MARGARITAS	27	27	100%
CS LIMONAR	9	9	100%
CS LLANADITAS	5	5	100%
CS LORETO	12	12	100%
CS MANANTIAL DE VIDA	9	9	100%
CS MORAVIA	8	7	88%
CS PABLO VI	16	16	100%
CS PALMITAS	3	3	100%
CS PICACHITO	10	10	100%
CS POPULAR	13	12	92%
CS ROBLEDO	5	5	100%
CS SAN BLAS	39	38	97%
CS SAN CAMILO	3	3	100%
CS SAN LORENZO	6	6	100%
CS SANTA ELENA	6	6	100%
CS SANTA ROSA DE LIMA	17	17	100%
CS SANTANDER	5	5	100%
CS SANTO DOMINGO	21	20	95%
CS SOL DE ORIENTE	14	13	93%
CS TRINIDAD	12	12	100%
CS VILLA DEL SOCORRO	12	12	100%
CS VILLA LAURA	5	5	100%
CS VILLATINA	9	8	89%
UH BELEN	39	38	97%
UH CASTILLA	83	83	100%



Punto de atención	Total de usuarios de muy alto riesgo	Total de usuarios con Actividades realizadas	% de gestión
UH DOCE DE OCTUBRE	58	57	98%
UH MANRIQUE	17	17	100%
UH NUEVO OCCIDENTE	25	25	100%
UH SAN ANTONIO DE PRADO	25	25	100%
UH SAN CRISTOBAL	36	36	100%
UH SAN JAVIER	107	106	99%
UH SANTA CRUZ	79	79	100%
<b>Total general</b>	<b>1009</b>	<b>995</b>	<b>99%</b>

Fuente. Subgerencia Red de Servicios

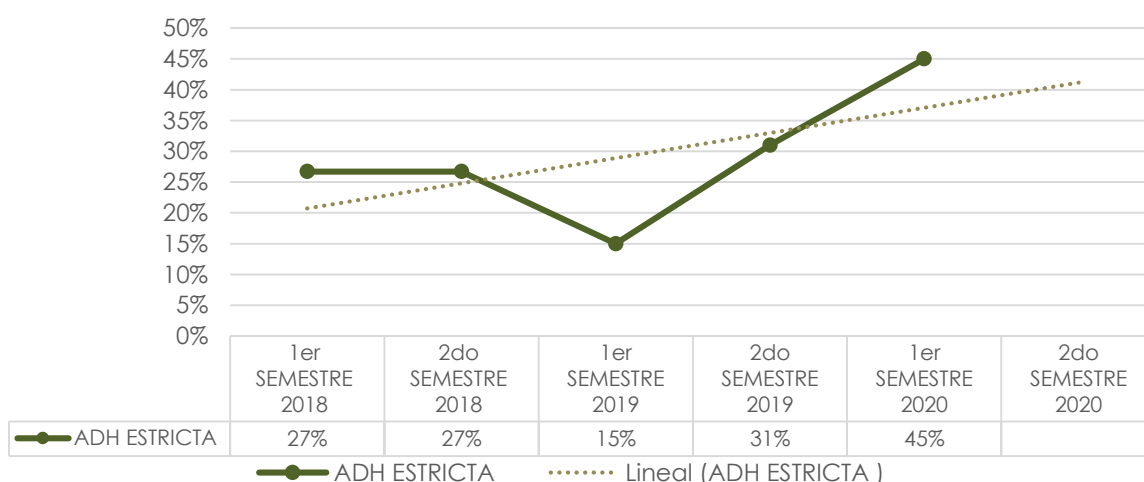
### • Atención integral a víctimas de violencia sexual

En la anualidad 2020, se continuó con el seguimiento al cumplimiento estricto del protocolo de atención a víctimas de violencia sexual, a través de la implementación de casos clínicos que permitiera la apropiación del mismo buscando mejorar los resultados.

La atención a víctimas de delitos sexuales constituye una prioridad para el sector salud y dado que a la ESE Metrosalud acude un gran número de personas vulnerables, se hace indispensable la aplicación de un protocolo que procure la atención integral.

Los resultados de la evaluación de atención integral de víctimas de violencia sexual presentan tendencia a la mejora desde 2018, este logro se evidencia por las diferentes capacitaciones, acompañamiento continuo y la re alimentación a cada funcionario sobre las fallas en el protocolo de atención.

#### Adherencia al protocolo de atención de víctimas de violencia sexual. ESE Metrosalud. 2018-2020



Fuente: Evaluación historias clínicas

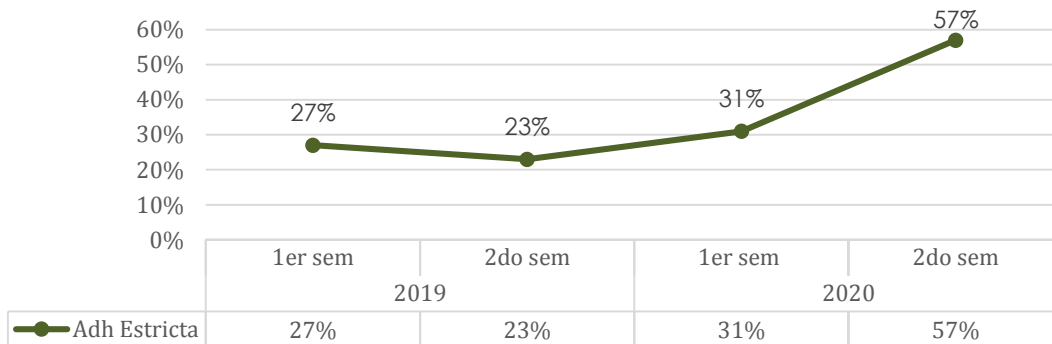
El reto para el 2021 es dar continuidad al seguimiento y cumplimiento estricto del protocolo, y adelantar jornadas de capacitación para el personal que permita continuar con tendencia a la mejora.

- **Caracterización de uso de medicamentos y ayudas diagnósticas**

Otros de los temas desarrollados durante la vigencia 2020, se orientó a realizar seguimiento al uso de los medicamentos y ayudas diagnósticas en la E.S.E, y evaluar la pertinencia en su prescripción de acuerdo con las guías de práctica clínica; y la información analizada se obtuvo del sistema de información inteligente Power BI.

La metodología utilizada consistió en realizar evaluación cruzada de 389 prescripciones en el segundo bimestre y 371 prescripciones en el cuarto bimestre; con un total de 760 prescripciones para la anualidad.

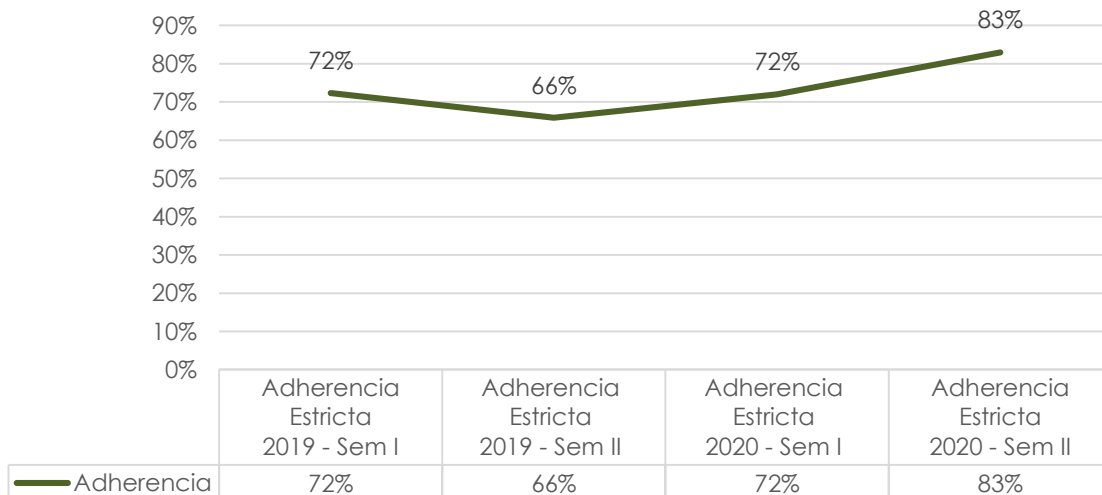
**Consolidado prescripción racional de medicamentos. ESE Metrosalud 2020**



Fuente: Evaluación historias clínicas

Además, para la evaluación de prescripción racional de ayudas diagnósticas, se realizó evaluación cruzada de 450 solicitudes en el tercer bimestre y de 314 solicitudes para el quinto bimestre; para un total 764 evaluaciones.

**Consolidado solicitud racional de ayudas diagnósticas Metrosalud 2020**



Fuente: Evaluación historias clínicas

Los resultados presentados evidencian tendencia continua a la mejora, logrando cumplimiento de metas en la solicitud racional de ayudas diagnósticas.

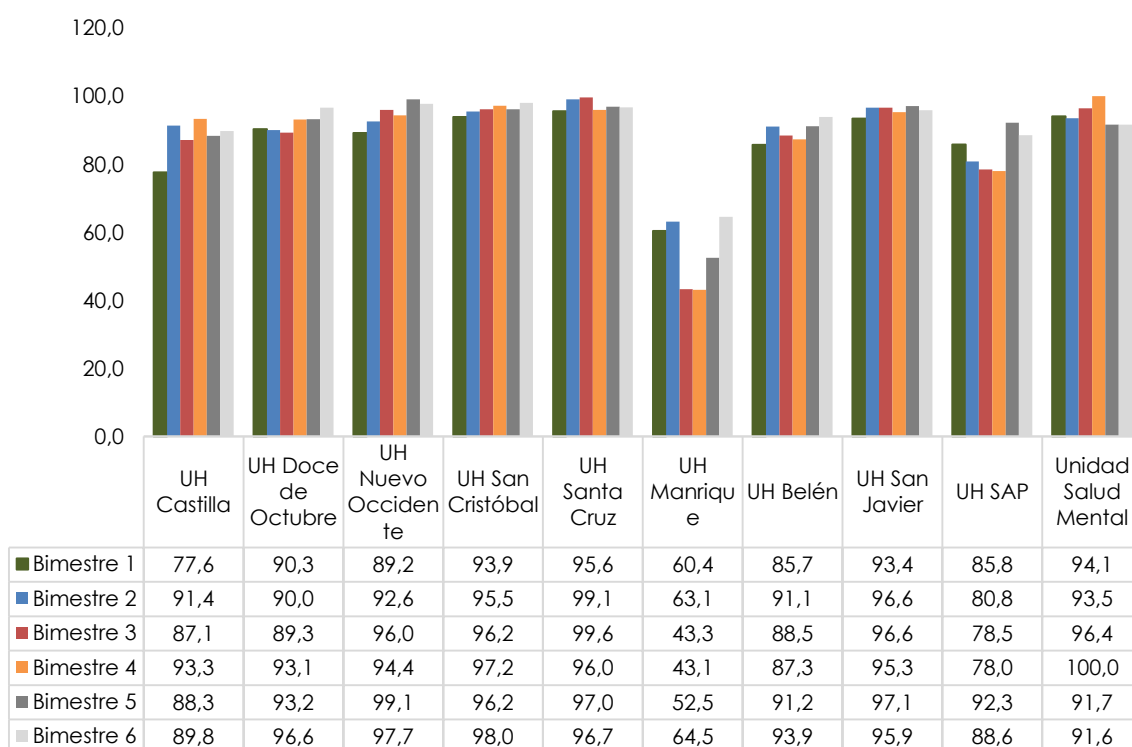
Para la anualidad 2021 se dará continuidad al proceso de auditoría de prescripción racional de medicamentos y ayudas diagnósticas; haciendo uso de la herramienta inteligencia de negocios de sistemas de información, mediante un “Cubo”, que permitirá identificar por disciplina, por servicio y punto de atención las prescripciones realizadas.

Es importante retroalimentar al personal sobre los hallazgos individuales y avanzar en la implementación de los lineamientos de prescripción de medicamentos, en la guía de uso racional de antimicrobianos y en las guías de práctica clínica

- **Plan de cuidados de enfermería**

Otra de las acciones realizadas durante el año 2020 fue el registro del Plan de Atención de Enfermería (PAE) implementado en la red y que busca estandarizar los cuidados de enfermería en el paciente hospitalizado; para ello se realizó seguimiento bimestral en cada Unidad Hospitalaria, evidenciándose al finalizar el año un cumplimiento del 85%, con excepción de UH Manrique en las cuales se ha desarrollado un acompañamiento adicional con un plan de intervención para mejorar los resultados.

**Registro PAE por bimestre y Unidad Hospitalaria. Consolidado. Metrosalud. 2020**



Fuente: Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2020.

## Proyecto: Fortalecimiento de Acciones Extramurales

Las restricciones generadas por la pandemia afectaron tanto la programación de las actividades extramurales desarrolladas en el entorno familiar, educativo y comunitario, como el cumplimiento de las metas de los programas y convenios

PIC y de protección social. La afectación incluyó el seguimiento y el plan de mejora a la extramuralidad.

Durante 2020 solo se realizaron 10.777 actividades por parte de los equipos extramurales de las UPSS, con 3.133 usuarios únicos atendidos, en las actividades que se indican a continuación:

**Tabla 5. Cumplimiento de las actividades realizadas por equipos extramurales por UPSS ESE Metrosalud. Enero a diciembre 2020**

Actividades	Belen	Buenos aires	Castilla	Manrique	San Antonio	San Javier	Santa cruz	Doce de octubre	San Cristóbal	Nuevo Occidente	TOTAL
Actividad educativa	152	701	1790	21	3	13	88	31	33	4	<b>2.836</b>
Actividad extramural	174	194	263	75	245	573	245	83	124	36	<b>2.012</b>
Adulto	1	0	335	1	0	73	7	0	11	0	<b>428</b>
Consejería VIH	17	0	57	0	22	12	0	0	7	0	<b>115</b>
Crecimiento y Desarrollo	34	0	38	33	52	140	0	0	11	0	<b>308</b>
Joven	70	90	62	8	91	45	100	21	20	72	<b>579</b>
Otro	1	0	0	1	0	1	2	0	1	0	<b>6</b>
Planificación familiar	52	0	133	0	102	9	94	0	22	0	<b>412</b>
RCV	0	0	1	1	0	0	8	0	0	0	<b>10</b>
Salud oral	250	994	1304	66	3	103	8	23	66	0	<b>2.817</b>
T. Clínico mama	2	0	0	2	1	68	4	0	21	3	<b>101</b>
T. Próstata	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	<b>37</b>
T. Visual	101	151	176	20	20	263	0	2	11	0	<b>744</b>
Toma PA	43	0	135	0	0	57	0	0	137	0	<b>372</b>
<b>Total</b>	<b>897</b>	<b>2130</b>	<b>4.294</b>	<b>228</b>	<b>539</b>	<b>1.394</b>	<b>556</b>	<b>160</b>	<b>464</b>	<b>115</b>	<b>10.777</b>

Fuente: DEFA Oficina Sistemas de Información

Para la vigencia 2021 se tiene como reto consolidar los equipos multidisciplinarios en salud para el desarrollo de actividades en las diferentes modalidades de atención contempladas en el Modelo de Prestación de Servicios de la ESE, incluida las extramurales.

- **Programación de acciones de orientación a servicios**

En el año 2020, se realizó un total de 661.617 orientaciones a actividades de Protección Específica y Detección Temprana – PEDT – y se obtuvo una efectividad por actividad del 24%, dado que del total solo se realizaron 157.501 actividades efectivas.

Es importante anotar que del total de personas orientadas (254.677 usuarios), el 46% fueron atendidas en al menos una de las actividades de Protección Específica y Detección Temprana – PEDT.

Los programas a los que se orientaron mayor número de usuarios fueron salud oral, vacunación, control prenatal y programa de riesgo cardiovascular a los cuales se dirigieron el 75% del total de las orientaciones.

De otro lado los programas en los que se obtuvo una mayor respuesta para la efectividad de la orientación, como era de esperarse dada la prioridad de estos, fueron control prenatal y el programa de riesgo cardiovascular y diabetes.

Es importante resaltar que 10.146 usuarias atendidas en el programa de control prenatal y 12.286 pacientes ingresados al programa de riesgo cardiovascular o diabetes mellitus fueron captados a través de orientaciones que se realizaron a dichos programas.

La siguiente tabla presenta el consolidado de orientaciones realizadas y su efectividad por programa:

**Tabla 6. Comportamiento de la efectividad en la orientación a servicios por programa. ESE Metrosalud. Enero a diciembre 2020**

Actividad	Efectiva	%	Total general
Consulta Post Parto	703	<b>34%</b>	2.089
Control Prenatal	8.566	<b>89%</b>	9.643
Crecimiento y Desarrollo	13.798	<b>42%</b>	32.589
Diabetes	1.043	<b>54%</b>	1.931
Planificación Familiar	5.703	<b>16%</b>	34.848
Prevención Cáncer Cervicouterino	15.408	<b>22%</b>	69.076
Programa del Adulto Sano	941	<b>6%</b>	16.869
Programa del Joven Sano	5.640	<b>11%</b>	52.855
Programa Riesgo Cardiovascular	9.646	<b>60%</b>	16.208
Salud Oral	63.235	<b>39%</b>	164.246
Servicios Amigables para Adolescentes y Jóvenes	1.848	<b>12%</b>	16.060
Tamizaje de mama	10.176	<b>15%</b>	69.302
Tamizaje Próstata	2.525	<b>12%</b>	20.280
Tamizaje Visual	3.510	<b>13%</b>	26.438
Tomas Seriadas de Presión Arterial	4.070	<b>38%</b>	10.807
Vacunación	23.649	<b>19%</b>	124.046
<b>Total general</b>	<b>170.461</b>	<b>26%</b>	<b>667.287</b>

Fuente: DEFA. Oficina sistemas de información

Las UPSS que presentaron el mayor número de orientaciones fueron las de Manrique, Santa Cruz y Buenos Aires que representaron el 44% del total y el 46% de las actividades efectivas.

El reto para 2021 es implementar el programa de gestión de la orientación a servicios sociales y de salud que permite mejorar la efectividad de las mismas.

## Proyecto: Implementación de Guías de Práctica Clínica

El compromiso de la ESE Metrosalud con el proceso de adopción de las guías de práctica clínica GPC dispuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social,



y adaptación de las que no se encuentran disponibles, se convierten en un referente necesario para la atención de sus usuarios.

Siguiendo la metodología del Ministerio de Salud y Protección Social, se comienza con el proceso de identificación de las primeras causas de atención por sede y servicios habilitados, definiéndose guías de práctica clínica a implementar en la ESE Metrosalud, cumpliendo con el 100% del plan general de adopción de guías de práctica clínica.

#### Evaluación de adherencias de Guías de Práctica Clínica

- Hipertensión arterial
- Dislipidemia
- Detección temprana de alteraciones del crecimiento y desarrollo
- Detección temprana de alteraciones del embarazo, parto y puerperio: control prenatal, síndrome hipertensivo asociado al embarazo, ruptura de membranas ovulares, atención del parto.
- Dolor abdominal agudo
- Sífilis gestacional y congénita
- Patología en salud mental: Depresión, trastornos depresivos recurrentes y esquizofrenia
- Síndrome coronario agudo
- Atención integral a víctimas de violencia sexual
- Oportunidad para la realización de Apendicetomía
- Oportunidad para el inicio de la terapia específica de infarto agudo de miocardio

#### Evaluación de adherencia a Guía de Profesionales de Enfermería

- Crecimiento y desarrollo
- Adherencia a la prevención abandono no autorizado del servicio (ANA) de pacientes.
- Adherencia a la guía de prevención de suicidio
- Adherencia guía de crecimiento y desarrollo (enfermería)
- Adherencia a la guía de manejo abandono no autorizado del servicio (ANAS)
- Adherencia guía de planificación familiar
- Adherencia a la guía inmovilización de pacientes (evaluación concurrente)

#### Evaluación de adherencia a Guías de Salud oral

- Atención preventiva en salud bucal
- Caries
- Enfermedad gingival y periodontal
- Alveolitis
- Patología Pulpar y periapical
- Raíz dental retenida

El comportamiento de las evaluaciones de adherencia presenta tendencia positiva, y se evidencia un cumplimiento de adherencia estricta consolidada de 70%, siendo la meta institucional de 80%; y de adherencia por criterios en 66%, siendo la meta institucional de 95%.

Adicionalmente, se realizaron estrategias de despliegue de las guías de práctica a través de la Plataforma Moodle en la que se encuentran los siguientes cursos de Guías de prácticas clínicas e institucionales:

- Diagnóstico y manejo de la Rinofaringitis Aguda
- Hipertensión arterial primaria
- Caries
- Gingivitis y enfermedad periodontal
- Patología pulpar y periapical
- Raíz dental retenida
- Prevención, diagnóstico y tratamiento de la Enfermedad pulmonar Obstructiva crónica en población adulta ( EPOC)
- Falla cardiaca
- Sífilis gestacional y congénita
- Embarazo, parto y puerperio
- Dolor abdominal agudo
- Lineamientos para el manejo de la desnutrición aguda en menores de 5 años

- Atención integral a víctimas de violencia sexual

Adicionalmente se dio continuidad a través de Mail master de la publicación periódicamente de las Notiguías, herramienta virtual que permite dar a conocer las recomendaciones trazadoras de las guías de práctica clínica y dar unos tips para mejorar aquellas recomendaciones que están con bajo cumplimiento.

Para la anualidad 2021, se dará continuidad al proceso de diseminación de las guías con las "Notiguías", además de la realización de casos clínicos y cursos virtuales a través de la plataforma Moodle que permitan mejorar y apropiar el conocimiento.

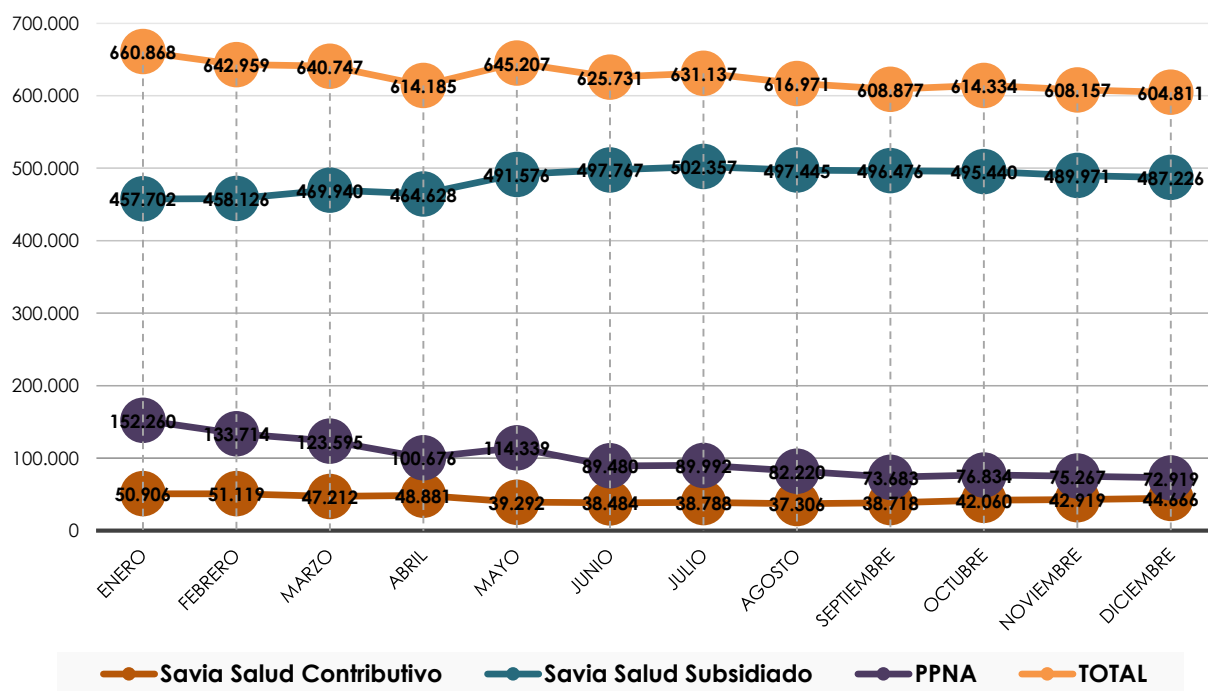
## Programa: Gestión de la Red de Servicios

### Proyecto: Gestión de la red Interna

La población total asignada al mes de diciembre de 2020 es de 604.811 personas, con una distribución porcentual a diciembre 2020, así: Savia Salud régimen subsidiado 81%, Población Pobre No Asegurada 12% y Savia Salud régimen contributivo 7%.

#### Población asignada: Régimen subsidiado, PPNA y contributivo.

##### ESE Metrosalud. Enero a Diciembre 2020



Fuente: RIPS Dirección de sistemas de información

- **Programación y producción de actividades asistenciales**

Debido al volumen de atenciones realizadas en la E.S.E. Metrosalud, cada año se realiza una programación de actividades clínico asistenciales de forma general y por cada UPSS, como herramienta de planeación que pretende establecer, las actividades de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación a realizar a la población objeto y el recurso humano requerido para ello, considerando los lineamientos institucionales y recursos disponibles.

Para el cierre de 2020, se obtuvo un resultado global del 86,1% (meta 100%), lo que indica de manera general el no cumplimiento de la programación realizada por los puntos de atención de acuerdo con los recursos disponibles.

Es importante resaltar que durante la vigencia 2020 se realizaron un total de 3.043.964 actividades asistenciales, mostrando una disminución con relación a las actividades realizadas en el año 2019, que ascendieron a 4.188.628 actividades. Esto fue originado principalmente por la pandemia por Covid -19 y las medidas de contención y mitigación.

Las actividades asistenciales a su vez, permitieron avanzar en la Modalidad de atención por tele orientación, lo que permitió realizar seguimiento y monitoreo a pacientes. Y un gran desarrollo conjunto desde la Dirección de Sistemas de Información y la Subgerencia de Red de Servicios. En el 2020 se realizaron 564.484 atenciones mediante esta modalidad,

A continuación se presentan los resultados de producción y los principales indicadores de la gestión clínica:

### **Servicios Ambulatorios**

Servicio Ambulatorio	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Consulta médica general	379.581	453.579	374.427	-17,5%	
Consulta Odontólogo (consulta 1ª vez + urgencias)	133.515	138.968	49.754	-64,2%	
Consulta P y P Higienista	216.894	232.067	58.755	-74,7%	
Consulta Médica Programas P y P	336.037	342.487	284.261	-17,0%	
Consulta Médica Especialista	58.640	69.429	41.512	-40,2%	
Procedimientos Médicos	53.800	58.080	42.473	-26,9%	
Dosis Vacunas Aplicadas	284.628	369.868	369.868	0,0%	
Procedimientos Enfermería	333.772	313.072	211.309	-32,5%	
Controles Enfermería P y P	122.411	107.043	75.737	-29,2%	

## Servicio de Hospitalización

Servicio Hospitalización	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Número de Egresos	33.526	36.942	30.092	<b>-18,5%</b>	
Promedio Días Estancia	4,11	3,86	3,53	<b>-8,5%</b>	
Porcentaje Ocupacional	91,50%	89,00%	74,00%	<b>-16,9%</b>	
Giro Cama	6,9	7,5	7,0	<b>-6,7%</b>	

## Servicio de Urgencias

Servicio Urgencias	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Urgencias Consulta General	201.254	201.443	141.645	<b>-29,7%</b>	
Urgencias Consulta Especialista	5.254	8.312	8.589	<b>3,3%</b>	

## Ayudas Diagnósticas

Servicio Ayudas diagnósticas	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Laboratorio: Pruebas	1.637.636	1.742.003	1.289.881	<b>-26,0%</b>	
Citologías	47.953	49.478	29.023	<b>-41,3%</b>	
RayoX Estudios	76.301	81.683	50.295	<b>-38,4%</b>	

## Servicio de Cirugía

Servicio Cirugía	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Cirugías	11.964	13.672	8.856	<b>-35,2%</b>	
Partos	4.947	5.800	5.754	<b>-0,8%</b>	
Cesáreas	1.370	1.644	1.825	<b>11,0%</b>	
Proporción de nacimientos por Cesarea	21,7%	22,1%	24,0%	<b>8,7%</b>	

## Indicadores de oportunidad

Indicadores de Oportunidad (en días)	2018	2019	2020	Variación 2018-2020	Tendencia
Oportunidad consulta médica general	5,5	4,7	3,0	<b>-36,2%</b>	
Oportunidad consulta odontológica	4,8	5,2	4,4	<b>-15,4%</b>	
Oportunidad consulta pediatría	4,5	3,2	2,7	<b>-15,6%</b>	
Oportunidad consulta cirugía	8,3	8,7	7,9	<b>-9,2%</b>	
Oportunidad consulta gineco-obstetricia	4,7	6,4	7,4	<b>15,6%</b>	

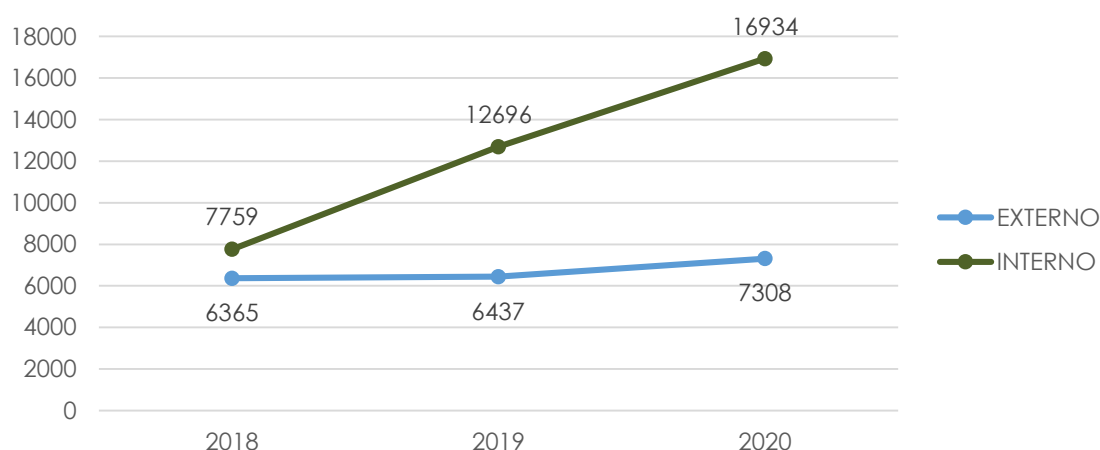
## Proyecto: Gestión de la RISS

Desde la oficina de referencia y contra referencia se centralizan los ocho (8) procesos misionales de la entidad, permitiendo así la interdependencia de servicios, continuidad de los mismos e integralidad desde la baja y mediana complejidad ofertadas por la ESE Metrosalud en consonancia con la capacidad instalada de la región y red contratada por parte de las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficio.

Adicionalmente el modelo de prestación de servicios de la entidad establece la Referencia como la estrategia para optimizar los recursos, brindando oportunidad y atención de calidad a la población usuaria; durante los tres (3) últimos años se han gestionado un total de 64.759 remisiones con un porcentaje de satisfacción promedio de 88.78% (57.499); Adicionalmente de la referencia considerada como satisfecha, es necesario manifestar que el 65.02% son resueltos en la red interna de la ESE Metrosalud.

### Gestión de referencia efectiva. ESE Metrosalud

Años 2018 a 2020



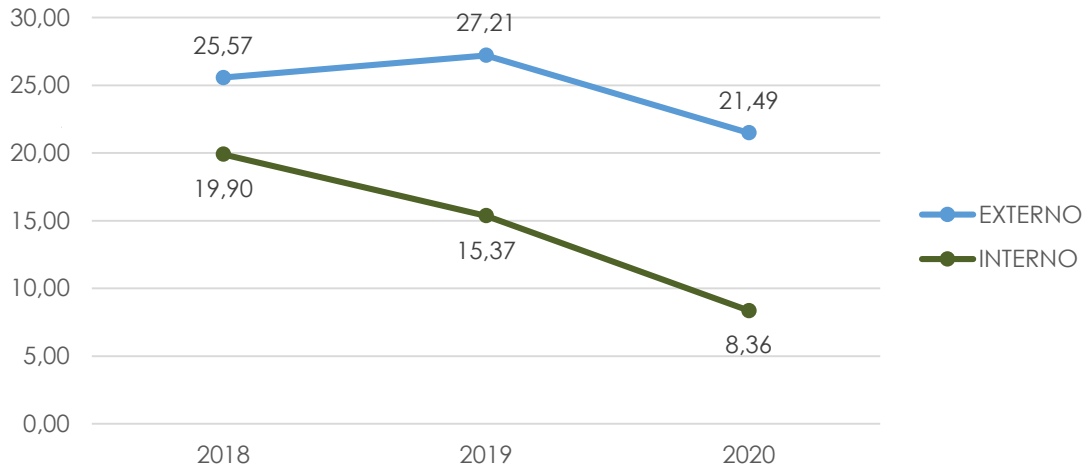
Fuente: Power BI. Dirección de Sistemas de Información

La oportunidad de dichas referencia ha sido fluctuante producto de diversos factores tanto internos como externos, sin embargo se han planteado diversas estrategias que incluyen el desarrollo de herramientas plataformas desde los actores del sistema general de seguridad social en salud como lo son ente territorial, savia salud (principal EAPB) y red prestadora, las cuales procuran por garantizar el acceso seguro y uso racional de los servicios de salud.



### Oportunidad en la referencia. ESE Metrosalud

Años 2018 a 2020



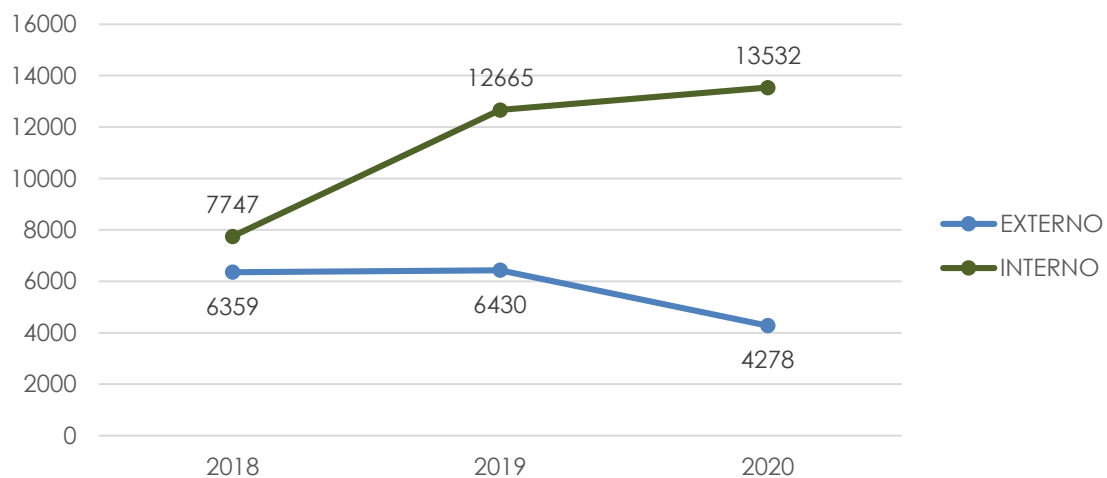
Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información

Evidenciando resultados positivos particularmente en la red interna la cual cerro el año 2020 con un promedio para la asignación de IPS receptora en 8.36 horas acercándose a la meta de 6 horas establecida como el máximo para definir conducta en los servicios de urgencias (observación).

En cuanto a los traslados de ambulancia se registran 51.011 para los tres años en mención, lo cual corresponde al 88.71% de la referencia satisfecha cubierta con el parque automotor de la ESE Metrosalud; incremento sostenido entre los años 2019 y 2020 con predominio de los traslados en horario nocturno como estrategia para minimizar los tiempos de desplazamiento asociados a dificultades de movilidad, además de garantizar disponibilidad diurna para cubrir urgencias vitales, quirófanos y traslados hacia red externa.

### Traslados ambulancia básica. ESE Metrosalud

Años 2018 a 2020



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información

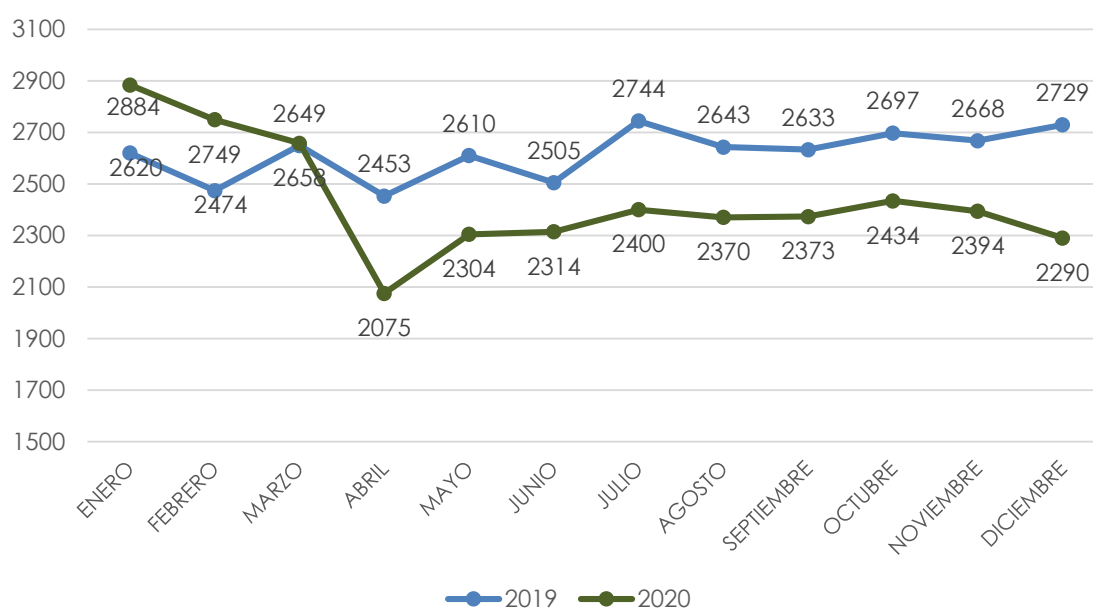
- **Gestión Camas Hospitalarias**

Para el 2020 se evidencia una reducción en la ocupación hospitalaria la cual ha oscilado sobre el 80% para la red, producto de novedades asociadas a Covid -19 tanto la demanda como la oferta de servicios de internación se han visto afectados; el plan de contingencia adoptado por la ESE Metrosalud adicionalmente buscó solventar dichas dificultades en cuanto a la oferta con la reconversión de servicios, ampliación de camas y adaptación de áreas que garantizan el aislamiento y continuidad en la prestación de servicios; la asignación de camas hospitalarias en menos de 2 horas en la actualidad se encuentra en 42% en promedio como parte de los indicadores de seguimiento.

Parte de la caída en la internación está asociada a la reducción debido a restricciones para la realización de procedimientos quirúrgicos electivos los cuales normalmente requerían entre 24 y 48 horas de post operatorio.

**Número ingresos a hospitalización. ESE Metrosalud**

**Años 2019 - 2020**



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información

- **Referencias Electivas**

Para finalizar y no menos importante se ha avanzado en cuanto al seguimiento de la referencia electiva (Consulta externa / Ambulatoria); sin embargo, existen serias dificultades de comunicación con las respectivas Entidades Administradoras de Planes de Beneficio, particularmente SAVIA SALUD, quien ha cambiado durante los últimos 3 años sus plataformas para la gestión de casos, situación que se percibe por parte de usuarios y la ESE Metrosalud como una barrera de tipo administrativo para la respectiva facturación y posterior agendamiento, debido a que la oferta sigue disponible pero no se cuenta con soporte alguno que garantice la seguridad financiera de la entidad y la oportunidad para el acceso a los mismos.

Hoy día se cuenta con la plataforma CONEXIONES la cual está en proceso de “estabilización”. Desde esta herramienta se debe tramitar cada caso por sede, limitando las cargas masivas y la ESE Metrosalud consolida y envía dicha información; sin embargo, solo es procesada en un 10% por la EPS SAVIA SALUD. Ante esta situación se realizaron múltiples reuniones y se menciona la “interoperabilidad” como posible solución, la cual aún está lejana por condiciones de parametrización y desarrollo.

Adicionalmente, es importante anotar que la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia en cuanto a la población pobre no asegurada del departamento y migrantes, asume la atención inicial de urgencias, más establece el aseguramiento como canal para garantizar la continuidad de servicios posteriores a la urgencia o inclusión a programas de detección temprana y protección específica, lo cual a la fecha por la condición de irregularidad, ausencia de documentos de identificación y falta de red de apoyo, termina generando estancias prolongadas debido a la falta de acceso a servicios ambulatorios.

- **Contra referencia**

Es la principal actividad a documentar y fortalecer para el 2021; teniendo en cuenta que en los últimos años ha sido basada en la información suministrada por parte de la red externa, mas no se ha hecho una búsqueda activa que permita definir un indicador que se acerque a la necesidad del usuario y profesionales asistenciales.

Para la vigencia 2020, se alcanzó un máximo de 16% de Contra referencia digitalizadas en SAFIX, comparadas con el número de remisiones generadas por la red interna.

## **Proyecto: Desarrollo del Portafolio de Servicios**

El desarrollo del portafolio de servicios en la ESE Metrosalud, es un compromiso institucional y por esto, es importante considerarlo en el marco de la viabilidad técnica y financiera.

Teniendo en cuenta las necesidades que surgieron para la atención de nuestros usuarios, de acuerdo a las condiciones que trajo consigo la pandemia de Covid-19; la ESE debió definir varias estrategias, que le permitieran continuar con la prestación de los servicios de salud y atender los pacientes diagnosticados con esta patología. Algunos de los aspectos intervenidos fueron:

- Se ajustó la prestación de servicios, incursionando en nuevas modalidades como fue la teleorientación.
- Se definieron herramientas para estar en contacto permanente con nuestros usuarios, lo que permitió que la ESE Metrosalud recibiera el galardón Medellín Me Cuida por la estrategia “Llamadas que unen”, reconocimiento de ARL Positiva en el encuentro estrategias empresariales de Antioquia, la cual se creó con el propósito de acercar a los pacientes hospitalizados con sus familias en el marco de la pandemia por Covid-19.



- Se realizó expansión hospitalaria como respuesta ante el Covid-19, realizando adecuaciones en la infraestructura hospitalaria con la Estrategia Naranja, adquiriendo dotación e incrementando el recurso humano asistencial.
- La expansión hospitalaria consistió en la habilitación total de 54 camas de expansión hospitalaria, alcanzando un total de 409 camas; y 90 camas portátiles para expansión de urgencias , distribuidas así:

**Tabla 7. Distribución de camas hospitalarias y de expansión. ESE Metrosalud.2020**

Unidad Hospitalaria	Camas Hospitalarias	Camas expansión hospitalaria	Camas portátiles expansión de urgencias
Belén	55	0	10
Castilla	35	0	10
Doce de Octubre	17	13	15
Manrique	49	0	8
Nuevo Occidente	70	27	0
San Cristóbal	35	13	5
San Javier	23	1	10
Salud Mental	18	0	0
San Antonio de Prado	19	0	10
Santa Cruz	34	0	15
CS Santo Domingo	0	0	7
	<b>355</b>	<b>54</b>	<b>90</b>

Fuente: Subgerencia Red de Servicios

Adicionalmente, se dio continuidad al proyecto de fortalecimiento de la red materno perinatal de la Secretaría de Salud de Medellín, en la Unidad Hospitalaria de Belén con la atención de partos de 1er nivel, y se realiza atención de las maternas clasificadas con embarazo de alto riesgo por obstetras, en los siguientes puntos de la red: CS San Lorenzo, UH San Cristóbal, UH San Javier, UH Santa Cruz, UH Castilla, UH Belén, UH Doce de Octubre y UH San Antonio de Prado.

Con respecto al Centro Integral de Servicios Ambulatorios para la Mujer - CISAM se consolidó un proyecto cuya alternativa es la Ampliación de la Oferta del Centro integral de servicios ambulatorios para la mujer – CISAM; cuyo objetivo

principal es ofrecer servicios integrales de atención a las mujeres en lo referente a sus problemáticas de salud atendiendo sus diferencias bio-psico-sociales con enfoques y modelos de atención diferencial, con el fin de contribuir a garantizar su derecho a la salud y al mejoramiento de su calidad de vida, en el marco de la normatividad vigente. Durante la vigencia 2021, se realizará la consecución de recursos para la implementación de las acciones definidas.

Como retos para la vigencia 2021 se ha considerado:

- La prestación de servicios a través de medios como la telesalud abarcando componentes de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación; y avanzar con la definición del programa de atención domiciliaria y hospitalización en casa.
- Avanzar en la implementación de las Rutas Integrales de atención en Salud
- Realizar la articulación con la estrategia MAITE, y;
- Ajustar el modelo de prestación de servicios de salud de la ESE

## **Programa: Gestión Territorial para la Salud**

### **Proyecto: Articulación Sectorial e Intersectorial**

Existe en los territorios una oferta desarticulada de programas y proyectos de salud y sociales que con frecuencia no alcanzan a llegar de manera efectiva a las personas y que implican duplicidad de esfuerzos y recursos.

Para la ESE Metrosalud es indispensable que se reduzcan las barreras de acceso a los servicios sociales y de salud, mediante la articulación de los diferentes actores presentes en el territorio, por medio de actividades educativas e informativas.

Las restricciones producidas por la emergencia del Covid-19 no fueron un impedimento para avanzar con la Articulación sectorial e intersectorial y la gestión de la participación comunitaria.

Durante 2020 se dio cumplimiento al cronograma y plan de trabajo con reuniones virtuales donde participaron las Secretaría de Gobierno y Salud de Medellín, Personería, Equipo de Personas Mayores( Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos) , ICBF, CAIVAS. De igual forma, se cumplió en un 60% el plan de trabajo con las organizaciones sociales comunitarias, como Comité de Participación Comunitaria en Salud - COPACOS, representantes de presupuesto participativo, Mesa de Infancia, representantes de etnias, cabildantes mayores, etc.; realizando la coordinación de un plan de trabajo conjunto que ha permitido, avanzar en la articulación de la Unidad Población Territorio (UPT),

De esta manera se continúa con la articulación con 35 organizaciones sociales y comunitarias, como se indica en la siguiente tabla:

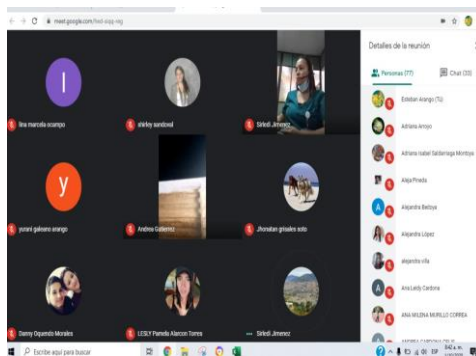
**Tabla 8. Organizaciones participantes por UPSS**

ESE Metrosalud – Organizaciones por UPSS	
Institución Casa de la Chinca	Belén
Institución Centro Vida Belén	
Institución ASPERLA	
Grupo de madres gestantes	
Corporación Unión DART	Castilla
CORMEDISCO	
Club de vida Años Felices	
Corporación mujeres de familia CORFAMA	
Asociación Contigo Mujer	
Asocomunal	
Años maravillosos	
Centro vida gerontológico Castilla	
Club de vida Vidas alegres	Doce de Octubre
Club de vida Atando sueños	
Casa madres FAMI	
Hogar comunitario Paraíso Encantador	
Fundación PAN	Manrique
Grupo tercera edad La Capilla La Cruz	
Grupo tercera edad Años de Luz La Cruz	
Centro de bienestar del anciano Manrique	
Centro geriátrico Calor de Hogar	San Cristóbal y Nuevo Occidente
Hogar BUCARELLY	
Hogares CLARET	
Hogar Carrusel	
Junta de Acción Comunal Los Salinas	
Junta de Acción Comunal Vergel Centro	San Antonio de Prado
Junta de Acción Comunal Palo Banco	
Comité de Participación Comunitaria en Salud - COPACOS	
Mesa ampliada de salud	
Junta de vivienda comunitaria	San Javier
Junta Administradora Local Barrio Laureles	
Mesa inter institucional de la zona 4	
Centro de escucha	Santa Cruz
Club de vida primaveral	
Grupo juvenil Pablo VI	

Fuente: Subgerencia Red de Servicios



El plan de trabajo y actividades a desarrollar en cada uno de los encuentros programados, con las organizaciones sociales y comunitarias, así como las instituciones de salud, seguridad e inclusión social, se cumplió en un 77,5%; peso a las dificultades presentadas para la concertación de reuniones durante el primer trimestre, a causa de la pandemia por Covid -19.



Para la anualidad 2021 es indispensable avanzar en el cumplimiento en tareas asignadas a los diferentes sectores y lograr que se dé un reconocimiento efectivo de los diferentes actores, que permita una articulación eficiente; definiendo claramente los compromisos y responsabilidades de cada uno de los actores.

## Proyecto: Gestión de la Participación Comunitaria

Dentro del proyecto de participación comunitaria, se realizan 51 encuentros de diálogo de saberes, dando cumplimiento a lo programado para la vigencia.

Esta estrategia busca un proceso comunicativo en el cual se ponen en interacción dos lógicas diferentes: la del conocimiento científico y la del saber cotidiano; identificando, comprendiendo y abordando temas críticos de la salud de la población teniendo para ellos como eje central los hábitos de vida saludables priorizados.

Para estas actividades se consideraron:

- Encuentros con población gestante
- Encuentros con población de riesgo cardiovascular
- Encuentros con población general para salud bucal

Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con Representantes de las organizaciones sociales y comunitarias como: Asociación de usuarios, Comité de Participación Comunitaria en Salud - COPACOS, representantes de presupuesto participativo, Representantes de etnias, Cabildantes mayores, entre otros; para la definición de necesidades, expectativas, logros, dificultades y retos de la ESE Metrosalud; como una de las actividades de diagnóstico estratégico que aportó a la formulación del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025.



Como reto para el año 2021, la ESE Metrosalud deberá fortalecer las estrategias de cooperación con diferentes actores y articular la gestión territorial para la salud con las estrategias operativas del modelo de prestación de servicios.

Adicionalmente, es importante resaltar que durante la vigencia 2021, la Gerente de la ESE Metrosalud participó del Encuentro virtual con la comunidad (COPACOS y ASUME), actividad realizada en conjunto con la Secretaría de Salud de Medellín.

## Línea 2: Sistema Integrado de Gestión

<b>% Cumplimiento Línea 2</b>		<b>92%</b>
<b>% Cumplimiento Programa 1 Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>91%</b>
<b>Proyecto:</b> Gestión de Riesgos	<b>94%</b>	
<b>Proyecto:</b> Gestión de la Seguridad Clínica	<b>85%</b>	
<b>Proyecto:</b> Gestión por Procesos	<b>100%</b>	
<b>Proyecto:</b> Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC	<b>79%</b>	
<b>Proyecto:</b> Implementación de Mejores Prácticas de Calidad	<b>95%</b>	
<b>% Cumplimiento Programa 2 Gestión del Gobierno Público</b>		<b>95%</b>
Transparencia y Legalidad	<b>95%</b>	
Participación del usuario, la Familia y la Comunidad	<b>96%</b>	

### Programa: Sistema de Gestión de la Calidad

#### Proyecto: Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos en la ESE viene consolidándose desde el año 2014, buscando aumentar la probabilidad de logro de los objetivos institucionales, fortalecer la cultura de gestión del riesgo en los servidores, proteger los recursos de la organización y del Estado, minimizar las pérdidas, fomentar el aprendizaje organizacional, cumplir los requisitos legales, entre otros.

**113**  
Riesgos  
Identificados

Durante el 2020 se continúa con la implementación del programa de gestión de riesgos, acorde con la política de gestión de riesgos actualizada en el año 2019 y alineado con el eje de acreditación de riesgos, la NTC: ISO 31000, la metodología definida por el DAFP y los criterios de supervisión basada en riesgos de la Superintendencia Nacional de Salud.

En el primer trimestre del 2020 se culminó la actualización del mapa de riesgos de la ESE y se formuló Plan de tratamiento de riesgos, el cual inicia su ejecución en el segundo trimestre.

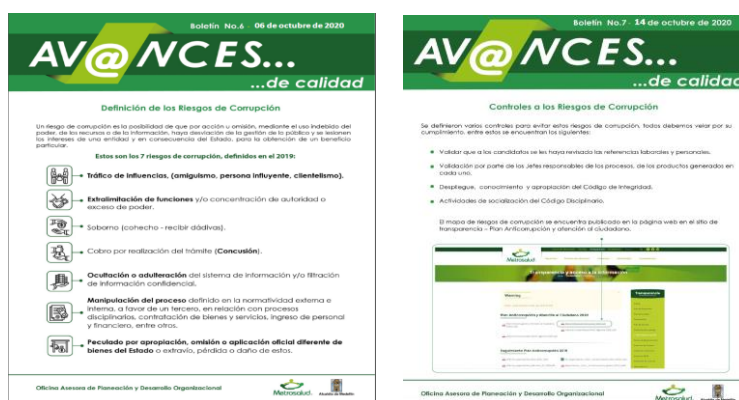
Con el fin de hacer un seguimiento y monitoreo permanente con respecto a la gestión del riesgo, se implementó en la ESE Metrosalud el Sistema de Gestión Integral bajo el aplicativo Almera que incluye el módulo de gestión de riesgos.

El plan de tratamiento de riesgos, obtuvo un cumplimiento acumulado del 70%, frente a una meta definida del 90%; donde se avanzó principalmente en los procesos estratégicos, y algunos misionales de apoyo y se tendrá como reto para la vigencia 2021 hacer el cubrimiento de todos los procesos. Se dio inicio igualmente al seguimiento a controles contenidos en el Mapa de riesgos, y se

avanzó en los procesos estratégicos y algunos misionales, actividad que continúa en el 2021,

Además, se implementó el sistema de reporte de sucesos administrativos con el fin de recopilar información de los eventos que se presentan en los procesos en el día a día a través de la mesa de ayuda mesadeayudariesgos@metrosalud.gov.co; con su respectivo instructivo de reporte de sucesos administrativos y su difusión a través de los medios institucionales como Mailmaster, correo electrónico y el aplicativo Almera; sin embargo, durante la vigencia 2020 solo se recibió un total de 11 reportes.

Es importante resaltar que para la ESE Metrosalud es fundamental la sensibilización y apropiación de la gestión del riesgo por parte de todos los servidores, por dicho motivo, durante el año se emitieron algunos boletines de sensibilización en riesgos a través de mail master, con el fin de generar mayor consciencia en el personal de la importancia de la gestión de riesgos en los procesos.



## Proyecto: Gestión de la Seguridad Clínica

La seguridad del paciente es una prioridad institucional y en este sentido la E.S.E. Metrosalud tiene definido y avanza en la implementación de un programa que se encuentra articulado desde la política de seguridad del paciente del Ministerio de Salud y desde el direccionamiento estratégico de la empresa; este programa se fundamenta en tres ejes o componentes: cultura frente a la seguridad del paciente, procesos seguros y aprendizaje organizacional. Funcionalmente se cuenta con un comité central de seguridad del paciente, un equipo de nivel central conformado por referentes centrales y un referente por UPSS, y un comité de seguridad del paciente por cada UPSS.

Durante la vigencia 2020 se continuó con la implementación en la ESE Metrosalud del Sistema de Gestión Integral bajo el aplicativo Almera que incluye el módulo de seguridad del paciente que reemplaza al aplicativo puesto a disposición por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Organización Panamericana de la Salud - OPS. En este aplicativo se realiza todo el ciclo de gestión que va desde la notificación hasta el cumplimiento y cierre de acciones de mejora.

Otros avances importantes de la consolidación de la figura del equipo de seguridad del paciente y los referentes de seguridad para la difusión,

implementación y evaluación del programa de seguridad del paciente y la actualización del módulo propio dentro de la capacitación virtual en seguridad del paciente que nos permitirá realizar actividades como inducción, re-inducción y actualización en seguridad del paciente.

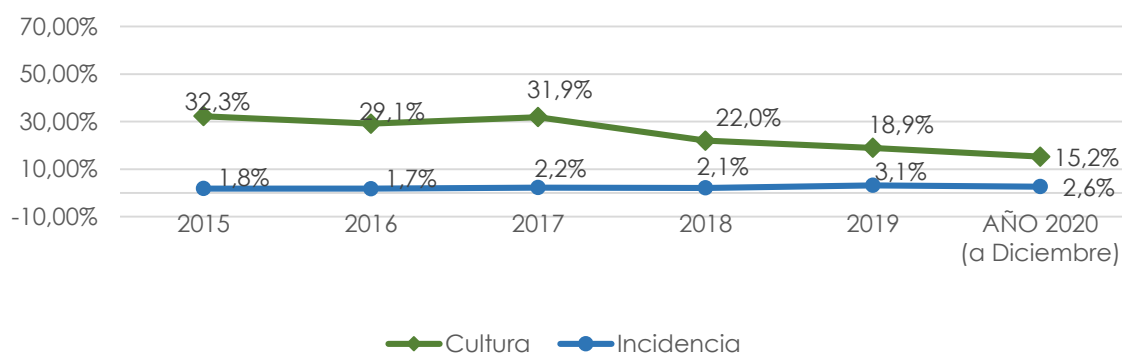
Para operativizar el programa se realizaron actividades específicas por cada punto de atención con temas puntuales en seguridad del paciente; y otras que están dirigidas al total de los servidores de la ESE como:

- Despliegue institucional donde participaron 966 funcionarios.
- Actividades de inducción que se realizan bajo modalidad virtual donde se incluye un módulo específico en seguridad del paciente con la participación de 165 servidores en la actividad de inducción.
- Se definió cronograma mensual para la difusión de cada una de las prácticas seguras a través de la plataforma virtual con su respectiva evaluación.
- Se realizó la difusión y evaluación de la cobertura para los eventos adversos muy graves/muerte (prioritarios o trazadores) en toda la red.

Con relación al indicador de cultura de reporte la tendencia del número de reportes es descendente cuando comparamos los realizados entre los años 2018 y 2019; dicha disminución se explica por una mejor cultura del reporte y la depuración de aquellos sucesos que no afectan la seguridad del paciente y adicionalmente, a partir del mes de noviembre se realizó el cambio del aplicativo del Ministerio de Salud/OPS por el de Almera, lo que genera una curva de aprendizaje y apropiación del nuevo sistema.

Con respecto al indicador de índice de eventos adversos se evidencia un total de 4.505 notificaciones, de los cuales se clasifican 907 como eventos adversos. Las principales causas generadoras de estos son: procedimientos asistenciales 240 (26,5%), medicamentos 173 (19,1%), abandono no autorizado del servicio ANAS 159 (17,57%), infecciones asociadas a la atención en salud 130 (14,3%), caídas 94 (10,4%) y úlceras por presión 66 (7,3%). El nivel de daño a partir de la implementación del módulo de seguridad del paciente en el aplicativo Almera fue clasificado entre leve y moderado en el 98,1% de los casos y la severidad entre daño físico mínimo y temporal menor en el 95,1% de los casos.

**Indicadores de cultura de la notificación - Índice de eventos adversos. E.S.E. Metrosalud 2014 - 2020**



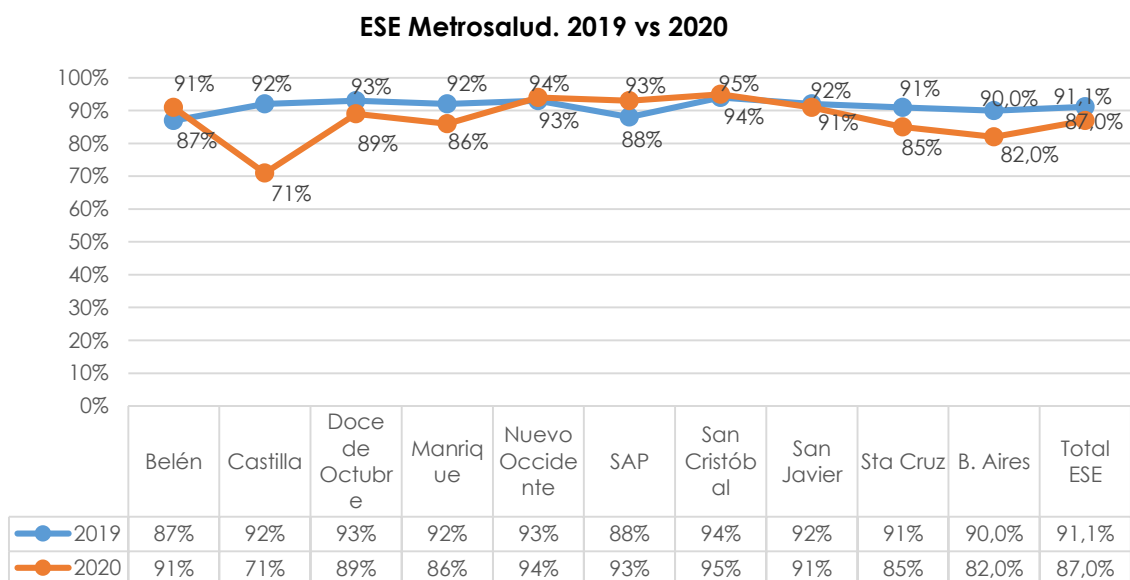
Fuente: Power BI. Dirección de Sistemas – Aplicativo Almera. Diciembre 2020

- **Rondas de seguridad en las UPSS**

Para el fortalecimiento de la seguridad del paciente se ha definido como estrategia el desarrollo de las rondas de seguridad por parte del equipo directivo de las UPSS (Director, Coordinador Asistencial, Coordinador Administrativo y referentes de seguridad); cuyo objetivo es generar cultura a través del compromiso del equipo directivo con la seguridad del paciente e involucrar a todos los servidores en el propósito de construir una organización altamente confiable.

Como resultado de esta actividad se advierte una disminución tanto en el desarrollo de las rondas de seguridad del 100% y con un cumplimiento de criterios del 91,1% en el 2019 a un 94% de rondas realizadas y con un cumplimiento de criterios del 87,0% en la vigencia 2020.

**Porcentaje de cumplimiento criterios rondas de seguridad UPSS.**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- **Implementación de buenas prácticas de Seguridad del Paciente**

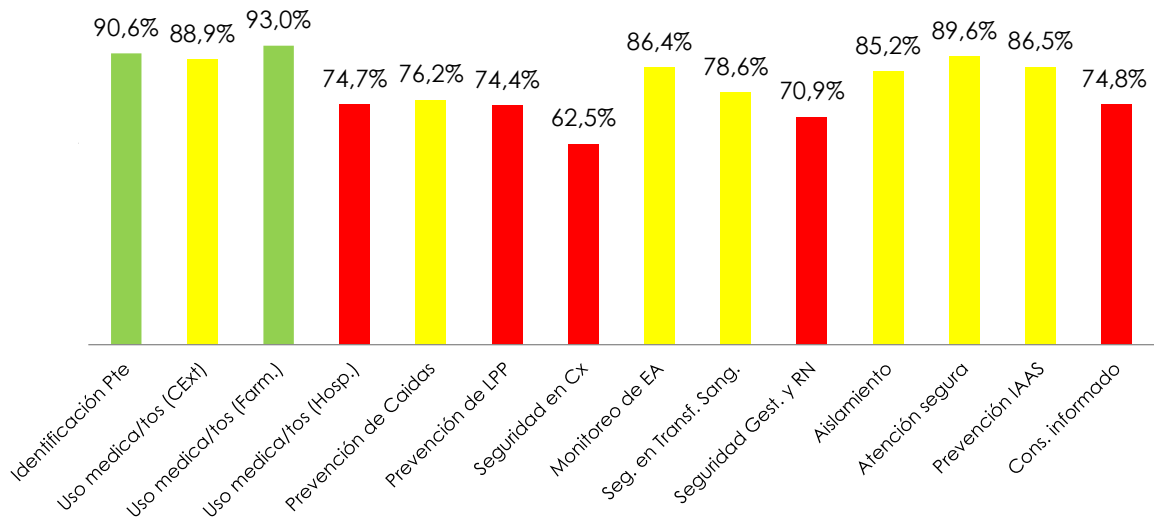
La E.S.E. Metrosalud continúa avanzando en la implementación de las buenas prácticas seguras en el contexto de la política institucional de seguridad del paciente y bajo los lineamientos definidos desde el Ministerio de Salud y Protección social; el avance en la implementación se mide a través del seguimiento semestral de indicadores por parte del comité y definición de acciones de mejora cuando los resultados se encuentran por fuera de los niveles esperados.

El cumplimiento global de la aplicación efectiva de las prácticas seguras en la ESE Metrosalud para el año 2020 fue del 82,8% y los resultados de la adherencia a las barreras de seguridad se detallan a continuación:



## Proporción de adherencia a las Prácticas Seguras

### ESE Metrosalud. 2020



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Adicionalmente, es importante indicar algunos aspectos que dificultan el logro de todos los objetivos propuestos, tales como la limitación de recursos económicos para la adquisición de equipos, dispositivos y medicamentos requeridos en algunas de las prácticas seguras (caídas, lesiones por presión); falta de oportunidad en la consolidación de la información necesaria para el monitoreo y seguimiento al programa de seguridad del paciente (automatización y sistematización de herramientas), los accesos a capacitaciones y cursos sobre seguridad del paciente y cambios frecuentes de los referentes de seguridad del paciente de las UPSS.

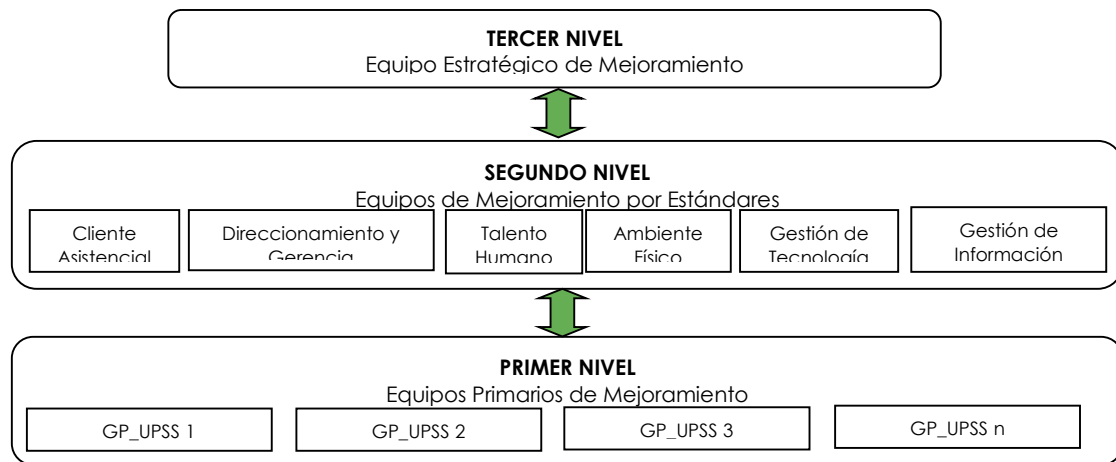
Teniendo en cuenta los resultados de la vigencia 2020 y las dificultades identificadas anteriormente, se advierten como retos para próximas vigencias aspectos como:

- Definición de actividades y compromisos de seguridad del paciente que realmente impacten en la causa raíz de los eventos adversos.
- Promover la cultura de seguridad del paciente y fortalecer el liderazgo y compromiso del equipo directivo en seguridad del paciente.
- Implementar nuevas tecnologías informáticas para el monitoreo y seguimiento del programa de seguridad del paciente.
- Involucrar y empoderar a los referentes centrales en el fortalecimiento del programa de seguridad del paciente.
- Retomar actividades de referenciación y fomentar la investigación en seguridad del paciente al interior de la ESE.
- Involucrar cada vez más al paciente y/o familiares en actividades para mejorar la seguridad del paciente.

# Proyecto: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad – SOGC

- **Modelo de Mejoramiento Continuo**

El modelo de mejoramiento institucional de la ESE Metrosalud tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo con un enfoque de procesos centrados en el usuario, lograr el aumento de la satisfacción de clientes internos y externos y el mejoramiento de la productividad, competitividad y sostenibilidad empresarial. Este modelo se operativiza gracias a la gestión de los equipos de mejoramiento, conformados por clientes internos de diferentes niveles de la estructura organizacional, responsables de planificar, implementar, monitorear y difundir la estrategia institucional.



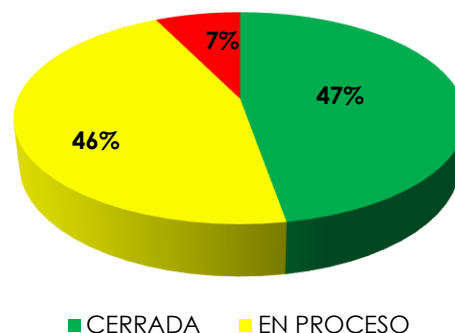
Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

El Modelo de mejoramiento se encuentra en etapa de implementación, y está alineado al software del Sistema integrado de gestión, en el aplicativo Almera.

Durante el año 2020 con los integrantes de los equipos de mejoramiento de segundo nivel, se formuló el Plan de Mejoramiento PAMEC conformado por las acciones de mejora para los estándares priorizados, cuyo resultado para la vigencia fue del 47,3% de cumplimiento (de las 55 acciones de mejora programadas, 26 se ejecutaron, 25 en proceso y 4 sin avance).

### Cumplimiento Plan de Mejora PAMEC

E.S.E. Metrosalud 2020

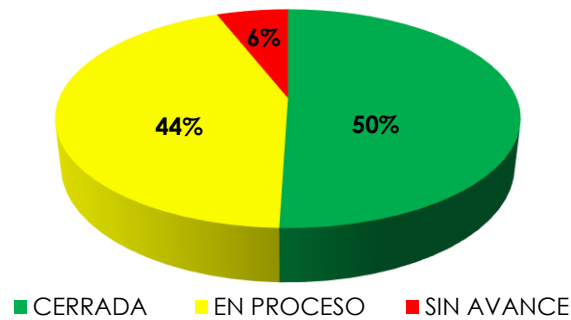


Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Adicionalmente, se definió el plan de mejoramiento institucional, con base en las oportunidades de mejoramiento identificadas en la autoevaluación de acreditación 2019; donde se programaron un total de 101 acciones de mejora, alcanzando un cumplimiento 50,5% (51 acciones ejecutadas, 44 en proceso y 6 sin avance).

### Cumplimiento acumulado Plan de mejoramiento institucional

#### E.S.E. Metrosalud 2020



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- **Autoevaluación de Estándares de Acreditación**

Como parte del monitoreo al mejoramiento de la calidad, cada anualidad se realiza autoevaluación institucional con base en los estándares de acreditación.

En octubre y noviembre de la vigencia, los equipos de mejoramiento de segundo nivel (equipos de autoevaluación), realizaron la autoevaluación cualitativa y cuantitativa con un resultado promedio general de 2,9 con un incremento del 6% con respecto al año 2019, como se muestra a continuación:

**Tabla 9. Valoración autoevaluación por grupo de estándares. ESE Metrosalud. 2018 a 2020.**

Estándar de acreditación	Promedio 2018	Promedio 2019	Promedio 2020	Puntos posibles	Puntos 2020
Cliente Asistencial	2,3	2,70	2,79	200	112
Direccionamiento	2,5	3,12	2,98	42	25
Gerencia	2,5	2,89	2,96	25	15
Gerencia del Talento Humano	2,3	2,65	2,76	42	23
Gerencia del Ambiente Físico	2,3	2,57	2,70	30	16
Gerencia de la Información	2,2	2,71	3,20	36	23
Gestión de la Tecnología	2,1	2,54	2,35	25	12

Estándar de acreditación	Promedio 2018	Promedio 2019	Promedio 2020	Puntos posibles	Puntos 2020
Mejoramiento de la Calidad	2,4	2,40	3,10	100	62
<b>Promedios y totales</b>	<b>2,3</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>	<b>500</b>	<b>288</b>
<b>Variación</b>			<b>6%</b>		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Producto de este ejercicio, se identifican 65 oportunidades de mejora con 108 acciones de mejoramiento que serán ejecutadas durante el 2021.

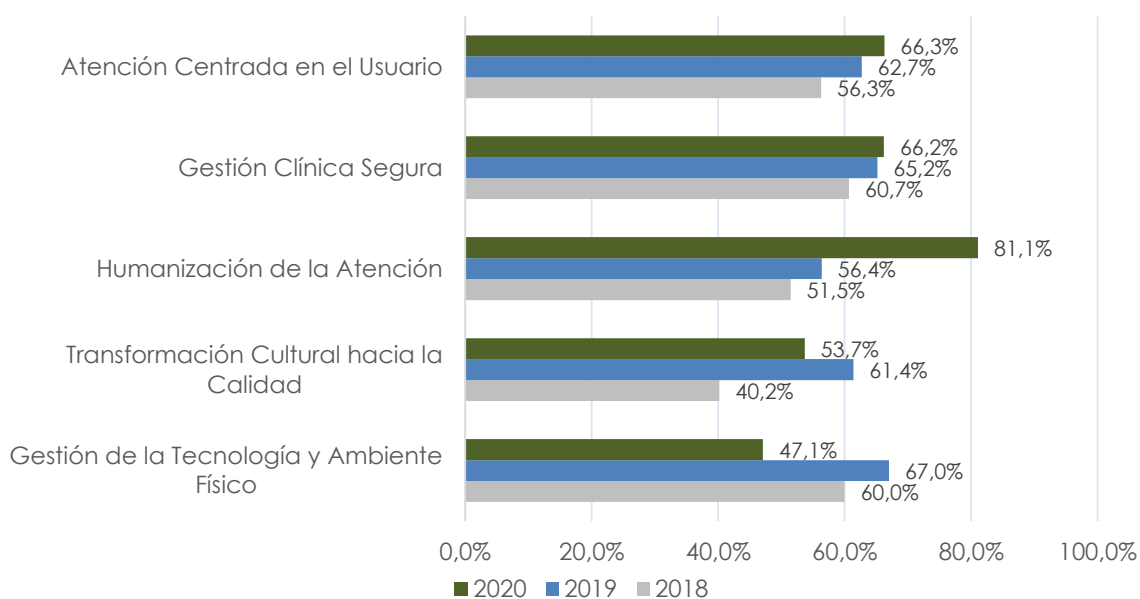
- **Auditoría de paciente trazador**

El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, PAMEC, en la ESE Metrosalud, opera bajo 3 niveles: autocontrol, auditoría interna y auditoría externa, y aplica acciones de tipo preventivo, de seguimiento y coyunturales.

Esta metodología diseñada por la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations, es adoptada por la institución como el método central de seguimiento al mejoramiento de la calidad en la atención y al cumplimiento de los estándares de acreditación priorizados en el PAMEC. En correspondencia con ello, se incluye en el plan de acción de la vigencia y en el plan único de auditorías de la organización.

Frente a los resultados obtenidos en 2020 de la auditoría realizada en 9 unidades hospitalarias, se obtuvo un cumplimiento del 64,6% en los criterios asociados a los estándares priorizados PAMEC; evidenciándose que no se logró aumento con respecto a la vigencia 2019.

**Proporción de Cumplimiento de Criterios por Eje de Acreditación. Auditoría de Paciente Trazador. ESE Metrosalud. Comparativo 2018 a 2020**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

- **Evaluación a la Gestión de Comités**

Como parte de la evaluación del mejoramiento, entre agosto y diciembre de 2020, se realizó la evaluación a la gestión de comités centrales y de las UPSS, con un cumplimiento en promedio del 50,4%; lo que evidencia una disminución con respecto a los cumplimientos obtenidos en vigencias anteriores. Es así como los comités de nivel central alcanzan un cumplimiento del 48,7% y los de las UPSS del 50,4%.

Las principales oportunidades de mejora identificadas son:

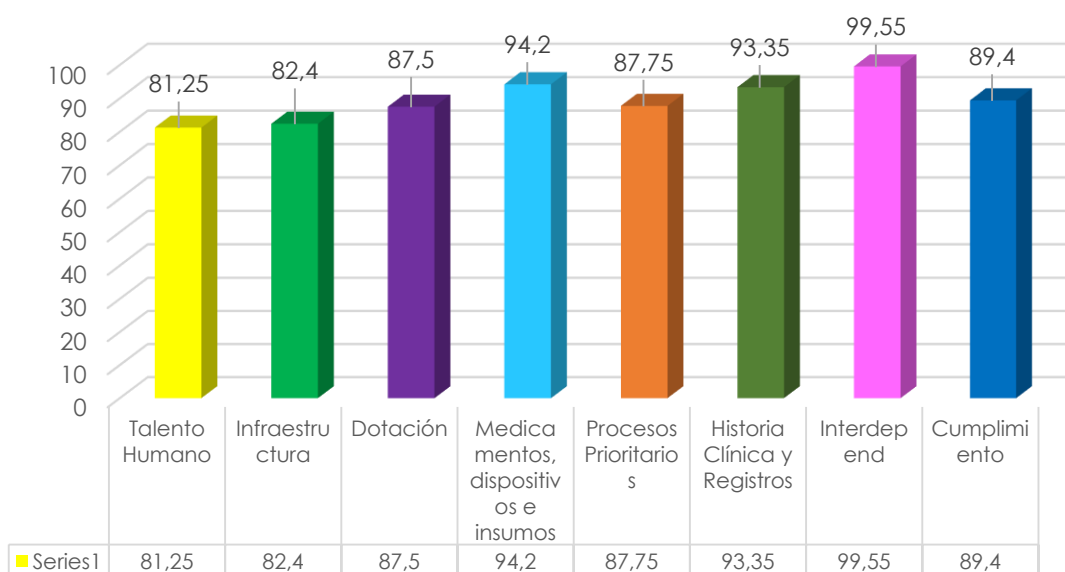
- El establecimiento del plan de trabajo para los comités institucionales.
- La necesidad de que exista consistencia del plan de trabajo con las funciones establecidas en la resolución o acto administrativo de conformación del comité.
- El cumplimiento de las actividades establecidas en el plan de trabajo
- Los análisis de resultado de los indicadores definidos por los comités.
- El establecimiento de acciones a partir de los resultados obtenidos en el análisis de indicadores y seguimiento al cumplimiento.

- **Sistema Único de Habilitación**

Como base para el ejercicio de autoevaluación obligatoria anual, se acompaña el proceso con asesoría permanente por el profesional especializado de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Además, se realizó capacitación a servidores líderes de la institución, directivos, profesionales y técnicos, en la nueva norma de habilitación, Resolución 3100 de 2019, y su interpretación.

La autoevaluación de habilitación fue realizada en cada una de las sedes de la red hospitalaria, alcanzando un resultado total del 89,4%, como se indica a continuación:

**Resultados Autoevaluación Habilitación por Grupo de Estándares ESE Metrosalud 2020**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Sedes	Talento Humano	Infraestructura	Dotación	Medicamentos, dispositivos e insumos	Procesos prioritarios	Historia clínica y registros	Interdependencia	Total cumplimiento
Unidades Hospitalarias	77,9	85,6	86,7	94,3	85	91	99,7	88,6
Centros de Salud	84,6	79,2	88,3	94,1	90,5	95,7	99,4	90,2
<b>Total</b>	<b>81,25</b>	<b>82,4</b>	<b>87,5</b>	<b>94,2</b>	<b>87,75</b>	<b>93,35</b>	<b>99,55</b>	<b>89,4</b>

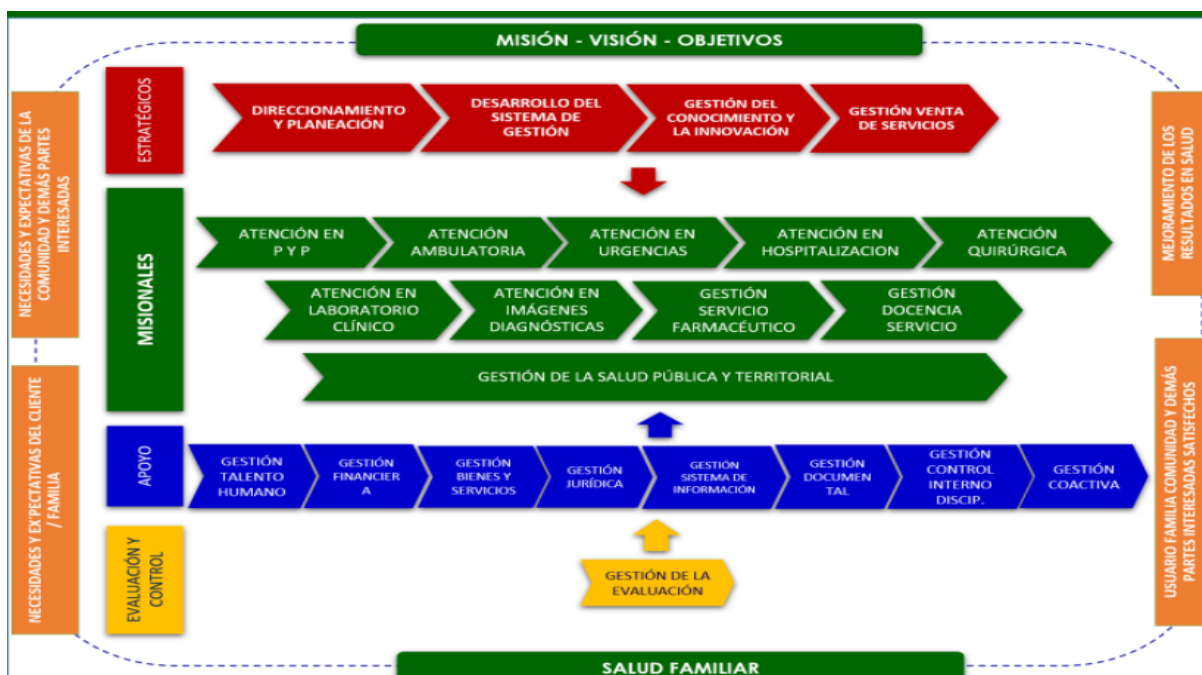
Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

## Proyecto: Gestión por Procesos

- **Mapa de procesos**

Durante la vigencia 2020 la ESE Metrosalud redefinió su mapa de procesos y la estructura organizacional, teniendo en cuenta la creación de las Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios y de la Oficina Asesora de Gestión Coactiva y la modificación del alcance de la Oficina Operativa de Venta de Servicios.

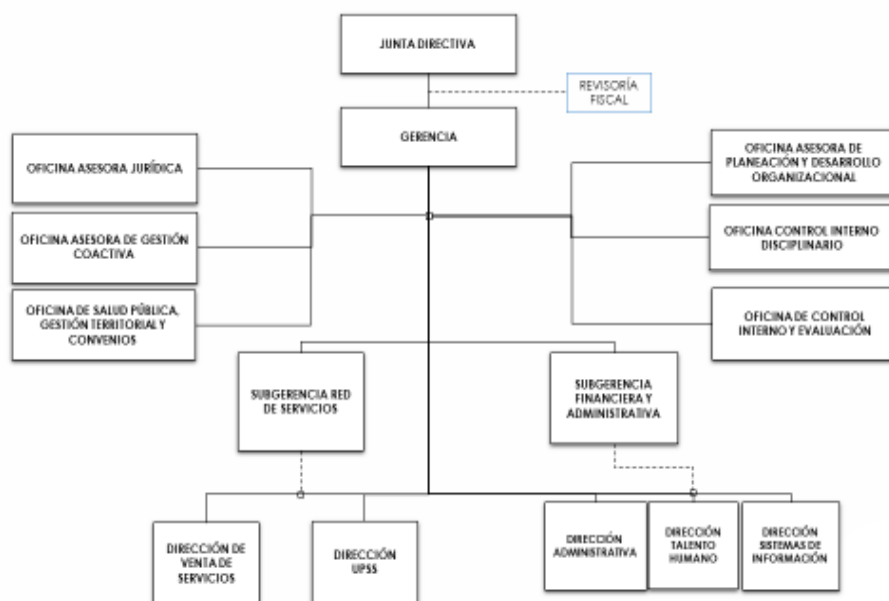
### Mapa de Procesos – ESE Metrosalud





## Estructura Organizacional – ESE Metrosalud

### Organigrama



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Con el nuevo mapa de procesos se identifican un total de 23 procesos, cada uno de ellos cuenta con su respectiva caracterización, determinando las entradas, productos o salidas, clientes y proveedores.

Adicionalmente, y con el fin de facilitar el acceso, salvaguardar la información institucional y facilitar la gestión integral de todos los niveles organizacionales, Metrosalud implementó el aplicativo Almera, con el siguiente resultado: 22 Procesos caracterizados y con mapa de riesgos identificados, 119 procedimientos y 1339 documentos disponibles para consulta, 123 comités parametrizados y operando, 1366 actas que soportan su gestión, 57 Auditorías internas implementadas y 2 Autoevaluaciones (Acreditación y habilitación) con sus respectivos planes de mejora, 5306 Reportes de eventos de seguridad del paciente, 2403 usuarios creados, 1311 indicadores parametrizados

Es importante aclarar que el software (Almera) consta de los siguientes módulos parametrizados en más del 90%, los cuales aportan a solucionar las necesidades institucionales para la gestión por procesos:

- Módulo documentos
- Módulo mecanismos de integración (Comités, y grupos de trabajo)
- Módulo de seguridad del paciente
- Módulo de evaluación y mejoramiento
- Módulo de riesgos
- Módulo de indicadores

Adicionalmente, el Módulo de planeación estratégica se implementará a partir de la vigencia 2021.

- **Plan de Evaluaciones**

Como resultado de la gestión, al cierre del año se obtuvo un cumplimiento del 100% en el plan de evaluaciones aprobado para la vigencia por el Comité Coordinador de Control Interno de conformidad a las funciones otorgadas en la Resolución 1419 de 2018.

En la vigencia 2020 se realizó la actualización de la documentación asociada al proceso de Gestión de la Evaluación de acuerdo con la nueva estructura de procesos, las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

- **Informes y seguimientos de Ley**

Durante la vigencia 2020, se realizaron 24 informes de Ley con un cumplimiento del 100% de acuerdo a lo programado.

**Informes de Ley:**

1. Evaluación del MECI cuatrimestral
2. Evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
3. Seguimiento a PQRS
4. Evaluación a la gestión de las dependencias
5. Informe de austeridad en el gasto (Decreto 984 de 2012)
6. Seguimiento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (Decreto 2641 de 2012)
7. Evaluación Plan de intervención de riesgos
8. Comité de conciliación estudios para acción de repetición
9. Verificación Ley de cuotas
10. Seguimiento a la inscripción de trámites en el SUIT
11. Control Interno contable
12. Evaluación sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo
13. Evaluación de la percepción ética

- **Seguimiento a planes de mejora**

Durante el año 2020 se realizaron veintinueve (29) seguimientos a distintos planes de mejora definidos por la ESE, las cuales se detallan a continuación:

Auditoría Fiscal y Financiera alcance 2011 y 2012	Atención del usuario por urgencias vigencia 2018
Auditoría Especial Evaluación recursos involucrados en las glosas	Ingresar al usuario por urgencias vigencia 2018
Auditoría Especial contratación de personal administrativo y administración de salarios	Adscripción del usuario y su familia por punto de atención vigencia 2018
Auditoría Fiscal y Financiera a la ESE Metrosalud vigencia 2015	Egreso del usuario
Auditoría Regular vigencia 2015	Control interno contable
Auditoría Regular vigencia 2016	Gestión de costos
Auditoría Regular Evaluación componente control financiero vigencia 2017	Gestión presupuestal
Auditoría Regular vigencia 2017	Evaluación al procedimiento Facturación Usuarios (Diciembre de 2016 Y 2017)
Seguimiento del Informe intermedio Control Interno Contable y anual 2017	Bienes y servicios
Evaluación de software y derechos de autor	Procedimiento atención quirúrgica

Ley de archivos	Administración seguridad social incapacidades
Gestión documental	Gestión del talento humano (Octubre de 2016)
Seguimiento a auditorías segunda línea de defensa	Seguimiento Plan de Mejora Evaluación de la percepción ética
Seguimiento auditoria regular 2018	Seguimiento plan de mejora autoevaluación al proceso de Gestión de la Evaluación
Seguimiento a planes de mejora sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	

Con relación al seguimiento de los planes de mejoramiento presentados a la Contraloría General de Medellín y a la Oficina de Control Interno y Evaluación producto de las auditorías internas se cumplió con el 100%.

- **Auditorías con enfoque de riesgo.**

Durante el 2020 se realizaron catorce (14) auditorías con enfoque a riesgos de los procesos de atención quirúrgica, atención en urgencias, atención en hospitalización, gestión del servicio farmacéutico, atención en laboratorio clínico, atención ambulatoria, atención en promoción y prevención, gestión financiera, gestión de bienes y servicios, gestión documental, gestión jurídica, evaluación de las cajas menores y gestión de la evaluación.

- **Otros aspectos a destacar.**

Adicionalmente se destaca que la Oficina de Control Interno y Evaluación avanzó con la actualización de la documentación asociada al proceso de Gestión de la Evaluación de acuerdo con la nueva estructura de Procesos, las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Además, se realizó el fortalecimiento de competencias por medio de la participación en las capacitaciones virtuales brindadas por la Alcaldía de Medellín, la Gobernación de Antioquia y el Departamento de la Función Pública relacionadas con las funciones de la Oficina; y se realizaron auditorías utilizando metodologías virtuales, documentales y por medios digitales teniendo en cuenta las condiciones por la pandemia de COVID 19.

Por último, se destaca que el cumplimiento legal es un aspecto a resaltar en la gestión de la ESE, como se evidencia en los informes de Ley donde el cumplimiento se califica en niveles óptimos.

Como retos para las próximas vigencias, se determina:

- Fortalecer la implementación de las actividades de control preventivo con el fin de fomentar la apropiación de los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación en los servidores de la ESE Metrosalud.
- Implementar el enfoque de líneas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

## Proyecto: Implementación de Mejores Prácticas

- **Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001**

Para la vigencia 2020 la ESE Metrosalud avanzó con las acciones de mejora definidas en la vigencia anterior y se actualizó la autoevaluación del sistema de gestión ambiental con la definición de un nuevo plan de mejora, cuya implementación alcanzó un cumplimiento del 87%.

Se realizó la actualización y seguimiento al Programa Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), el cual trabaja diferentes componentes como el manejo de residuos hospitalarios, manejo de sustancias químicas, control de plagas, vectores y roedores y el uso eficiente de recursos (agua, energía, gas natural y vertimientos).

La proporción de adherencia del manejo de los residuos hospitalarios es del 88,5%, evidenciando un incremento importante con respecto a la vigencia 2019, que alcanzó el 83%.

Con respecto al manejo de sustancias químicas se realizó la divulgación de pautas y matriz de compatibilidad a funcionarios de los servicios de Almacén, Farmacia y Laboratorio. Además, se divulgó a través de medios virtuales las pautas para el almacenamiento de sustancias químicas bajo el Sistema Globalmente Armonizado y se realizó capacitación con una cobertura de 37 funcionarios.

Con respecto al manejo de plagas se realizó la contratación de proveedor para la realización de aplicaciones de plaguicidas en 52 sedes y se está a la espera de la entrega de los informes correspondientes.

Adicionalmente, se realizó una sensibilización en los diferentes servicios de las Unidades Hospitalarias, con el fin de dar a conocer los pasos básicos para mantener los puestos de trabajo y las áreas comunes ordenadas, aseadas y limpias y hacer un consumo consciente de los recursos, principalmente del agua potable y la energía eléctrica cuando se realizan las actividades diarias.

Adicionalmente, se realizó despliegue de la gestión de residuos hospitalarios, logrando un 95% de adherencia a los conocimientos y una cobertura del 39% de los servidores de toda la red.

- **Avances Sistema Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**

Es importante anotar que durante la vigencia 2020 no se realizó la evaluación del FURAG, por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública; sin embargo, la ESE Metrosalud continuó con la aplicación de los instrumentos diseñados para realizar el autodiagnóstico de la organización frente a las políticas del MIPG, a continuación, se presentan los resultados de su realización y su comparativo con el año 2019.

**Tabla 10. Resultados de las autoevaluaciones**

DIMENSIÓN	POLÍTICA	Autodiagnóstico 2019	Autodiagnóstico 2020
1. TALENTO HUMANO	1. GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	84,3	84,3
	2. CÓDIGO DE INTEGRIDAD	41,7	50,9
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	3. GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN	94,8	97,0
	4. GESTIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN	96,0	97,5
3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	5. GESTIÓN PRESUPUESTAL	99,2	99,2
	6. GOBIERNO DIGITAL	68,7	68,7
	7. DEFENSA JURÍDICA	88,6	87,7
	8. SERVICIO AL CIUDADANO	86,7	87,7
	9. GESTIÓN DE TRÁMITES	70,7	65,1
	10. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	81,0	81,0
	11. RENDICIÓN DE CUENTAS	98,5	98,5
	12. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA		78,7
4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	100,0	95,3
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. GESTIÓN DOCUMENTAL	91,3	86,5
	14. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	86,7	85,4
6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA INNOVACIÓN	15. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA INNOVACIÓN	62,0	62,0
7. CONTROL INTERNO	16. CONTROL INTERNO	98,4	79,5
<b>TOTAL</b>		<b>84,3</b>	<b>82,6</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia una disminución en los resultados obtenidos a los seguimientos realizados con el uso de herramientas del autodiagnóstico respecto al año 2019, generado principalmente por el cambio de los líderes en la gran mayoría de las políticas y la no posibilidad de realizar seguimientos permanentes a las acciones de mejoramiento definidas.

Adicionalmente, la ESE Metrosalud buscando mejorar sus diferentes actividades organizacionales viene implementando normas técnicas con las mejores prácticas de gestión. A continuación se presentan los beneficios más significativos de estas:

- Se cuenta con un líder para cada sistema de gestión, integrados en un único sistema organizacional denominado Sistema Integrado de Gestión.
- Con relación al avance de los sistemas de gestión, se encontró que se tiene un 98% de cumplimiento frente a los estándares y criterios establecidos en el Decreto 1072 de 2015 - el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, un 69% de cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental frente a los estándares técnicos definidos en la NTC ISO 14001 y un 81,6% de avance en las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a la luz de los estándares y criterios técnicos regulados a través del Decreto 1499 de 2017

Además, se tiene como retos para próximas vigencias aspectos como:

- Realizar el ciclo completo de mejoramiento para las mejores prácticas definidas en la norma técnica NTC 27001 del Sistema de Gestión de seguridad de la Información
- Realizar los seguimientos sistemáticos al cumplimiento de los planes de mejora resultantes de la autoevaluación de cada sistema
- Mejorar el desempeño de cada sistema
- Realizar la revisión anual del sistema integrando las evaluaciones de cada sistema de gestión en una sola.
- Lograr la apropiación del sistema integrado de gestión desde la Junta Directiva hasta el nivel operativo.
- Desarrollar una cultura del mejoramiento.

- **Formulación del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025**

Durante el último trimestre del año 2020, la ESE Metrosalud avanzó con la revisión y ajuste de la Plataforma Estratégica y la Formulación del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025 “Metrosalud saludable y comprometida por la vida”.

En el desarrollo de este ejercicio, se realizaron mesas de trabajo con grupos de interés para análisis del entorno como la Asociación de usuarios, COPACOS, Juntas Administradoras locales, Universidades e instituciones de educación superior, contratistas y proveedores, representantes de comunidades negras y afrodescendientes, grupo de cabildantes, entre otros; con la participación de 113 representantes.

Además, se realizaron 21 entrevistas a profundidad con representantes de diferentes grupos de intereses tanto internos como externos, con el fin de recoger manifestaciones desde una visión crítica y la definición de algunas oportunidades de mejora.

Como estrategias para el análisis interno de la ESE Metrosalud, se implementaron diferentes actividades, con la participación de 780 servidores, como:

- La aplicación de encuestas dirigidas a todo el personal de la ESE Metrosalud.
- El desarrollo de 4 talleres de construcción del propósito superior.
- Consolidación y validación de matriz DOFA.
- Taller para definición de rutas estratégicas.
- Taller sobre Estilo de Liderazgo con la participación del Comité de gerencia Ampliado.

Como resultado de estas estrategias la ESE Metrosalud cuenta hoy con la siguiente plataforma estratégica:





Además, se definió la siguiente Formulación estratégica:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

## Programa: Gestión de Gobierno Público

### Proyecto: Transparencia y Legalidad

- **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC**

El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 fue del 83% ubicándose en una ZONA ALTA, presentándose una variación significativa del 8% comparada con el 91% alcanzado en la vigencia 2019.

**Tabla 11. Consolidado cumplimiento PAAC 2020. Diciembre 31 de 2020**

Componente	Actividades programadas para año 2020	Actividades cumplidas	Actividades sin avance	Actividades cumplidas parcialmente	Porcentaje de Avance a 31/08/2020
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4	4		1	92%
Componente 2: Racionalización de trámites	5	4			67%
Componente 3: Atención al ciudadano	9	8			69%
Componente 4: Rendición de cuentas	12	12			100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	6	6	1		98%
Componente 6: Otras iniciativas	1	1			75%
<b>Cumplimiento</b>	<b>36</b>	<b>34</b>			<b>83%</b>

0 a 59% es	Zona baja	Rojo
De 60 a 79% es	Zona Media	Amarillo
De 80 a 100% es	Zona Alta	Verde

Fuente: Oficina de Control Interno y Evaluación. Enero 2021.

Se presentaron un total de cinco actividades en el PAAC, equivalentes al 10%, que se encuentran sin cumplimiento y tres actividades, equivalentes al 7% con cumplimiento parcial para la vigencia 2020; de acuerdo a lo manifestado por los responsables los bajos porcentajes de ejecución estarían asociados con las contingencias institucionales presentadas por la pandemia por COVID 19.

Se ha avanzado significativamente en el año 2020 en la implementación del trámite interno de los derechos de petición y solicitud de información en el aplicativo Sevenet, además que se tienen establecidos los flujos de información con sus responsables, no obstante no se logra la respuesta oportuna al total de derechos de petición de acuerdo al indicador establecido (% de derechos de petición respondidos de forma oportuna, con una meta del 100%, logrando con corte al 31/12/20 un cumplimiento del 89%).

Se hace necesario fortalecer algunos aspectos importantes de los componentes de: Atención al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Transparencia y Acceso a la Información, con un trabajo en equipo entre los responsables de las actividades y sus equipos de trabajo con el fin de generar mejores resultados en las evaluaciones en las próximas vigencias.

Además es importante fortalecer con los responsables del cumplimiento de las actividades del PAAC el trabajo en equipo y la oportunidad en la entrega oportuna de la información solicitada, así como de las evidencias del cumplimiento en la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de los componentes.

- **Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT**

Durante el 2020 la ESE Metrosalud da continuidad a la implementación del SARLAFT con las siguientes actividades:

- Se presentaron a Junta Directiva los informes SARLAFT.
- Capacitación a proponentes de subasta inversa y directivos que ingresaron nuevos a la institución en la Dirección de Venta de Servicios, Oficina de Salud Pública, Gestión territorial y Convenios y Dirección Administrativa. Se les presentaron los procedimientos respectivos para la debida diligencia de clientes, en lo que a sus procesos y dependencias compete.
- Se realizó el despliegue institucional de SARLAFT en el mes de septiembre, con una cobertura de 56% y un grado de conocimiento promedio en el pos test de 92%
- Se formularon las actividades de tratamiento de riesgos necesarias a partir de la matriz de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT para la empresa, identificando los controles para cada uno de los riesgos y acción de tratamiento en los casos que aplica.
- Continúa incorporado en la Inducción virtual el tema de SARLAFT.
- Se realizaron los reportes a la UIAF, en los primeros 10 de cada mes, de forma cumplida, y se cuenta con los certificados de dicha rendición a diciembre 30 de 2020.
- Se contrató nuevamente la plataforma Compliance de Risk Internacional S.A para búsqueda en listas restrictivas en la debida diligencia, entre 18 de marzo y 31 de diciembre de 2020, con 7000 consultas para la vigencia del contrato.
- Se llevó a cabo debida diligencia para contratistas de todos los proyectos de la Dirección de Convenios y Venta de servicios, que posteriormente en mayo quedan a cargo de la Oficina de Salud Pública, Gestión territorial y

Convenios y los que ingresan a través de la Subgerencia de Red de Servicios y Dirección de Venta de Servicios. También para proveedores de bienes y servicios en las diferentes modalidades de contratación, como subasta inversa, contratación directa, convocatorias en el transcurso del año, servidores nuevos que ingresaron a la empresa en la vigencia y solicitudes a los administradores de planes de beneficios con quién se tiene contrato, para actualizar su información.

- Se lleva a cabo en el mes de diciembre la debida diligencia para todos los contratistas de los proyectos que inicia contrato entre el 1 ° y el 4 de enero de 2021.
- Esta debida diligencia contempla la revisión del formato de conocimiento del cliente SARLAFT, la búsqueda en la plataforma de listas Compliance, el análisis de la información y la emisión del certificado por parte del Oficial de Cumplimiento al dueño del proceso, en el cual se está realizando la vinculación del tercero.
- Debida diligencia para servidores de la planta de cargos actual, por carga masiva en el último trimestre.
- Se diligencian los formatos de conocimiento del cliente solicitados por administradores de planes de beneficios, tanto para actualización de información con los que se tiene contrato como para la vinculación con los que se inicia la prestación de algún servicio contratado.

- **Gestión Jurídica:**

Un logro importante de la gestión jurídica en la ESE Metrosalud en el 2020, consiste en avanzar con la implementación de la política de prevención del daño antijurídico y de defensa judicial, para efectos de prevenir las principales causas de demandas y de mejorar la estrategia de defensa institucional.

Adicionalmente, durante el 2020, se dio respuesta oportuna a las Acciones de Tutela y requerimientos a entidades administrativas, hubo asistencia a las audiencias de conciliación prejudicial a las que fue convocada Metrosalud, se tramitó la segunda instancia de los procesos disciplinarios, así mismo, se brindó asesoría a las distintas dependencias las cuales contribuyen a prevenir el daño antijurídico y lograr el apego a la legalidad en cada una de las actuaciones. Dichos requerimientos jurídicos fueron atendidos por la Oficina Asesora Jurídica, mediante la emisión de conceptos, proyección de actos administrativos y acompañamiento directo a las distintas dependencias.

Otros aspectos que se destacan durante la vigencia 2020, fue las capacitaciones a personal asistencial y administrativo en la normatividad vigente de derechos de petición y SOAT, y la consolidación y actualización del Normograma Institucional.

## Proyecto: Participación del Usuario, la Familia y la Comunidad

Para el cumplimiento de las actividades de este proyecto se continuó con la implementación de la Política de Participación ciudadana en la Gestión y del programa de participación del usuario, familia y comunidad con indicadores que dan cuenta de su ejecución en el Plan de Acción.

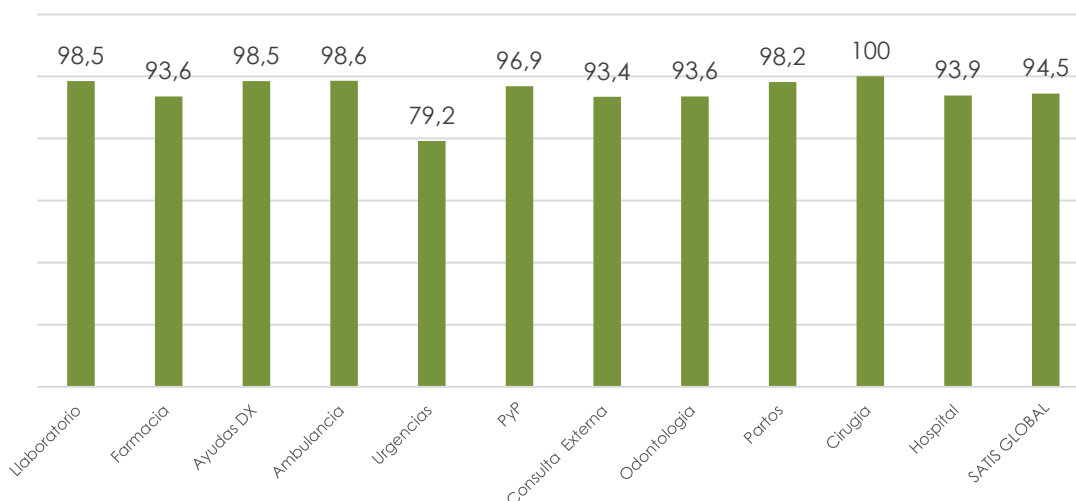
- **Satisfacción con la prestación del servicio**

La ESE Metrosalud en su interés de mejorar siempre la prestación de sus servicios y velar por la satisfacción de sus usuarios, midió la proporción de usuarios satisfechos en el segundo semestre de 2020, aplicando 5503 encuestas en los diferentes servicios de acuerdo a las muestras estadísticas por población atendida; las encuestas se aplicaron en los servicios de medicina general, ambulancia, cirugía, ayudas diagnósticas, farmacia, laboratorio, hospitalización, partos, cirugía, programas de promoción y prevención.

La satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios, se mide con el indicador "proporción de los usuarios satisfechos con los servicios recibidos", el cual se obtiene a través de la aplicación de una encuesta por servicio.

Luego de la aplicación de la encuesta se obtuvo un resultado global de usuarios satisfechos con los servicios recibidos del 94,5%.

**Porcentaje de satisfacción de los usuarios por servicio.  
ESE Metrosalud. 2020**



Fuente: Informe Encuesta de satisfacción 2020.

De acuerdo a los resultados y causas identificadas de insatisfacción, se hace necesario realizar acciones de mejora que contribuyan a que los usuarios se sientan mejor atendidos como:

- Ajustar los procesos de contratación de medicamentos a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Divulgar por diferentes medios y espacios todo lo relacionado con la atención humanizada como: correctos de humanización, principios, valores

institucionales, deberes de los servidores públicos, carta de derechos y deberes de los usuarios, carta de trato digno, entre otros.

- Hacer seguimiento a los indicadores de oportunidad y calidad que tiene la empresa para cada servicio especialmente el de urgencias.
- Diligenciar en la historia clínica toda la información brindada al usuario desde el ingreso hasta el egreso.
- Continuar con la contratación de servidores según necesidades de planta de cargos.
- Medir la adherencia a los procesos de atención al usuario por medio de la evaluación de desempeño.

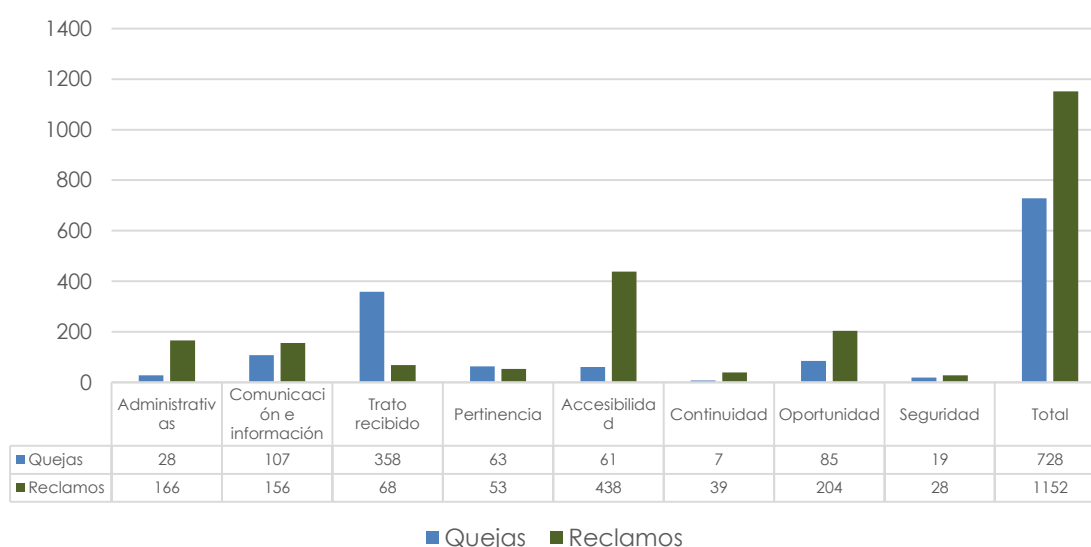
### ● Resultados de la gestión de las PQRF

Con relación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, la ESE tiene monitoreo permanente por medio del aplicativo de escucha activa en el software SAFIX, para resolver las manifestaciones de los usuarios captadas por medio de los buzones de sugerencias, página web, líneas telefónicas y oficinas de trabajo social y atención al usuario.

Dentro de los resultados de la gestión realizada encontramos que la proporción de quejas y reclamos con respuesta antes de 10 días, en el año 2020 fue del 98% y la proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja y/o reclamo fue del 94,5%.

Las principales causas de las quejas y reclamos que expresan los usuarios y sus familias se encuentran en los siguientes atributos de calidad:

#### Causas de insatisfacción definidas por PQRS. ESE Metrosalud 2020



Fuente: Dirección Sistemas de Información SAFIX. 2020

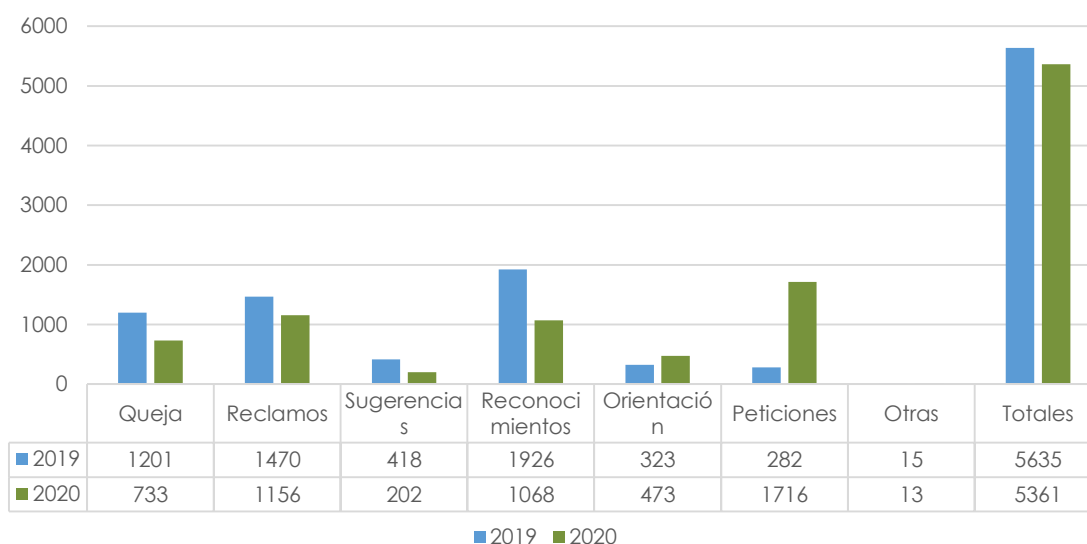
Como puede observarse los usuarios que conocen este mecanismo de participación expresan a la Empresa su malestar por el trato recibido en los servicios. Para la mejora de este aspecto la empresa tiene formulado, desplegado y en ejecución el programa de humanización en la prestación del servicio que de igual forma será fortalecido durante la vigencia 2020 con la



definición de estrategias para sus 4 pilares; y la disposición de la carta y ruta de los derechos y deberes de los pacientes y sus acompañantes, la cual contempla el derecho al trato digno e información referente al diagnóstico y tratamiento.

Es importante anotar que el comportamiento de las manifestaciones en el año 2020 disminuyó en comparación con el año 2019 en 4,9%; por dicho motivo es fundamental continuar fomentando y motivando a los usuarios para que utilicen los mecanismos de participación para el reporte de PQRS, definido por la ESE.

### Comparativo manifestaciones ESE Metrosalud. 2017 a 2019



Fuente: Dirección Sistemas de Información SAFIX. 2020

### Vocación de servicio en nuestro personal médico

Felicidades al doctor Juan Carlos Castaño, Médico del Servicio de Consulta Externa de la UH San Javier, por los reconocimientos recibidos por parte de nuestros usuarios a través de nuestro Sistema de Escucha Activa (registrados en Safix) durante el primer bimestre del presente año.

A propósito, una de las usuarias expresa: "...tengo mucho que agradecerle, es un doctor muy especial, educado, tratable, amable y buen profesional. Le da a uno todas las explicaciones y todos los exámenes que se necesitan, estos son los médicos que deseamos en nuestra Unidad..."

Personas como ésta llenan de orgullo a nuestra institución. Gracias por demostrar su vocación de servicio en cada una de sus acciones.



Es importante destacar que nuestros usuarios también reconocen el buen servicio prestado, el cual ha sido manifestado en 1.068 reconocimientos recepcionados durante el 2020. Además, la ESE entrega un incentivo no monetario al servidor más felicitado en el bimestre con el fin de que sean modelos a seguir.

## Línea 3: Eficiencia Administrativa y Financiera

% Cumplimiento Línea 3		82%
<b>% Cumplimiento programa 1 Metrosalud Eficiente y Sostenible</b>		<b>80%</b>
Proyecto: Gestión Financiera	73%	
Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Costos	100%	
Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Facturación	55%	
Proyecto: Gestión de Negocios	93%	
<b>% Cumplimiento programa 2 Gestión de bienes y servicios</b>		<b>84%</b>
Proyecto: Plan de Compras de Bienes y Servicios	96%	
Proyecto: Plan Maestro de Infraestructura	77%	
Proyecto: Plan Maestro de Tecnología Biomédica	80%	

### Programa: Metrosalud Eficiente y Sostenible

#### Proyecto: Gestión Financiera

- Estados Financieros

Tabla 12. Estado de Situación financiera comparativo a diciembre 2019-2020  
(Cifras en Miles)

CODIGO	DESCRIPCION	AL 31 DICIEMBRE 2019	AL 31 DICIEMBRE 2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>ACTIVO</b>					
	<b>CORRIENTE</b>	<b>260,158,859</b>	<b>274,684,638</b>	<b>14,525,779</b>	<b>6%</b>
11	Efectivo y Equivalentes al Efectivo	7,873,225	31,524,100	23,650,875	300%
12	Inversiones	86,952	90,463	3,511	4%
13	Cuentas Por Cobrar	52,415,743	41,732,122	-10,683,621	-20%
14	Prestamos por Cobrar	2,994,150	3,432,418	438,268	15%
15	Inventarios	3,483,663	3,996,502	512,839	15%
19	Otros activos	193,305,126	193,909,033	603,907	0%
	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>392,616,093</b>	<b>404,053,354</b>	<b>11,437,261</b>	<b>3%</b>
13	Cuentas Por Cobrar	10,795,553	11,461,528	665,975	6%
14	Prestamos por Cobrar	4,491,224	5,148,627	657,403	15%
16	Propiedades, Planta y Equipo	281,719,259	292,144,114	10,424,855	4%
19	Otros Activos	95,610,057	95,299,085	-310,972	0%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>652,774,952</b>	<b>678,737,992</b>	<b>25,963,040</b>	<b>4%</b>

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

Los activos totales se han incrementado en el 4% causado principalmente por el aumento del efectivo, por el recaudos de los convenios PIC y debido que los recursos de cartera de Savia Salud punto final solo fueron transferidos el día 30 de diciembre de 2020; por su parte la propiedad planta y equipo se incrementa en el 6% por la construcción la unidad hospitalaria de Buenos Aires y la cartera se disminuye por el proceso de conciliación, y recaudo de cartera.

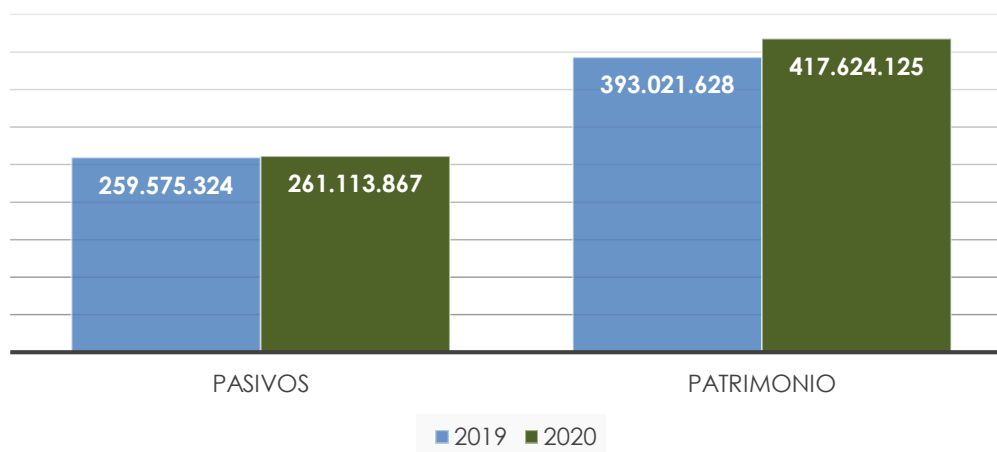
**Tabla 13. Estado de Situación financiera comparativo a diciembre 2019-2020**  
(Cifras en Miles)

CODIGO	DESCRIPCION	AL 31 DICIEMBRE 2019	AL 31 DICIEMBRE 2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
	<b>PASIVOS</b>				
	<b>CORRIENTE</b>	<b>58,175,379</b>	<b>71,805,470</b>	<b>13,630,091</b>	<b>23%</b>
24	Cuentas por Pagar	30,154,448	41,078,318	10,923,870	36%
25	Beneficios a Empleados	12,788,104	16,955,833	4,167,729	33%
29	Otros Pasivos	15,232,827	13,771,319	-1,461,508	-10%
	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>201,577,945</b>	<b>189,308,397</b>	<b>-12,269,548</b>	<b>-6%</b>
25	Beneficios a Empleados	166,252,331	153,099,207	-13,153,124	-8%
27	Provisiones	35,325,614	36,209,190	883,576	3%
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>259,753,324</b>	<b>261,113,867</b>	<b>1,360,543</b>	<b>1%</b>
				<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>32 Patrimonio Institucional</b>	<b>393,021,628</b>	<b>417,624,125</b>	<b>24,602,497</b>	<b>6%</b>
3208	Capital Fiscal	264,436,174	338,915,972	74,479,798	28%
3225	Resultado del Ejercicio Anteriores	64,497,551	64,497,552	1	0%
3230	Resultado del Ejercicio	64,087,903	14,210,601	-49,877,302	-78%
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>652,774,952</b>	<b>678,737,992</b>	<b>25,963,040</b>	<b>4%</b>

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

Es importante destacar que la composición del pasivo y del patrimonio de la empresa en las vigencias 2019 y 2020 presenta un comportamiento similar; sin embargo, la variación de un punto adicional en el pasivo se debe a la retraso que presenta las cuentas por pagar a corto plazo por la falta de liquidez que ha venido sufriendo la ESE Metrosalud durante toda la vigencia por causa de la disminución en la venta de servicios de salud electivas.

#### Comparativo Total pasivo y patrimonio. ESE Metrosalud. 2019 y 2020



Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

**Activo Corriente:** Presenta una variación del 6% originada como ya se dijo anteriormente en el efectivo.

**Activo no Corriente:** El incremento del 3% de esta partida del balance se origina por la inclusión en propiedad, planta y equipo de los bienes inmuebles por la construcción de la U.H. Buenos Aires y la legalización de un terreno por parte de la alcaldía de Medellín.

**Pasivo Corriente:** Se presentó un incremento del 23% pasando de \$58.175 millones de pesos a \$71.805 millones, causado por el aumento de las cuentas

por pagar, ya que en medio de la pandemia se da prioridad al pago de los salarios y se relega el pago a proveedores, adicional no se alcanza a pagar proveedores a diciembre 31 de 2020, ya que los recursos no fueron recibidos hasta el día 30 y quedan en bancos para ser ejecutados en el 2021.

Al cierre de la vigencia, se cancelaron los aportes al SGSSS y la parafiscalidad correspondiente a diciembre y no se tienen cuentas vencidas de obligaciones laborales.

**Pasivo no Corriente:** Se disminuyen en un 6% teniendo en cuenta que muchos de los empleados de cesantías retroactivas se han liquidado durante la vigencia.

**Patrimonio:** Presenta un incremento del 6% originado por la legalización de terrenos y el resultado del ejercicio cuyo valor corresponde a \$14.210.6 millones de pesos, se debe tener en cuenta que durante la vigencia se realizó el registro de rendimientos financieros de la fiducia que administra los recursos de la concurrencia administrada por Fondo de pensiones y cesantías Porvenir que suman durante todo el año \$20.495 millones de pesos.

**Tabla 14. Estado de resultados integral. Comparativo a diciembre 2019-2020. ESE Metrosalud. (Cifras en miles)**

CODIGO	DESCRIPCION	AL 31 DICIEMBRE 2019	AL 31 DICIEMBRE 2020	Variación Absoluta	Variación Relativa
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>277,329,897</b>	<b>278,600,671</b>	<b>1,270,774</b>	<b>0.46%</b>
43	Venta de Servicios	277,329,897	278,600,671	1,270,774	0%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	253,952,719	276,428,363	22,475,644	8%
	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>31,666,983</b>	<b>36,934,738</b>	<b>5,267,755</b>	<b>14%</b>
51	Administración y Operación	24,901,039	26,782,424	1,881,385	7%
53	Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y	6,765,944	10,152,314	3,386,370	33%
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL</b>	<b>-8,289,805</b>	<b>-34,762,430</b>	<b>-26,472,625</b>	<b>76%</b>
44	Transferencias y Subvenciones	126,799,696	27,624,377	-99,175,319	-359%
48	OTROS INGRESOS	25,035,459	31,292,555	6,257,096	20%
58	OTROS GASTOS	79,457,447	9,943,901	-69,518,566	-699%
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>	<b>64,087,903</b>	<b>14,210,601</b>	<b>-49,872,282</b>	<b>-351%</b>

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

Los ingresos operacionales de la vigencia presentan una variación positiva del 0.46%, la cual se explica básicamente por el incremento en los proyectos del PIC (Plan de Intervención colectiva), puesto que pasaron de \$72.686 millones en el 2019 a 102.539 millones, con un aumento del 41%; el régimen contributivo presentó una variación negativa del 7.7% con respecto al 2019, pasando de \$17.048 a \$15.731 millones; también se presenta una disminución importante en los ingresos por vinculados a cargo del Municipio de Medellín de un 23% pasando de \$14.027 millones de pesos a \$10.832 millones. Igual situación se presenta con el régimen subsidiado con una variación del 8.58% que pasa de \$156.365 millones a \$142.951 millones. En total la ventas de servicios de salud descontadas las actividades PIC se disminuyen en el 9.64%.

Los costos se incrementan en el 8%, teniendo en cuentas los incrementos salariales y el incremento de medicamentos y material médico y quirúrgico (elementos de protección por la pandemia) que hace que los costos se eleven y adicional se tenga que adquirir una mayor cantidad de estos bienes.

Los gastos asociados a la operación, presentan un aumento del 7% con respecto a la vigencia anterior, por el incremento normal en el costo de vida.

Durante la vigencia que se cierra, se recibieron subvenciones de la municipalidad por una suma de \$14.226.9 millones, además del Ministerio de Salud y Protección Social se recibe \$8.976.4 millones, situación que favoreció de manera importante el resultado neto; y a su vez, la caja institucional, posibilitándole a la Empresa cumplir con sus obligaciones laborales de fin de año y el pago a los proveedores de bienes y servicios.

El período 2020 cierra con una utilidad neta de \$14.210 millones, generada por las transferencias y subvenciones y los otros gastos de los cuales hacen parte \$20.495 millones de pesos que corresponde a rendimientos financieros de la fiducia por la concurrencia, recursos de destinación específica que solo pueden ser utilizados para el pago de bonos pensionales.

- **Indicadores Financieros**

**Tabla 15. Comparativo de indicadores financieros a Diciembre. 2019-2020.**

Indicador	2019	2020
Endeudamiento	27%	28%
Liquidez	1.5	1.2
Ebitda	4,169	-18,698
Margen Ebitda	1.50%	-6.71%
Prueba Ácida	1.4	1.15

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

**Endeudamiento:** Los indicadores financieros se calcularon excluyendo del estado de situación financiera; el patrimonio autónomo y el cálculo actuarial para pago de las pensiones, reservas de pensiones para jubilados (RPJ) y reserva pensional para activos (RPA).

El nivel de endeudamiento del periodo 2020 presenta con respecto al 2019 un aumento, pasando del 27% en el 2019 a un endeudamiento del 28% en el 2020.

El resultado se explica porque en la vigencia que se cierra, la Empresa no contó con un disponible en caja, que le permitió pagar y en consecuencia, aumenta el pasivo, adicionalmente el hecho de generar pérdida operativa hace que no se cuenten con recursos de caja para cubrir las obligaciones de corto y largo plazo.

**Liquidez y la Prueba Ácida:** El resultado del indicador para el 2019 es de 1.4 y para el 2020 correspondió a 1.15.

Para el cálculo de este indicador se toma el activo corriente, sin incluir el saldo del patrimonio autónomo como se aclara antes y se resta el valor neto de los inventarios.

El resultado de la prueba ácida presenta la misma tendencia del resultado de la liquidez en razón a que el valor de los inventarios, no es representativo en ambos periodos.

**Ebitda:** Para el periodo 2019 el resultado del Ebitda fue de \$4.169 millones y para el 2020 de -18.698 millones.

El Ebitda hace referencia al beneficio que genera la Entidad en su actividad productiva, sin tener en cuenta, operaciones no efectivas de caja como, intereses, impuestos, deterioros, depreciaciones y amortizaciones.

El indicador obtenido en el 2019 varía con respecto al del 2020, en razón a que en la vigencia actual se tiene una pérdida operativa producto de la disminución de la venta de servicios de salud producto de las restricciones decretadas por el Gobierno Nacional, tanto en prestación de servicios como protección de los funcionarios que tienen comorbilidades. Que para el caso de la ESE Metrosalud corresponde a 545 funcionarios.

**Margen Ebitda:** El margen Ebitda al cierre de la vigencia 2020, presenta un resultado negativo del 6.71%

- **Ejecución Presupuestal**

El presupuesto de ingresos y gastos de la ESE Metrosalud, para la vigencia fiscal 2020 se comportó de la siguiente manera:

Presupuesto Inicial \$322.893.078.456, aprobado mediante Resolución del COMFIS municipal N°100 del 02 de diciembre de 2019 y liquidado con resolución interna N°4230 del 05 de diciembre de 2019, durante la vigencia fiscal fue adicionado en \$82.705.262.972, reducido en \$ 20.204.189.057, para un presupuesto definitivo de \$385.394.152.371

Respecto a la ejecución de ingresos y gastos, estos presentaron el siguiente comportamiento:

- **Ejecución de Ingresos:**

**Tabla 16. Ejecución de ingresos. ESE Metrosalud. 2020**  
(Cifras en miles)

Ingresos Componente	Presupuesto Inicial	Adiciones	Reducciones	Presupuesto Definitivo	Reconocido		Recaudo		Cuentas x Cobrar	
<b>Total</b>	<b>322.893</b>	<b>82.705</b>	<b>20.204</b>	<b>385.394</b>	<b>370.088</b>	<b>96,03%</b>	<b>333.372</b>	<b>90,08%</b>	<b>37.444</b>	<b>10,12%</b>
Disponibilidad Inicial	11.333	0	4.204	7.128	7.128	100,00%	7.128	100,00%	0	0,00%
Ingresos Fiscales	2.863	0	0	2.863	2.150	75,11%	344	16,02%	1.816	84,48%
Venta de Servicios	282.534	60.587	0	343.121	328.725	95,80%	293.935	89,42%	34.930	10,63%
Transferencias	16.000	22.119	16.000	22.119	24.260	109,68%	24.260	100,00%	0	0,00%
Otros Ingresos	10.164	0	0	10.164	7.825	76,98%	7.704	98,46%	697	8,91%

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

En los ingresos se alcanzó un recaudo de \$333.372 millones, equivalente al 90,08% con relación al presupuesto reconocido y del 86,50% con relación del presupuesto definitivo, respecto a las cuentas por cobrar estas alcanzaron los \$37.444 millones equivalentes al 10,12% del reconocido.



- **Ejecución de Gastos:**

**Tabla 16. Ejecución de gastos. ESE Metrosalud. 2020**  
(Cifras en miles)

Gastos por Componente	Presupuesto Inicial	Adiciones	Reducciones	Presupuesto Definitivo	Compromisos	Obligaciones	Pagos	Cuentas x Pagar	Presupuesto por Ejecutar			
<b>Total</b>	<b>322.893</b>	<b>82.705</b>	<b>20.204</b>	<b>385.394</b>	<b>324.567</b>	<b>84,22%</b>	<b>324.567</b>	<b>84,22%</b>	<b>296.786</b>	<b>91,44%</b>	<b>27.780</b>	<b>60.828</b>
Funcionamiento	247.582	71.705	3.604	315.684	269.662	85,42%	269.662	85,42%	257.369	95,44%	12.293	46.022
Deuda Pública	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Inversión	37.428	4.300	16.600	25.128	21.244	84,54%	21.244	84,54%	15.528	73,09%	5.716	3.884
Operación Comercial	37.882	6.700	0	44.582	33.661	75,50%	33.661	75,50%	23.889	70,97%	9.772	10.921

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

Del total de gastos se ejecutaron \$324.567 millones, los cuales equivalen al 84,22%, quedaron saldos por ejecutar del orden de \$60.828 millones, se realizaron pagos por \$296.786 millones, quedando cuentas por pagar de \$27.780 millones.

Al cierre de la vigencia no se constituyeron reservas presupuestales

- **Ejecución de Inversión:**

**Tabla 16. Ejecución de inversión. ESE Metrosalud. 2020**  
(Cifras en miles)

Detalle Rubro	Presupuesto Definitivo	Ejecutado (Pagos + Obligaciones)	Pagos	Cuentas por Pagar	Saldo en Rubros	
<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>25.128.442</b>	<b>21.244.047</b>	<b>84,54%</b>	<b>15.528.115</b>	<b>5.715.933</b>	<b>3.884.394</b>
Construcción, remodelación	100.000	0	0,00%	0	0	100.000
Equipos médicos, científicos	1.904.616	1.048.515	55,05%	990.445	58.070	856.101
Gestión de la tecnología y	526.958	466.761	88,58%	163.933	302.828	60.196
Desarrollo de redes del conoci/	0	0	0,00%	0	0	0
Gestión formación capacita	110.435	46.439	42,05%	22.052	24.387	63.996
Desarrollo integral y calidad vida	2.612.715	850.929	32,57%	481.140	369.789	1.761.786
Gestión fortalecimientos d	12.860.893	11.913.032	92,63%	7.154.124	4.758.909	947.861
Gestión de la comunicación	74.232	58.482	78,78%	35.462	23.020	15.751
Fortalecimiento del desarrollo	321.503	254.050	79,02%	84.691	169.359	67.452
Vigencias anteriores y expiradas	6.617.089	6.605.838	99,83%	6.596.268	9.570	11.251

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

El componente de inversión se ejecutó en el 84,54%, no obstante al interior del componente se observa una muy baja ejecución en los proyectos de: desarrollo integral y calidad de vida con el 32,57%, capacitación con 42,05% y equipo médico con 55,05%, al final de la vigencia el saldo sin ejecutar en este componente fue de \$3.884 millones. Es de anotar que por la situación de pandemia se dejaron de realizar muchas actividades de bienestar social que incluían reuniones sociales y aglomeración del personal.

- **Equilibrio Presupuestal con Recaudo**

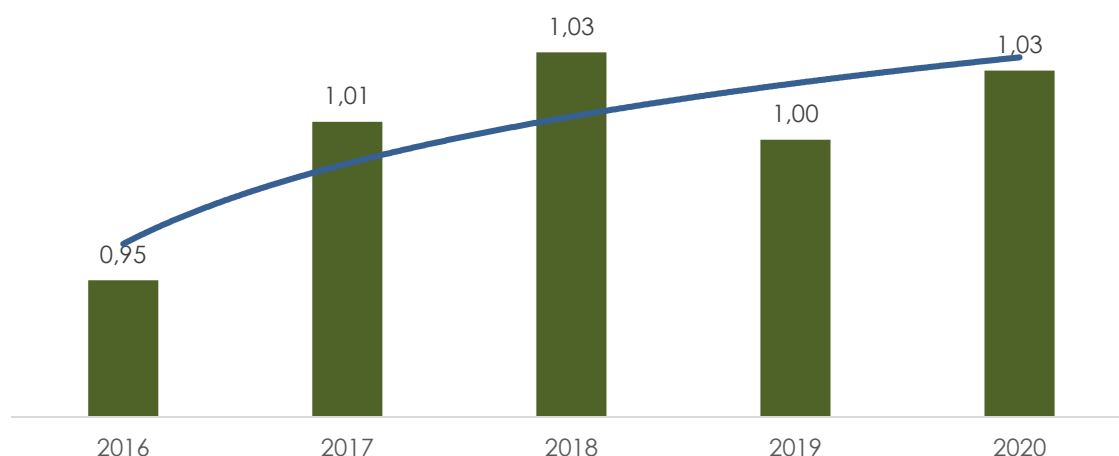
Ingresos Recaudados / Gastos Ejecutados (Pagos + Obligaciones)

2020                      333.372   /   324.567   ➡                      1,03

Si bien es cierto que se logra el indicador de equilibrio, es de anotar que del total del recaudo \$39.436 millones equivalentes al 11,83%, corresponden a conceptos diferentes a la venta de servicios (disponibilidad inicial, transferencias, recursos de capital)

**Tendencia Equilibrio Presupuestal**

Es importante anotar que a partir del año 2017 se mantiene el indicador en el 1, lo que significa que los gastos ejecutados son inferiores o iguales a los recaudos, como se muestra a continuación:



Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

- **Cartera: Conciliaciones realizadas y recuperación.**

Durante el año 2020 se logró recuperar el 97% del total facturado en la vigencia.

**Tabla 17. Histórico de facturación y recaudo a diciembre 31**

Período	Valor Facturado	Recaudo Vigencia Actual	Recaudo Vigencia Pasada	Total Recaudo	% Recuperación cartera	Saldo cartera al cierre de cada vigencia
2011	191.045	177.161	1.117	178.278	93%	43.271
2012	193.088	175.175	11.995	187.171	97%	43.796
2013	240.235	230.191	13.047	243.238	101%	37.792
2014	217.33	200.57	6.458	207.028	95%	44.343
2015	241.082	220.348	13.495	233.843	97%	45.057
2016	266.231	224.267	10.305	234.572	88%	68.621
2017	253.467	215.85	22.989	238.839	94%	74.251
2018	273.721	237.124	29.479	266.603	97%	78.921

Período	Valor Facturado	Recaudo Vigencia Actual	Recaudo Vigencia Pasada	Total Recaudo	% Recuperación cartera	Saldo cartera al cierre de cada vigencia
2019	275.996	227.779	43.198	270.977	98%	78.462
2020	286.402	251.612	42.322	293.934	97%	34.790

Cifras expresadas en millones de \$. Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

Durante la vigencia 2020 se tiene una facturación total por ventas de servicios por valor de \$286.402 millones de pesos, con unos recaudos de la vigencia de \$251.612 millones de pesos que corresponden al 87.94% y se recupera cartera de vigencias anteriores por valor de \$42.322 millones de pesos, es importante anotar que existe una diferencia entre los valores facturados y registrados en cartera con los valores registrado en los estados de resultados ya que la facturación del régimen subsidiado capitada se registra en forma anticipada y en la contabilidad solo cuando se presta el servicio efectivamente.

La entidad con mayor participación en la cartera con corte a diciembre 31 es la de EAPB Savia Salud la cual presenta el siguiente comportamiento

**Tabla 18. Conciliaciones cartera Savia salud**

Etiquetas de fila	Suma de Saldo Actual	Suma de Valor Glosas
En auditoria	160	53
Conciliada - pendiente de pago	5,988	0
Devolución	2,446	1,112
No radicada	690	51
Pendiente por conciliar	18,089	1,082
<b>Total general</b>	<b>27,372</b>	<b>2,297</b>

Cifras en millones

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

La última conciliación que se realizó con EAPB Savia Salud fue con corte a junio de 2020, por lo tanto 66% de la cartera está pendiente de ser conciliada

**Tabla 19. Cartera por edades y régimen a diciembre 31 de 2020. ESE Metrosalud**

Nombre Zona	Saldo Actual	1-30	31-60	61-90	91-180	181-360	Más de 360
Vinculados Medellín	4,449	2,064	1,012	1,106		267	0
PIC (Plan de intervenciones colectivas)	773	534	0	0	0	0	239
SUBSIDIADO	32,955	11,155	1,521	869	4,156	2,116	13,138
SOAT, aseguradoras, FOSYGA	1,091	34	32	14	35	149	827
Contributivo	4,359	233	210	223	715	1,017	1,961
Vinculados Antioquia y otros departamentos	5,366	73	33	51	791	570	3,848
APH, MIAS Y MAITE	7,590	1,089	342	300	765	1,582	3,512
Cartera tipo usuario	6,053	92	96	115	340	708	4,702
Vinculados municipios, IPS privadas, publicas régimen especial, ARL	645	27	11	10	37	94	466
Arrendamientos, cuotas partes,	4,396	584	184	201	593	1,060	1,774

Nombre Zona	Saldo Actual	1-30	31-60	61-90	91-180	181-360	Más de 360
Otros	3,820	36	93	76	28	268	3,319
<b>TOTAL</b>	<b>71,497</b>	<b>15,921</b>	<b>3,534</b>	<b>2,965</b>	<b>7,460</b>	<b>7,831</b>	<b>33,786</b>
<b>% participación por vencimientos</b>	<b>100%</b>	<b>22,27%</b>	<b>4,94%</b>	<b>4,15%</b>	<b>10,43%</b>	<b>10,95%</b>	<b>47,26%</b>

Cifras expresadas en millones de \$

Fuente: Estados financieros con corte a diciembre 31 de 2020

El cuadro evidencia que la cartera con más de 360 días de vencida asciende a \$33.786 millones con una participación en el total de la cartera del 47.26%, es una cartera con una clara tendencia al incremento su envejecimiento causada en gran parte por las entidades en liquidación y otras en intervención de la Supersalud y como consecuencia esta entidades cesan el pago de las deudas que tienen con las IPSs.

Del total de la cartera el 8% con \$5.700 millones están hoy representados en entidades en liquidación recursos que se consideran de difícil recaudo.

Por su parte la cartera de corto plazo representa el 52.74% por un valor total de \$37.711 millones de pesos, siendo el régimen con mayor deuda el subsidiado con \$19.634 millones con vencimientos inferiores a 360 días

La cartera a diciembre 31 de 2020 alcanzó una disminución del 8% comparada con el año 2019, pasando de \$78.461 millones a \$71.497 millones, debido a el recaudo de cartera de la EPS Savia Salud; al aumento en la facturación de DSSA, por el alto volumen de atenciones realizadas a extranjeros, y a la facturación del nuevo convenio "MIAS" suscrito en el año 2019 con la Secretaria de Salud, así:

**Tabla 20. Comparativo de la cartera a diciembre 31 vigencias 2015 a 2020**

Nombre Zona	Cartera Diciembre 2015	Cartera Diciembre 2016	Cartera Diciembre 2017	Cartera Diciembre 2018	Cartera Diciembre 2019	Cartera Diciembre 2020
PIC (Plan de intervenciones colectivas)	120	20	264	237	239	773
Subsidiado	24,772	44,916	52,311	54,478	48,638	32,955
SOAT, Aseguradoras, FOSYGA	5,878	6,287	6,702	4,757	491	1,091
Contributivo	153	198	1,863	4,243	4,679	4,359
Vinculados DSSA	838	1,144	2,509	3,183	4,958	5,366
APH Y MIAS	0	0	0	3,904	6,888	7,590
Cartera tipo usuario	6,493	7,015	2,556	346	4,774	6,053
Vinculados, IPS privadas, régimen especial	2,284	1,459	1,247	853	957	8,914
Arrendamientos, cuotas partes, incapacidades	3,142	58	6,799	3,806	2,418	4,396
<b>Total</b>	<b>45,057</b>	<b>68,621</b>	<b>74,251</b>	<b>78,921</b>	<b>78,462</b>	<b>71,497</b>
<b>Variación %</b>		<b>52.30%</b>	<b>8.20%</b>	<b>6.29%</b>	<b>-0.58%</b>	<b>-8.88%</b>

Cifras expresadas en millones de \$

Fuente: Estados financieros con corte a diciembre de 2020

## Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Costos

El procedimiento para la determinación del costo se realiza a partir de los protocolos de atención hospitalaria que proporciona información para el análisis, teniendo en cuenta la necesidad de conocer cómo y en qué se gasta. Esta cuantificación debe realizarse por cada una de las actividades realizadas.

Los protocolos de manera permanente se revisan y actualización, dado que son la base de distribución primaria con que opera el sistema de costos.

El sistema costos Safix toma la información de los componentes del costo directamente de los módulos del sistema, como es el caso de la nómina, cuadro de turnos, actividades realizadas, hojas de costos (protocolos), inventarios, depreciación y la información contable.

En la actualidad el sistema de costos se encuentra operando y tiene información por punto de atención (centros de costos), por áreas de servicios y por actividad.

ACTIVIDAD	NOM_CONCEPTO	VR_INDIRECTOS
Acido fólico	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	839.57
Acido fólico	AGUINALDO	1,131,988
Acido fólico	APORTES A CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	2,715,611
Acido fólico	APORTES AL I.C.B.F	2,985,611
Acido fólico	APORTES AL SENA	1,991,021
Acido fólico	ARRENDAMIENTO BIENES MUEBLES	10,641
Acido fólico	AUXILIO DE ALIMENTACION	52,741
Acido fólico	AUXILIO DE TRANSPORTE	156,161
Acido fólico	AUXILIO MEDICO Y MEDICINAS (CONVENCIÓN COLECTIVA)	0,661
Acido fólico	BONIFICACION DE SERVICIOS Y AGUINALDO	504,341
Acido fólico	BONIFICACION ESPECIAL DE RECREACION	122,671
<b>Total</b>		<b>187.670.200.993,06</b>

Adicionalmente se tiene el complemento de la plataforma virtual Power bi, lo que permite consultar de la información de costos desde cualquier punto de la red.

Los reportes del sistema permiten obtener la información por cada uno de los conceptos de costos, ya sea por área de servicio o por actividad.

Empresa Social del Estado Metrosalud									
Nit: 800.068.016-1									
Costos por Actividad									
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			0	0	0	
Centro de Costos: 1071010		Nombre Centro de Costos: CS PALMITAS							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		12596219.93	151	12596219.93	83418.675	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			12596219.93	151	12596219.93 83418.675033113	
Centro de Costos: 1275410		Nombre Centro de Costos: CS PICACHITO							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		18333930.56	440	18333930.56	41668.024	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			18333930.56	440	18333930.56 41668.024	
Centro de Costos: 1022110		Nombre Centro de Costos: CS POBLADO							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		4934648.6	97	4934648.6	50872.666	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			4934648.6	97	4934648.6 50872.666979381	
Centro de Costos: 1302310		Nombre Centro de Costos: CS POPULAR							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		20802950	350	20802950	59437	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			20802950	350	20802950 59437	
Centro de Costos: 1302313		Nombre Centro de Costos: CS POPULAR							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		0	0	0	0	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			0	0	0	
Centro de Costos: 1180110		Nombre Centro de Costos: CS ROBLEDO							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		24000967.1	465	24000967.1	51614.983	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			24000967.1	465	24000967.1 51614.983010753	
Centro de Costos: 1131610		Nombre Centro de Costos: CS SAN BLAS							
Código	Actividad	Vr Mano Obra	Vr Materiales	Vr Equipos	Vr Indirectos	Cant Producida	Costo Totales	Costo Unidad	
039141	Consulta ambulatoria de medicina general	8696.6	763.12		53140705.19	716	53140705.19	74218.862	
Total Centro de Costos:		8696.6	763.12			53140705.19	716	53140705.19 74218.861997207	
Centro de Costos: 1131613		Nombre Centro de Costos: CS SAN BLAS							

El sistema tiene parametrizado y costeadado un total de 906 actividades y se encuentra en proceso de actualización 73 actividades, para un total de 979 actividades.

A continuación se presenta un cuadro que muestra los resultados por cada uno de los servicios prestados por la ESE Metrosalud sin incluir los proyectos PIC, en los que se observa que para la vigencia 2020 solo alcanzan el punto de equilibrio los servicios de laboratorio, farmacia e imagenología.

SERVICIO	INGRESOS		COSTOS		ASIGNACION GASTO ADMINISTRATIVO		UTILIDAD O PERDIDA	
	dic-20	dic-19	dic-20	dic-19	dic-20	dic-19	dic-20	dic-19
URGENCIAS	18,928	44,471	41,018	46,418	3,236	11,559	25,326	13,505
CONSULTA EXTERNA	18,574	34,786	24,980	27,931	3,363	8,417	9,770	1,563
SALUD ORAL	8,329	25,461	19,432	19,824	1,508	6,145	12,611	508
PYP	18,432	27,343	27,716	27,670	3,338	6,354	12,622	6,681
EXTRAMURALES	102	1,326	508	467	18	328	425	531
HOSPITALIZACION	16,831	25,196	28,086	24,510	3,048	6,239	14,303	5,553
QUIROFANOS	7,299	10,538	9,689	11,341	1,322	2,432	3,712	3,234
PARTOS	4,880	7,340	5,713	5,381	884	1,613	1,716	346
LABORATORIO	26,132	8,729	11,605	11,705	4,732	2,121	9,795	5,096
IMAGENOLOGIA	3,854	3,861	3,071	2,911	698	930	86	20
FARMACIA	29,267	13,453	19,857	9,369	5,300	2,282	4,111	1,803
<b>Total general</b>	<b>152,628</b>	<b>202,504</b>	<b>191,676</b>	<b>187,526</b>	<b>27,446</b>	<b>48,419</b>	<b>66,494</b>	<b>33,441</b>

Cifras en millones de pesos

Fuente: Sistemas de costos hospitalarios

## Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Facturación

- Facturación por venta de Servicios de Salud

Se presenta a continuación el comparativo de facturación por venta de servicios de salud de la ESE Metrosalud a diciembre 31 de 2020:



**Tabla 21. Comparativo facturación por venta de servicios vigencia 2020-2019**

	2020	2019	Diferencia	% variacion
101 Vinculados Medellín	10,832	14,027	-3,195	-23%
102 PIC	97,036	72,686	24,350	34%
103 Subsidiado evento	27,908	33,146	-5,238	-16%
103 Subsidiado capitación **	115,043	123,219	-8,176	-7%
104 SOAT	925	1,280	-355	-28%
105 FOSYGA	267	684	-417	-61%
106 Contributivo evento	5,521	7,969	-2,448	-31%
106 Contributivo capitación	10,210	9,079	1,131	12%
107 IPS públicas	5	5	0	9%
109 Riesgos profesionales	38	44	-6	-14%
110 Aseguradoras de vida	30	84	-54	-64%
113 Vinculados Antioquia	5,376	5,005	371	7%
115 Régimen especial	52	45	6	14%
116 Vinculados municipios	142	136	6	4%
117 IPS privadas	15	5	11	226%
119 Vinculados departamentos	60	107	-48	-44%
120 otras ventas (ONGs)	359	386	-27	-7%
121 Facturación MIAS	759	1,526	-767	-50%
121ª Facturación MAITE	1,222	-	1,222	100%
200 APH	5,764	-	5,764	100%
999 Cartera usuario	3,491	4,538	-1,047	-23%
120 Acostados y Evento por consolidar	2,406	3,359	-953	-28%
<b>Subtotal facturación</b>	<b>287.460</b>	<b>277.330</b>	<b>10.130</b>	<b>3.7%</b>
<b>**(-) Valor Factura Anticipo a Cápita Régimen subsidiado para del mes de enero 2021</b>	<b>8.859</b>			
<b>Total ingresos por venta de servicios de salud</b>	<b>278.601</b>	<b>277.330</b>	<b>1.271</b>	<b>0.5%</b>

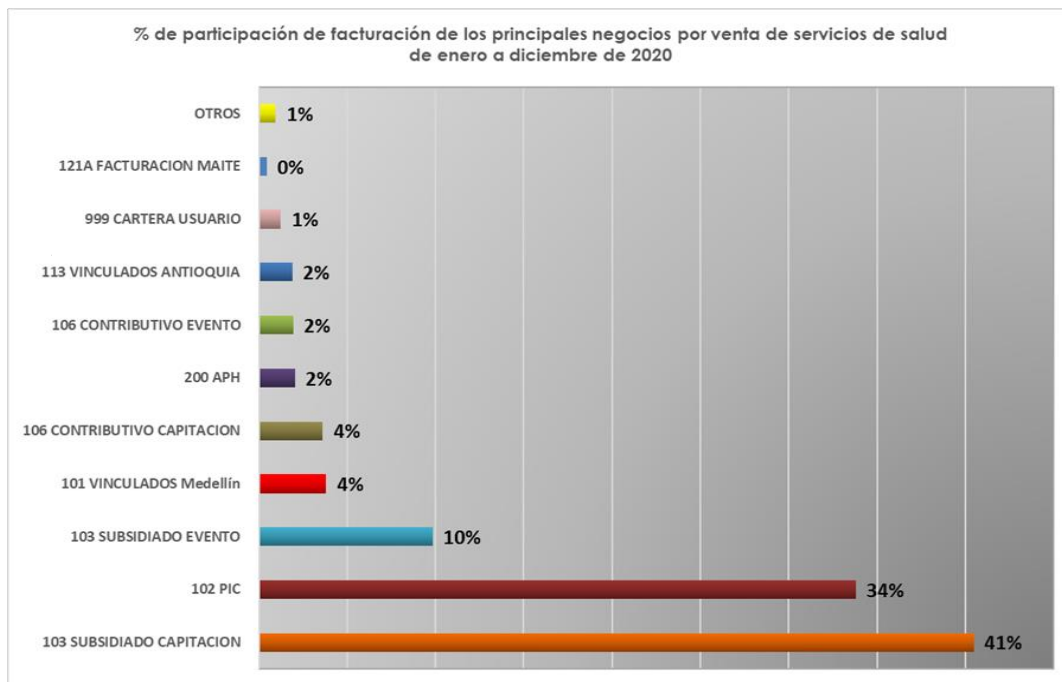
Cifras expresadas en millones de \$

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2020

El valor de las ventas por venta de servicios de salud presentó una variación del 0.5% con respecto a la vigencia 2019; esta variación se originó principalmente por el incremento en la ejecución de los contratos del Plan de Intervención Colectiva PIC, el nuevo Proyecto MAITE, la inclusión como venta de servicios de APH apoyados en las cuentas recíprocas de las entidades y la información que se reporta de medios magnéticos a la DIAN, como también vinculados segundo nivel a cargo de la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social.

Es importante anotar que del valor total facturado \$278.601 millones por venta de servicios de salud, el 51% corresponde a las atenciones realizadas a los usuarios del Régimen Subsidiado, los cuales en su mayoría corresponden al contrato de capitación suscrito con la EPS Savia Salud y el 34% por la contratación del Plan de Intervención Colectiva PIC con el Municipio de Medellín, es decir, que el 85% de los ingresos se encuentran representados en estas dos entidades.

Se grafica el porcentaje de participación de los principales negocios por venta de servicios de salud:



Dentro de las variaciones más relevantes se tiene lo siguiente:

- Disminución del -23% en Vinculados PPNA primer nivel, debido al cambio normativo al 31 de diciembre de 2019 con respecto al SGP Prestacional, pues esto llevó a que la ESE METROSALUD no recibiera en el 2020 \$14.027 millones para cubrir seguridad social y cesantías en la vigencia y contra los cuales se prestaban los servicios de salud a la población pobre no asegurada de primer nivel PPNA; lo anterior conllevó a que en la vigencia 2020 estos servicios se cobraron bajo la modalidad del evento.
- El negocio del Régimen Subsidiado Capitado representa nuestra mayor fuente de ingresos; a partir de la aplicación del Decreto 064 de 2020 y las gestiones realizadas por la ESE Metrosalud, conllevó a mejorar el valor cobrado mensualmente por este concepto, teniendo en cuenta que bajo esta normativa las afiliaciones al régimen subsidiado de la población pobre y los migrantes se hace directamente por el prestador.

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento de la población Subsidiada Capitada presentó en el 2020 un incremento en promedio del 3.03% con respecto al año anterior, lo cual constituye un aumento en el valor cobrado mensualmente a la EPS savia salud:

Población Capitación Subsidiada Savia Salud				
Mes	2020	2019	2018	2017
Enero	455,674	468,869	491,139	497,391
Febrero	446,079	464,675	482,095	482,809
Marzo	446,109	465,819	485,202	483,379
Abril	475,088	459,477	480,514	480,948
Mayo	451,979	470,645	480,662	473,538
Junio	500,177	465,148	479,452	474,144
Julio	499,760	464,643	481,876	470,580
Agosto	489,866	454,190	475,421	473,764
Septiembre	486,026	454,187	473,926	474,585
Octubre	480,933	459,750	478,028	474,361
Noviembre	481,036	453,959	467,256	482,683
Diciembre	480,242	444,073	469,441	498,126
<b>PROMEDIO AÑO</b>	<b>474,414</b>	<b>460,453</b>	<b>478,751</b>	<b>480,526</b>
	3.03%	-3.82%	-0.37%	

- Con la pandemia se afectó la prestación de los servicios de salud, puesto que disminuyó la asistencia de los usuarios a los puntos de atención, lo que impactó desfavorablemente los ingresos por venta de servicios de salud bajo la modalidad evento, conllevando a disminuir la facturación por este concepto en \$11.917 millones, es decir una disminución del 16%.

- **Gestión de las glosas**

El valor total por glosas y devoluciones que tiene la ESE Metrosalud pendientes por responder al 31 de diciembre de 2020, asciende a \$7.800 millones.

**Tabla 22. Principales causas de glosas**

MOTIVO DE GLOSAS	
ENTIDAD	% MOTIVO GLOSA
<b>Facturación:</b> conjunto integral de atenciones paquete, Usuario o servicio corresponde a otro plan o responsable, Recibo de pago compartido, Medicamentos, ayudas diagnósticas, entre otros.	30%
<b>Soportes:</b> Lista de precios, Detalle de cargos, Hoja de traslado en ambulancia, Copia de historia clínica completa, Recibo de pago compartido, entre otros.	22%
<b>Cobertura:</b> Ayudas diagnósticas, Cobertura sin agotar en la póliza (SOAT) o del FOSYGA, Estancia, Procedimiento o actividad, entre otras.	18%
Tarifas	14%
Autorización	10%
Pertinencia	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

DEVOLUCIONES TOTALES	
ENTIDAD	% MOTIVO DEVOLUCION
Autorización principal no existe o no corresponde al prestador de servicios de salud	32%
Factura no cumple requisitos legales	30%
Usuario o servicios corresponde a otro plan o responsable	20%
Resumen de egreso o epicrisis hoja de atención de urgencias u odontograma	9%
Falta soporte de justificación para recobors (CTC tutelas ARP)	6%
Informe atención inicial de urgencias	1%
Profesional que ordena no adscrito	1%
Usuario retirado o moroso	0%
Factura ya cancelada	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera

La principal causal de glosas y devoluciones en venta de servicios, corresponde al motivo falta de autorización, pues, aunque en los puntos de atención de la ESE se realiza la trazabilidad al momento de solicitar las autorizaciones, las entidades responsables del pago exigen el número de la autorización para la validación en su plataforma y/o posterior radicación de la factura. Para intervenir esta situación, la ESE Metrosalud definió en su plan de acción para la vigencia 2021, un proyecto que permita centralizar las solicitudes de autorización para urgencias y hospitalización que se requieran en la Red hospitalaria, dado que no fue posible ejecutar este en el 2020 puesto que la Entidad se enfocó en implementar la facturación electrónica.

- **Facturación electrónica**

La ESE Metrosalud dio cumplimiento con la implementación de Factura Electrónica en las fechas establecidas para las entidades del Estado en la Resolución 042 de 2020 de la DIAN, por tal razón desde el 10 de septiembre de 2020, registró la obligación ante esta Entidad. El proveedor tecnológico que provee la plataforma para la transmisión de esta se llama SERES y a la fecha se ha cumplido con la generación y envío de las facturas, notas débito y crédito.

Se solicitaron a la DIAN las Resoluciones de facturación que se requieren por cada punto de atención, atendiendo los prefijos que se tenían anteriormente.

- **Categorización del Riesgo Fiscal y financiero**

Con corte al 31 de diciembre de 2020 se realiza la evolución del riesgo fiscal teniendo como base las variables establecida por el Ministerio de Salud y protección Social, partiendo del recaudo de la vigencia y cuantificado la recuperación de cartera de corto y largo plazo de acuerdo a las edades.

Este resultado se compara con los gastos comprometidos de la vigencia y se haya inicialmente el déficit operacional, posteriormente se evalúa la cartera a mayor edad y se compara con los pasivos que vienen de vigencias anteriores descontando las provisiones y las obligaciones a largo plazo, dando como resultado el déficit de largo plazo.

### Déficit de la Operación

Fecha de Referencia	OPERACIÓN CORRIENTE				
	Ingreso Recaudado	Cartera Corto Plazo	Total Ingreso	Gasto Comprometido	Superávit o Déficit
31/12/2020 Simulación	251,957	23,024	274,982	288,579	-13,597

Cifras en millones de pesos

## Déficit de largo plazo

Fecha de Referencia	OPERACIÓN NO CORRIENTE			RESULTADOS		
	Cartera Largo Plazo	Pasivos Vigencias Anteriores	Superávit o Déficit	Superávit o Déficit total	Índice de Riesgo	Calificación Según Índice
31/12/2020 Simulación	18,222	19,074	-852	-14,449	-0.05	BAJO

Cifras en Millones de pesos

Finalmente se suman los 2 déficit y se compara con el total de ingresos operativos si el valor es igual o superior de 1 la ESE no queda en riesgos.

Después de realizar la simulación del riesgo se tiene que la ESE quedó en Riesgo Bajo, situación que se viene presentando en los últimos años.

## Proyecto: Gestión de Negocios

### • Contratos Plan de Intervenciones Colectivas PIC

Durante la vigencia 2020 la ESE Metrosalud se suscribieron 17 contratos interadministrativos de salud pública y protección social con el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia por valor de \$110.980.359.528 para ser operados por la ESE Metrosalud, con una ejecución presupuestal de 74%. El dinero sin recaudar corresponde a actividades ejecutadas en el mes de diciembre, que por cierre de año en la administración municipal se facturarán en la vigencia 2021, así como otros recursos que se ejecutarán en el año 2021.

Tabla 22. Ejecución proyectos PIC. Diciembre 2020

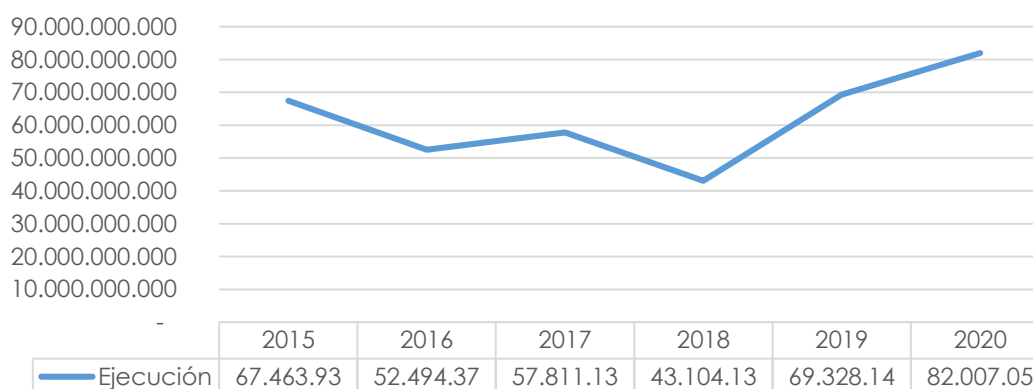
Secretaría	Proyecto	Valor contratado 2020	Valor ejecutado	%	Vigencia
Secretaría de Salud de Medellín	APH	10.325.429.357	10.235.429.359	99%	04 de febrero al 31 de octubre de 2020
	APH 2	3.856.184.058	3.856.184.058	100%	01 de noviembre 2020 al 31 de enero 2021
	PAI	1.498.875.946	1.218.874.540	81%	21 de enero al 20 de enero 2021
	Vigilancia Epidemiológica	6.974.558.355	6.450.044.753	92%	21 de enero al 20 de septiembre de 2020
	Vigilancia Epidemiológica II	4.807.956.671	1.242.312.152	26%	22 de septiembre al 20 de enero de 2021
	APS	1.449.000.000	1.288.000.000	89%	07 de septiembre de 2020 al 31 de marzo de 2021
	MAITE	25.858.012.661	22.506.579.619	87%	18 de marzo de 2020 al 14 de febrero de 2021
	Vacunación neumococo	357.454.597	306.329.433	86%	07 de septiembre de 2020 a 15 de enero de 2021
	Salud Bucal	3.937.410.130	330.356.254	8%	08 de septiembre de 2020 a 31 de julio de 2021
	EEA	1.533.995.242	818.734.078	53%	07 de septiembre de 2020 a 06 de febrero de 2021
	Salud visual	2.192.965.091	219.296.509	10%	07 de septiembre de 2020 a 30 de junio de 2021
	COVID	11.203.340.682	4.481.336.273	40%	17 de julio a 17 de septiembre de 2020

Secretaría	Proyecto	Valor contratado 2020	Valor ejecutado	%	Vigencia
Secretaría Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	Familia Medellín	18.730.735.279	18.655.935.765	100%	03 de abril 2020 a 29 de enero de 2021
	Habitante de Calle	530.515.842	347.292.795	65%	12 de marzo a 31 de diciembre de 2020
	Ser capaz en casa	5.859.722.896	4.355.905.150	74%	29 de enero de 2020 al 13 de febrero de 2021
	Restablecimiento Derechos N	9.311.953.311	4.637.546.600	50%	14 de junio de 2020 a 26 de febrero de 2021
Gobernación de Antioquia	Vigilancia Epidemiológica COVID	2.642.249.410	1.056.899.764	40%	19 de marzo a 19 de agosto de 2020
<b>Total</b>		<b>111.070.359.528</b>	<b>82.007.057.102</b>	<b>74%</b>	

Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios.

Analizando la tendencia de los montos contratados totales por proyectos del PIC entre 2015 y 2019, encontramos variabilidad en el comportamiento, resaltando que en el año 2020 se ejecutó la suma más alta del periodo.

#### Ejecución presupuestal proyectos PIC. ESE Metrosalud 2015 a 2020



Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios.

#### • Seguimiento a Contratos

Dada la importancia del adecuado conocimiento de los contratos vigentes para mejorar el acceso a los servicios por parte de los usuarios y optimizar el proceso de facturación, se implementaron capacitaciones quincenales a través de video conferencia con toda la red, llegando a una cobertura del 84% de la población objeto. Con una periodicidad cuatrimestral se aplicó encuesta para medir el grado de conocimientos y se obtuvo una participación de 88%, con un resultado promedio del grado de conocimiento del 86%.

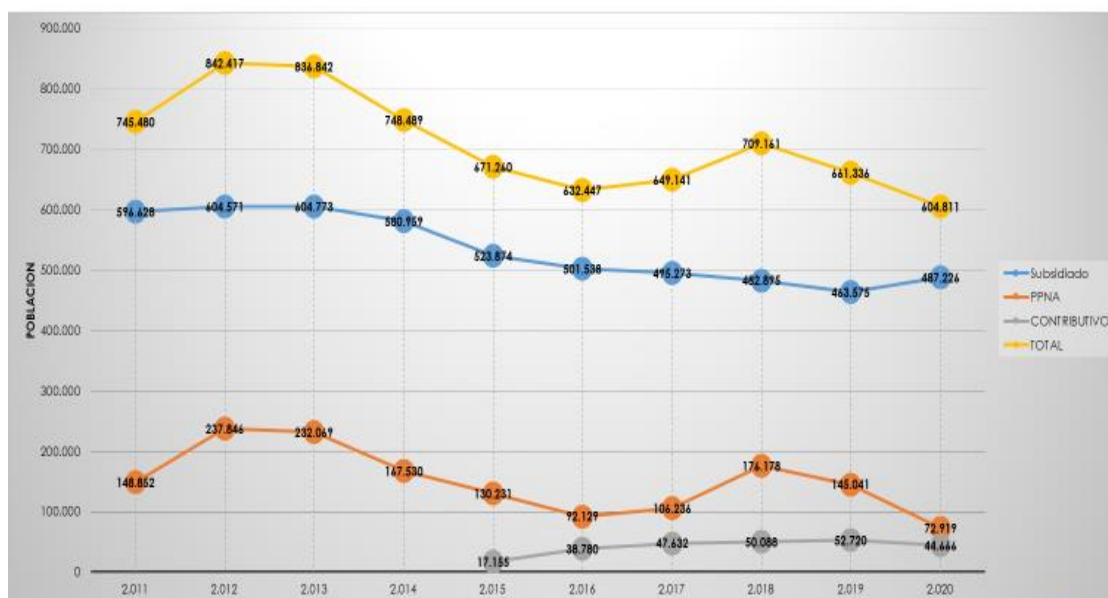
En el año 2020 se reconocieron por venta de servicios de salud la suma de doscientos ochenta y ocho mil millones cuatrocientos veinte y tres pesos (\$288.423), con un crecimiento anual en las ventas del 12.7% con respecto al año 2019.

El rubro que más incide en el crecimiento por venta de servicios es el de proyectos con el municipio de Medellín, con un crecimiento frente a la vigencia anterior del 40%, le sigue en su orden el rubro de Régimen Subsidiado con un



crecimiento del 7.5 % equivalente a un incremento de diez mil millones sesenta mil pesos.

También es de resaltar como logro significativo el incremento que se logró con la afiliación de nuevos usuarios al Régimen Subsidiado, cambiando la tendencia a la baja que se traía de las vigencias 2018 y 2019 y creciendo con relación a esta última en 23.651 usuarios que equivalen a cápita de hoy aproximadamente a cinco mil millones adicionales de ingresos para el 2020.



Adicionalmente, es importante resaltar el trabajo articulado realizado entre la Subgerencia de Red y la Dirección Operativa de Venta de Servicios para lograr la disminución en la glosa de SAVIA SALUD por no cumplimiento de metas de protección específica y detección temprana, esta glosa para el año 2019 ascendió a la cifra de 6.962 millones y para el año 2020 con la información reportada por EAPB Savia Salud para los primeros siete meses y la proyectada por la ESE Metrosalud, para los últimos cinco meses se va a disminuir en más del 50%.

Además, se realizó la conciliación de las cuentas médicas con EAPB Savia Salud hasta junio de 2020 y la renegociación de términos menos onerosos para la liquidación de recursos por no coberturas de PEDT.

## Programa: Gestión de Bienes y Servicios

### Proyecto: Plan de compras de bienes y servicios

Durante la vigencia 2020 se realizó un total de 6.110 Contratos que asciende a un valor total de 137.546 millones. En la siguiente tabla se presenta el número de contratos suscritos por la ESE Metrosalud en la vigencia para cada tipo de gasto, modalidad de contratación y el valor total contratado, de conformidad con lo previamente definido en el plan anual de adquisiciones publicado por la Empresa en el SECOP y en la página web a Enero 31 de 2020.

- **Proceso de Subasta inversa Electrónica**

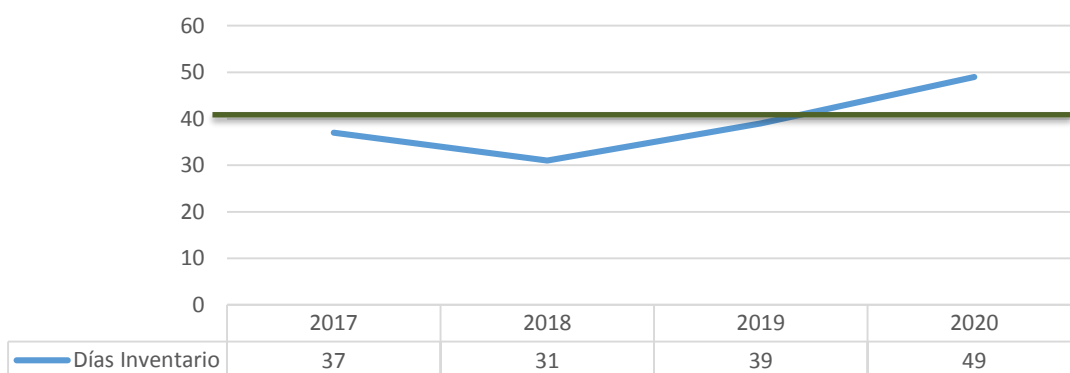
Dando continuidad a la política de compra de medicamentos e insumos hospitalarios por el mecanismo de subasta inversa, se obtuvieron ahorros por valor de \$935.292.444.

El resultado del indicador de plan de gestión proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos: a. Compras conjuntas, b. Compras a través de cooperativas de empresas sociales del estado, c. Compras a través de mecanismos electrónicos; fue del 82%.

- **Edad del inventario**

Con relación a la gestión de inventarios, al cierre de 2020 obtuvimos un resultado de 49 días en la edad del inventario con respecto a la meta de 40 días; este seguimiento sistemático a la gestión sobre los inventarios nos ha permitido obtener información trascendente y oportuna para tener una mejor planeación sobre las compras y la toma de decisiones.

**Comparativo edad del inventario. E.S.E. Metrosalud 2017 - 2020**



Fuente: Dirección Administrativa. 2020

## Proyecto: Plan Maestro de Infraestructura

Con relación al mantenimiento preventivo de las sedes hospitalarias se realizaron un total de 4.285 mantenimientos programados con un cubrimiento del 97,2% y un resultado del 97,2% en la oportunidad de respuesta (primeras 48 horas) a los requerimientos de mantenimiento preventivo. El valor en estos mantenimientos ascendió a \$644.583 millones de pesos.

Con relación al mantenimiento correctivo de las sedes hospitalarias se realizaron un total de 3.126 mantenimientos programados con un cubrimiento del 98,7% y un resultado del 85,1% en la oportunidad de respuesta a los requerimientos. El valor en estos mantenimientos ascendió a \$355.405 millones de pesos. Es importante anotar que el registro de los mantenimientos correctivos en el Aplicativo AM es solo del 25% con respecto al total de mantenimientos solicitados.

Las demoras para la realización de mantenimientos correctivos se debe principalmente a aspectos como:

- Atrasos en el despacho de materiales por parte de los proveedores por el tema de COVID-19.
- Algunas situaciones correctivas requieren más de 30 días para ser atendidas en forma definitiva.
- Celebración tardía de contratos.
- Personal de mantenimiento con trabajo en casa.
- No despacho de materiales por parte de los proveedores, quienes manifestaron atrasos en pago de factura por parte de la E.S.E. Metrosalud.
- Solicitudes correctivas requerían ser contratadas con terceros (contratos sin celebrar)

- **Ejecución obra física Unidad Hospitalaria de Buenos Aires**

La ejecución física del proyecto de reposición de la U.H. Buenos Aires se desarrolla en dos etapas: una primera etapa que contempla la ejecución de actividades asociadas con la demolición de la antigua sede, excavaciones en general, la ejecución de fundaciones, contención perimetral y subestructura (sótanos y parqueaderos) y una segunda etapa, donde el alcance final es la construcción total de la torre hospitalaria.

Con recursos del Municipio de Medellín, para la ejecución del proyecto primera fase se la Secretaria de Salud de Medellín suscribió el convenio interadministrativo N° 4600060914 de 2015 con la Secretaria de Desarrollo Urbano (EDU) por valor de \$23.496.753.812, con fecha de inicio agosto de 2015 y de terminación el 27 de febrero de 2017.

Valor primera etapa ejecutado de \$23.496.753.812, como se puede evidenciar en el cuadro resumen el porcentaje de ejecución es del 30,23% con relación al total de obra del proyecto.

Las actividades ejecutadas en esta primera etapa fueron: demoliciones, exploración sísmica replanteo del proyecto, instalaciones provisionales, excavaciones, llenos, entibados, disposición final de materiales de excavación, fundaciones, Soil Nailing, losas, columnas, tanques, escalas, muros de contención, estructuras menores en concreto, aceros, mallas electro-soldadas, estructuras metálicas, muros en bloque, dinteles, Grouting, instalaciones internas hidrosanitarias y de gas, impermeabilizaciones, pozos, cajas, sumideros, logística mantenimiento, componente de vigilancia y seguridad y filtros.

La etapa 2 (construcción torre hospitalaria), actualmente se adelanta de acuerdo a la disponibilidad de los recursos de financiación:

**Construcción primera fase de la etapa 2:** Ejecutada con recursos propios de la E.S.E. Metrosalud y del Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 5422/2015, contratados con la EDU mediante Convenio Interadministrativo N°2460 de 2016, con fecha de inicio 01/09/2016 y con fecha de terminación 31/12/2019.

El Convenio N° 2460 con alcance construcción estructura en concreto del edificio hospitalario desde el piso 1 hasta losa de terraza piso 9 y construcción parcial de: fachada, redes técnicas y equipos.

El componente de obra física del Convenio N°2460 de 2016 fue ejecutado de la siguiente manera:

Una primera parte ejecutada mediante contrato N°1 de 2016 (contrato adicional No. 1) con la firma constructora CONINTEL S.A. con objeto "Construcción de la Unidad Hospitalaria Buenos Aires primera y segunda etapa, en el Municipio de Medellín" y el contrato de interventoría N°2 de 2016 con la firma CONSORCIO CONSULTÉCNICOS – RET, con objeto "Interventoría Técnica, Administrativa, Financiera, Legal y Ambiental para la Construcción de la Unidad Hospitalaria Buenos Aires Primera Etapa, en el Municipio de Medellín", ambos contratos liquidados en la vigencia 2019.

Una segunda y última parte también ya ejecutada mediante el contrato de obra que tiene celebrado la EDU con el Consorcio U.H.B.A. Nit 91.262.665-1, contrato AP 153/2019, se ejecutaron los recursos adicionales y los que estaban pendientes por ejecutar del convenio 2460/2016, cumpliendo así con el alcance de los recursos aportados por el Ministerio de Salud y Protección Social (\$10.794.000.000); para lo anterior la EDU realizó un cambio de imputación.

**Construcción segunda fase etapa 2:** Actualmente en ejecución y con la cual se pretende avanzar en el cumplimiento del alcance viabilizado por el MINSALUD.

Esta parte de la etapa 2 se adelanta con recursos de la E.S.E. Metrosalud, los cuales le fueron otorgados por el Municipio de Medellín – Secretaría de Suministros y Servicios, mediante convenio Interadministrativo N°4600077733/2018, por valor de \$24.055.778.493 (inicialmente por valor de \$16.055.778.493 y una adición por \$8.000.000.00 en diciembre 28/2018), con fecha de inicio 2/11/2018 y fecha de terminación hasta el 22/03/2021, recursos totales que fueron contratados con la EDU mediante convenio interadministrativo N°3029 de 2018, con fecha de inicio 17/12/2018 y fecha de terminación el 17/03/2021; convenio con alcance construcción mampostería para fachada del piso 6 al 8 y carpintería metálica completa para fachada, construcción muros y divisiones internas en la torre médica, construcción parcial de redes técnicas (eléctricas, telecomunicaciones, hidrosanitarias, redes contra incendio, aires acondicionados, gases y demás), acabados parciales, carpintería metálica y carpintería en madera; y ejecución de obras civiles para adecuación de áreas especiales en los niveles del piso 1 al nivel 5 de la torre médica.

### **Viabilidad Técnica modificación piso 7 y piso 8**

En el mes de mayo la E.S.E. Metrosalud adelantó ante la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia, solicitud de concepto técnico de viabilidad modificación de los diseños arquitectónico de los pisos 7 y 8, el cual fue otorgado y remitido al Ministerio de Salud. Sin embargo, este último ha solicitado acreditar información adicional con relación a varias observaciones realizadas a la modificación de los pisos 7 y 8, a las que tanto la ESE Metrosalud como la EDU dieron respuestas; sin embargo a 31 de diciembre de 2020 no se recibió el concepto favorable.

Es importante resaltar que la ejecución final de la segunda etapa, está siendo ejecutada mediante convenio 4600085515 de 2020, el cual fue celebrado entre el Municipio de Medellín y la EDU, y su ejecución física dio inicio en el mes de noviembre de 2020, por lo que es importante tener de manera oportuna el concepto Técnico Favorable del Ministerio de Salud a la modificación de los pisos de hospitalización 7 y 8.

Con relación a la ejecución financiera y física de la obra, los avances son los siguientes:

### **Avances Financiero y Físico de la Obra**

#### **Avance financiero**

Ejecutado a la fecha: 83,0%

Programado a la fecha: 82,6%

#### **Avance físico**

Ejecutado a la fecha: 82,0%

Programado a la fecha: 88,00%

#### **Días de atraso: 40**

Teniendo en cuenta lo anterior, se estableció un plan de contingencia con el cual se proyecta terminar la ejecución del proyecto dentro el plazo contractual; dicho plan incluye incremento de personal operativo en obra, aumento de horarios laborales y ejecución de trabajos en días de fines de semana, incluyendo festivos. Por otro lado, al contratista se le realizarán avances económicos de taller que darán un impulso importante a la compra de equipos en general, sumados a la instalación de los mismos que se realizarían en un corto tiempo.



Fachada Calle Colombia Proyecto UH Buenos Aires



Fachada Interior Proyecto UH Buenos Aires

## **Proyecto: Plan Maestro de Tecnología Biomédica**

### **• Nivel de obsolescencia de los equipos biomédicos según su vida útil**

Para el análisis de la obsolescencia en el año 2020, se tomaron en cuenta los siguientes criterios a evaluar;

- El seguimiento de la hoja de vida del AM, donde podemos encontrar la fecha de compra y los conceptos emitidos en las actividades de mantenimiento.
- Identificar los equipos que no han sido ubicados para revisión y análisis, con el fin de mejorar el control de los mismos, estos equipos No Ubicados en las



- visitas de mantenimiento se verifican en SAFIX y si están activos se cuentan como parte del inventario.
- Resultados a la fecha de los controles metrológicos de calidad realizados en donde no se cumplan con los parámetros establecidos.
  - Tipo de tecnología y si requiere ser cambiada dado que se cuente con otras opciones en el mercado, por ejemplo que sean más amigables con el ambiente.
  - Eventos adversos que se hayan presentado con los equipos, que puedan seguirse presentando dado la condición de los mismos.
  - Además, se definieron unos criterios de evaluación para el nivel de obsolescencia, como se indica a continuación:

**Tabla 23. Criterios de evaluación del nivel de obsolescencia**

Criterio	Valor de Criticidad
Uso	1
Vida útil	2
Estado y desempeño	2
Ciclo tecnológico	3
Seguridad	4
Confiabilidad	5
Ausencia del equipo	6

De un total de 7.382 equipos, el resultado de la proporción de obsolescencia de los equipos biomédicos según su tiempo de vida útil, es del 13% y de igual forma en dicho análisis se clasifican los resultados de los equipos así: equipos en óptimas condiciones que no son utilizados, que tienen buenas condiciones funcionales, los obsoletos y que requieren reposición, los que deben ser retirados de los servicios, los que requieren reposición por hurto del mismo.



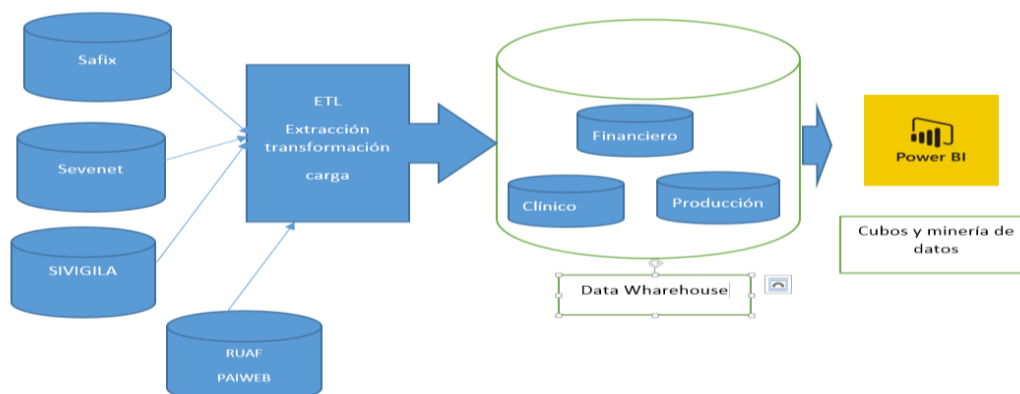
## Línea 4: Conocimiento e Innovación para potenciar el Desarrollo

% Cumplimiento Línea 4		91%
<b>% Cumplimiento programa 1 Gestión de la Tecnología, la Información y la Comunicación</b>		<b>96%</b>
Proyecto: Inteligencia de Negocios	97%	
Proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Documental	96%	
Proyecto: Desarrollo de la Infraestructura Informática	95%	
Proyecto: Implementación de nuevas funcionalidades	97%	
Proyecto: Desarrollo de Telesalud	97%	
Proyecto: Comunicación Organizacional para el Mejoramiento	97%	
<b>% Cumplimiento programa 2 Gestión del conocimiento</b>		<b>75%</b>
Proyecto: Desarrollo de Redes del Conocimiento	74%	
Proyecto: Fortalecimiento de la institución como centro de práctica	75%	

### Programa: Gestión de la Tecnología, la Información y la Comunicación

#### Proyecto: Inteligencia de Negocios

Como parte del fortalecimiento y proyección que en el tratamiento de datos e información requiere la E.S.E Metrosalud, se avanzó con el modelo de Datawarehouse que plantea la analítica de datos como servicio, este repositorio permitirá centralización y manejo de información para generar informes, estadísticas, comportamientos e indicadores de cada proceso y que permita la generación de reportes automáticos generales y por cada sede.



Se identificaron necesidades de información para apoyar los procesos institucionales misionales, con ello el grupo de la Dirección de Sistemas desarrolló

y complementó cubos que permiten a los usuarios (Directores de Unidad, Jefes de área y usuarios líderes de procesos) generar a necesidad su información de una manera ágil y en diferentes dimensiones o niveles de detalle.

De esta manera el proyecto de inteligencia de negocios es un integrador de la información asistencial para facilitar su acceso y apoyo a la toma de decisiones. Durante el año 2020 se continuó capacitación técnica en la herramienta a coordinadores de centros de salud, administradores y directores de las UPSS.

## Proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Documental

Para el año 2020 se realizó la intervención de los archivos clínicos y administrativos del Centro de Salud Campo Valdez, Sede Sacatín, y Centro de Salud Guayabal; con el levantamiento de inventario, almacenamiento y custodia externa.

Esta intervención se da como parte de la ejecución del plan institucional de archivos PINAR en cual tuvo una ejecución del 91%. Dentro de la ejecución del plan también se actualizaron las tablas de retención documental TRD e instrumentos archivísticos, la implementación de mejoras en el módulo de correspondencia y la capacitación de funcionarios para dar respuestas a los derechos de peticiones.

## Proyecto: Desarrollo de la Infraestructura Informática

Para el año 2020 con respecto a la infraestructura informática se desarrollaron avances como:

Migración a tecnología SD-WAN para todos los canales de fibra óptica de la E.S.E, lo que permitirá mejorar el ancho de banda para el acceso a los aplicativos de historia clínica electrónica, administrativos y financieros e independizar la navegación a internet con reglas de acceso y redundancia de canal y de anillo de comunicaciones para las sedes.

- **Propiedad Intelectual, derechos de autor y conexos**

En cumplimiento del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificada con la ley 603 del 27 de julio del 2000, nos permitimos informar el estado de cumplimiento de normas sobre propiedad Intelectual y derechos de autor por parte de la ESE Metrosalud.

Así mismo, se lo indica el artículo 1 de la Ley 603 de julio 27 de 2000, se garantiza ante la administración que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual, están siendo utilizados en forma legal; es decir, en cumplimiento ante las normas respectivas y con las debidas autorizaciones.

**Tabla 24. Listado del software legalmente habilitado por ESE Metrosalud**

Software / Programa / Aplicativo	Licencias	Software / Programa / Aplicativo	Licencias
Autocad Building Suite premium	2	Docuwere 5.1.B Trabajo	2
Corel Draw X8	3	Docuwere 5.1.B Consulta	2
Sun Java System Proxy	1	Sevenet 3.0	Ilimitado

Software / Programa / Aplicativo	Licencias	Software / Programa / Aplicativo	Licencias
Sun Java System Web	1	Oracle Forms and Reports Processor Perpetual (ASFU)	4
Sun Java System Mail	1000	Oracle Applications	2
Correo electrónico DeskNow	Ilimitado	Oracle Data Base	2
Sun Solaris 10 (Sistema Operativo)	4	Costos ABC	1
SCO Open Server – Unix 5.0.4	3	MGA Metodología General Ajustada (Planeacion)	
Usuarios para SCO Open Server – Unix 5.0.4	80	Veeam Backup & Replication	4
Optenet (filtrado de usuarios concurrentes para acceso a internet)	500	Joomla	Open Source
FortiNet	1	Mesa de ayuda OTRS	Open Source
FortiGate	1	Validador ESE Metrosalud 1.2009 – Acces Visual Basic	Ilimitado
Office Professional versión 1997	210	Prevalidador RIPS - Access	Ilimitado
Office Enterprise versión 2007	90	FURIPS – Access	Ilimitado
Office Professional versión Plus 2013	3	Laboratorio Clínico FoxPro 5.0	Ilimitado
Office Professional versión Plus 2010	20	Planes de Mejoramiento - Visual Basic	Ilimitado
Office Professional versión Plus 2007	10	Morbilidad – Acces Fox pro 5.0	Ilimitado
Office Standard versión 2010	160	Proyectos de Inversión Acces Fox pro 5.0	Ilimitado
Office Standard versión 2007	462	Pandion / Spark	Ilimitado
Office Standard versión 2016	100	Metrosalarios – Colillas de Pago	Ilimitado
Office 2013 Government OPEN 1 License No Level	57	SIMAU Acces 1997	Ilimitado
Office Standard versión 2013	397	Validador Sismaster (Dssa)	Ilimitado
Office Pro Plus 2013	1	Malla Validadora ECAT (Minproteccion Social)	Ilimitado
Project versión 2010	10	Alpha Sig (Balance Score card)	Ilimitado
Exchange Server Standard CAL - Device CAL version 2013	211	BBVA CASH -Pagos Electrónicos Banco Ganadero	Ilimitado
Exchange Server Standard CAL - Device CAL version 2010	4	OcciRed - Pagos Electrónicos Banco de Occidente	Ilimitado
SQL Server Standard Core version 2012	4	Pagos Electrónicos Bancolombia	Ilimitado
Windows Server - Device CAL version 2012	1331	Chip - Contaduría General De La Nación	Ilimitado
Windows Server - Device CAL version 2008	392	SX2000 - Financiero Administrativo	Ilimitado
Windows Server - User CAL version 2012	125	SX2000 - Facturación Hospitalaria	Ilimitado
Windows Server - Standard version 2012 R2	16	Estadísticas de Servicios Corporativos	Ilimitado
Windows Server - Standard versión 2012	1	Registro de Eventos Adversos - OPS y MPS	Ilimitado
Windows Server - Standard version 2008 Release 2	8	Encuestas de Satisfacción del Cliente	Ilimitado
Microsoft - Windows XP Profesional	MOLP	Quejas y reclamos Access 1997	Ilimitado
Microsoft Windows 2000 Profesional	43	Contrato de Cooperativas Access 2007, Fox pro 5.0	Ilimitado

Software / Programa / Aplicativo	Licencias	Software / Programa / Aplicativo	Licencias
Microsoft Windows 3.0	200	Salud Familiar GOSS	Ilimitado
Microsoft Windows 3.1	200	Registraduria Del Estado Civil	Ilimitado
Microsoft Windows 3.11	200	PAISOF (Programa ampliado de inmunización) - Vacunacion	Ilimitado
Microsoft Windows 95	200	RIPS/DEFAS Access 1997	Ilimitado
Microsoft Windows 98	200	Contingencias del 123 Access 2007	Ilimitado
Microsoft Windows NT Server 3.5	2	Contra Referencia del 123 Access 2007	Ilimitado
Microsoft Windows NT Server 4.0	12	SGWIN - Sistema de Respaldo para programas tipo SX	1
Microsoft SQL Server 2008 Express - Versión libre	Ilimitado	GFI LANguard 9	900
Microsoft Power BI	4 (anual)	CISCO ASA 5520	10
WinSvrSTDCore 2016 OLP 16Lic NL Gov CoreLic	1	VNC Enterprise Edition For Unix-Solaris	5
WinSvrCAL 2016 OLP NL Gov UsrCAL	47	Computer Associates International, Inc. - eTrust Antivirus Vrs. 7.0	400
OfficeStd 2016 OLP NL Gov	47	FileZilla Version 2, 2, 5,	Ilimitado
OfficeStd 2019 OLP NL Gov	235	PuTTY 051 – Acceso tipo terminal para Solais	12
WinSvrCAL 2019 OLP NL Gov DvcCAL	235	PuTTY 052 – Acceso tipo terminal para Solais	12
Oracle SQL Pluss- Versión libre	Ilimitado	TermLite – Acceso tipo terminal para Unix SCO	Ilimitado
SAFIX - Servidores de aplicaciones	3	TFtp – Acceso tipo terminal para Solais	Ilimitado
Anti-Virus Kaspersky 10	1500+100	PC ANY Where	10
Autocad 9.0	1	Click de la salud	Ilimitado
Docuwere 5.1.B Servidor	1	Entrega de certificados tributarios a clientes y proveedores	Ilimitado

Fuente: Dirección de Sistemas de Información

Adicionalmente, es importante aclarar que la Oficina de Control Interno y Evaluación realizó el Informe de verificación en el cumplimiento de las disposiciones en materia de derechos de autor en la adquisición y uso de programas de cómputo (software), donde destacan el cumplimiento de la norma y la implementación de mecanismos de control para evitar que los usuarios instalen programas o aplicativos que no cuenten con licencia respectiva.

## Proyecto: Implementación de nuevas funcionalidades

En el año 2020 se recibieron y gestionaron 260 solicitudes de nuevos desarrollos y funcionalidades para los diferentes procesos que se apoyan en nuestro sistema de información, con un 85% de cumplimiento en su desarrollo y puesta en funcionamiento. Dichos desarrollos facilitan la gestión de los procesos y facilitan la comunicación con los usuarios. Algunos de los más destacados son:

- Software desarrollado e implementado para el control de impresión de Historia Clínica.
- Implementación de la facturación electrónica
- Ajustes a la historia clínica para cumplimiento Resolución 3280.

## Proyecto: Desarrollo de Telesalud

En el 2020 se avanzó con la definición del Modelo de telesalud y el seguimiento de las sesiones de atención a usuarios registrada en la historia clínica.

El listado de asistencia alcanzó un total de 564.484 atenciones, bajo esta modalidad.

Fecha de Atención	Profesional	Especialidad	Identificación	Paciente	Edad	Unidad Principal	Entidad	Tipo de Historia	Tipo Historia (grupo)	Modalidad de Atención	Cantidad
27/01/2021	ADRIANA FERRICIA MOLINA VARGAS	Enfermería	CC 3023670866		8	2300	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN PYP	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
			CC 3038079210		8	2300	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN PYP	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
			Ti 3022523814		1	2300	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN PYP	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
	ALEXANDRA LORENA RESTREPO BETAÑALUR	Medicina General	MS 305007928		1	2329	EDSA Y PROTECCION SOCIAL DE ANTIOQUIA Y O GOBERNACION DE	HC TELEORIENTACIÓN CPH	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
	ALEXIS JAVIERH RESTREPO	Enfermería	CC 3080430722		2	2300	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HISTORIA COMPLEMENTARIA	Consulta Externa	Teleorientación	1
	RODARDO ENRIQUE MARTINEZ BRICEÑO	Medicina General	CC 15303877		6	0649	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN CONSULTA EXTERNA	Consulta Externa	Teleorientación	1
			CC 15405121		6	0699	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN CONSULTA EXTERNA	Consulta Externa	Teleorientación	1
	AJAYRO HERNAN BANCOS BURGOS	Otorrinolaringología	CC 3080439559		2	0009	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HISTORIA COMPLEMENTARIA	Consulta Externa	Teleorientación	1
	AMALIO JOSE OTERO CLAVAS	Medicina General	CC 0611393		8	1004	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN CONSULTA EXTERNA	Consulta Externa	Teleorientación	1
	ANA KATALINA MORA CORREA	Medicina General	AS 24025082		2	2349	INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE IRC	HC TELEORIENTACIÓN CPH	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
			PE 8033781807611 893		2	2349	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN CPH	Promoción y Prevención	Teleorientación	1
	ANA LUCIA MOLINA GL	Medicina General	CC 72328983		5	0321	ALIANZA MEBELUN ANTIOQUEÑA EPS SAS	HC TELEORIENTACIÓN CONSULTA EXTERNA	Consulta Externa	Teleorientación	1

Fuente: Dirección de Sistemas de Información. 2020

## Proyecto: Comunicación Organizacional para el mejoramiento

El Plan de Comunicaciones del año 2020 tuvo como objetivo desarrollar acciones de comunicación que permitan satisfacer las necesidades de información de la institución, mediante herramientas y canales que mejoren el proceso informativo y la apropiación del conocimiento institucional.

Estuvo centrado en actividades de comunicación interna operativas y comunicación para el mejoramiento de la calidad, con el desarrollo de acciones como: solicitudes de diseño gráfico, redacción, diagramación y réplica de boletines electrónicos, grabación de videos educativos, envío periódico de información a través de la herramienta Mailmarketing, diseño y envío de cursos de formación virtual en plataforma de Moodle.

Entre los principales avances del año, se encuentran:



- Dentro de la comunicación interna se realizaron 80 boletines electrónicos que se publican periódicamente, con diferentes temáticas en Avances, Notiguías, Almera, Latidos y En Junta.
- Producción de 47 videos para redes sociales
- 556 Envíos de información a través de la herramienta Mailmaster.
- 585 diseños a solicitud de las diferentes dependencias
- 18 guiones informativos



Como actividades para el mejoramiento de la calidad se realizaron campañas de apropiación de la calidad, el seguimiento al manual de señalética institucional y la campaña de reconocimiento al personal Juntos por un fin: Salvando Vidas.



Adicionalmente, se desarrollaron acciones en el componente de comunicación externa como la elaboración de contenidos para los infográficos que fueron enviados a partir de boletines electrónicos a través de la herramienta Mail Marketing, como parte de la Estrategia IEC (Información – Educación y Comunicación) dirigido a nuestros



usuarios bajo el lema "Pongámonos pilas por hábitos de vida saludable"; así como la publicación en redes sociales como Facebook y Twitter.

Se actualizó la página web acorde con las necesidades institucionales e indicaciones de Gobierno en línea y se realiza el apoyo de las actividades para la rendición pública de cuentas.

De igual forma, en este componente se gestionó el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA, según las orientaciones de la Procuraduría General de la Nación, sobre toda la información que debemos tener publicada en nuestro portal web. Así mismo, en el reporte correspondiente al 13 de noviembre de 2020 se indica un cumplimiento de 88 puntos sobre 100; donde se advierten acciones de mejora correspondiente a datos abiertos, índice de información clasificada y reservada, protección de datos personales, entre otros.

Como parte de la Gestión de la reputación institucional se realizó la divulgación y gestión de prensa, atendiendo la demanda de los medios de comunicación y realizando el seguimiento a medios y publicaciones que hacen referencia a la ESE Metrosalud. Adicionalmente, se realizaron publicaciones a través de las redes sociales Facebook, Twitter y Youtube. De igual forma se atendieron 1.714 manifestaciones a través de redes sociales, con un porcentaje de respuesta del 90,5%.

## **Programa: Gestión del Conocimiento**

### **Proyecto: Desarrollo de Redes del Conocimiento**

- **Investigación e Innovación**

El programa para el desarrollo de la investigación e innovación en la E.S.E Metrosalud, busca fomentar la generación de conocimiento sobre las problemáticas institucionales y que contribuyan al logro de la misión y visión de la empresa. Este programa define las estrategias para promover la investigación y la innovación como parte de la cultura empresarial.

Dentro de los logros más relevantes desarrolladas en 2020 se encuentran:

- Se ejecuta un proyecto de investigación propio derivado de oportunidades de mejora dejadas por Savia Salud y se formula proyecto en conjunto el instituto colombiano de Medicina Tropical – CES y funcionarios de la ESE sobre el comportamiento clínico del Covid-19.
- Se logra la participación de la gerencia y la subgerencia de red en el Comité de ética en investigación y la estabilización de los integrantes, facilitando así la toma de decisiones y el impacto de las actividades que se plantean.
- Se gestiona el curso de creatividad e innovación para 40 funcionarios con el Colegio Mayor de Antioquia para ejecutarse en el primer semestre de 2021.

- Se ajusta la base de datos de seguimiento a los proyectos con semaforización.

**Tabla 25. Comparativo comportamiento proyectos de investigación 2016 – 2020**

Estado Proyectos	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresados	18	15	15	22	10
Aprobados	14	10	12	17	4
En ejecución	0	3	5	6	13
Pendientes de Iniciar	0	2	4	9	3
Finalizados	9	1	2	2	3
No aprobados	4	5	3	4	4
Aprobados no ejecutados	5	4	1	0	2

Fuente: Oficina Planeación y Desarrollo Organizacional

- **Despliegues Institucionales**

La estrategia de los despliegues se define como una forma de dar a conocer a todos los servidores los temas que son transversales a toda la organización, para el 2020 se logran difundir 28 temas de forma quincenal, mediante la modalidad virtual para lograr un cubrimiento en toda la red, logrando así una cobertura en promedio del 56% y una asistencia mensual promedio de 1.079 personas y una apropiación del conocimiento promedio del 91,6%.

**1.079**  
Funcionarios  
capacitados en  
los despliegues

**91,6%**  
Grado de  
apropiación del  
conocimiento

**Tabla 26. Temas de las actividades de despliegue 2020**

Temáticas Actividad de Despliegue 2020	
Plan de Acción 2020	Modelo del Sistema de Información
Gestión del Desempeño Laboral de los Servidores de la ESE Metrosalud	SARLAFT
Rendición de Cuentas Informe de Gestión 2019	Programa VLT
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020	Política de Seguridad del Paciente
Despliegue coronavirus Covid-19	Programa de Humanización de los servicios de salud
Gestión por Procesos	Código Único Disciplinario
Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo	Modelo de Prestación de Servicios de Salud (APS y en Redes Integradas)
Convivencia y Salud Mental	Derechos y deberes de los usuarios y Escucha Activa
Manejo de Residuos Hospitalarios	Pausas Activas Laborales

Proceso Gestión de la evaluación	Seguridad de la información
Programa Gestión de la Tecnología	Sistema de Referencia y Contra referencia
Plan de Emergencias 2020	Plan Institucional de Gestión ambiental - PIGA
Plan Institucional de Capacitación - PIC	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
Lactancia materna en tiempo de Covid -19	Código de Integridad

Fuente: Oficina Planeación y Desarrollo Organizacional. 2020

## Proyecto: Fortalecimiento de la Institución como Centro de Práctica

La relación docencia servicio, es un vínculo funcional establecido con diferentes instituciones educativas, con el propósito de formar talento humano en salud y áreas afines, esta relación se formaliza mediante la suscripción de convenios docencia servicios acorde a lo establecido en el decreto 2376 de 2010.

En el 2020 se continúa con el apoyo de las instituciones educativas en la implementación del modelo de prestación de servicios, de esta manera se cuenta con 21 convenios vigentes con diferentes instituciones educativas, pese a que se realizó la suspensión de prácticas académicas durante 7 meses; a partir del 18 de marzo de 2020

**Tabla 27. Instituciones de educación superior**

Institución educativa	Fecha de suscripción según Decreto 2376/2010	Fecha de finalización	Programas
Fundación universitaria San Martín	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Medicina
Universidad CES	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	APH
			Medicina
			Residentes de psiquiatría
Universidad Cooperativa de Colombia	Marzo de 2013	Marzo de 2023	Odontología
			Medicina
			Técnico laboral auxiliar de enfermería
Universidad de Antioquia	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Residente ginecoobstetricia
			Residentes de cirugía
			Residentes de psiquiatría
			Medicina
			Enfermería
			Odontología
			Microbiología
			Regencia de farmacia
Nutrición			
Instrumentación quirúrgica			

Institución educativa	Fecha de suscripción según Decreto 2376/2010	Fecha de finalización	Programas
Fundación Universitaria María Cano	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Fisioterapia
Corporación universitaria Remington	Diciembre de 2010	Diciembre de 2020	Residente ginecoobstetricia
			Residentes de cirugía
			Residentes de pediatría
			Medicina
			Enfermería
Regentes de farmacia			
Colegio Mayor de Antioquia	Enero de 2012	Enero de 2022	Bacteriología y laboratorio clínico
Universidad Pontificia Bolivariana	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Residente ginecoobstetricia
			Residente cirugía
			Medicina
			Enfermería
Corporación Universitaria Adventista	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Enfermería Atención pre hospitalaria
Fundación Autónoma de Las Américas	Mayo de 2014	Mayo de 2024	Odontología
Tecnológico de Antioquia	Diciembre de 2011	Diciembre de 2021	Citohistotecnología
Corporación Universitaria Uniminuto	Noviembre 7 de 2017	Noviembre 6 de 2027	Psicología
			Trabajo social

Fuente: Convenios Docencia – Servicio 2020.

9 Convenios con Instituciones para el trabajo y el desarrollo Humano con la participación de estudiantes de 5 programas técnicos, se iniciaron las prácticas de estudiantes del Politécnico COHAN, el convenio que se había firmado desde el año 2017.

**Tabla 28. Instituciones para el trabajo y el desarrollo humano**

Institución	Fecha de suscripción según Decreto 2376/2010	Fecha de finalización	Programas
Sena	Julio de 2011	Julio de 2021	Técnico profesional en salud oral
			Técnico profesional en apoyo administrativo en salud
			Técnico profesional en servicios farmacéuticos
			Auxiliar de salud pública
			Técnico profesional en enfermería
ECOSESA	Febrero de 2012	Febrero de 2022	Técnico laboral auxiliar de enfermería
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos
			Técnico auxiliar administrativo en salud
			Auxiliar salud oral

Institución	Fecha de suscripción según Decreto 2376/2010	Fecha de finalización	Programas
Edesa	Enero de 2012	Enero de 2022	Auxiliar salud oral
			Auxiliar de farmacias
			Auxiliar de enfermería
INDECAP	Septiembre de 2012	Septiembre de 2022	Técnico laboral auxiliar de enfermería
			Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos
			Auxiliar salud oral
CESDE	Julio de 2013	Julio de 2023	Técnico auxiliar en servicios farmacéuticos
			Técnico auxiliar administrativo en salud
Censa	Octubre de 2014	Octubre de 2024	Técnico laboral auxiliar de enfermería
			Auxiliares administrativos en salud
			Auxiliar salud oral
Instituto HPTU	Julio de 2013	Julio de 2023	Auxiliares de farmacia
			Técnico laboral auxiliar de enfermería
Paramédicos sin fronteras	Julio 15 de 2018	Julio 14 de 2028	Técnico laboral auxiliar de enfermería
COHAN	Noviembre 11 de 2017	Noviembre 10 de 2027	Técnico laboral auxiliar de enfermería

Fuente: Convenios Docencia – Servicio 2020.

Actualización de la Matriz de cálculo para la asignación de cupos de estudiantes según lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y del Ministerio de Educación, teniendo en cuenta la capacidad instalada de la ESE y la seguridad del paciente.

Se realizó una medición de la satisfacción de estudiantes y docentes con el desarrollo de las prácticas en la red de la ESE Metrosalud mediante una encuesta virtual con una muestra de 413 participantes, de los cuales el 98,3% de los que respondieron la encuesta manifiestan estar satisfechos con el desarrollo de las prácticas.

Además, realizaron práctica en la ESE Metrosalud 2.508 estudiantes en modalidad intramural, y acogiendo las directrices gubernamentales generadas por la pandemia por Covid-19.

Instituciones educativas que apoyan la implementación del modelo de prestación de servicios con enfoque en APS

- Corporación Universitaria Remington: Continúa en Comuna 4 sector la Cruz
- Universidad Cooperativa De Colombia: Corregimiento de San Cristóbal sector Nuevo Occidente.
- Universidad de Antioquia: Comuna 2 sector San Cruz.
- Universidad Pontificia Bolivariana: comuna 5, sector Castilla.
- Universidad CES: Comuna 1 sector de Villa del Socorro con prácticas

Con respecto a las contraprestaciones, los beneficios recibidos por la ESE Metrosalud como centro de práctica está representado básicamente en las horas de docentes que realizan actividades asistenciales, en las capacitaciones para los servidores de la ESE, préstamo de aulas y donación y suministro de

elementos de protección personal a docentes y estudiantes; para la vigencia 2020 este beneficio fue de \$ 2.135 millones; es decir el 21% menos del beneficio recibido en la vigencia 2019.

Adicionalmente, se realizó mesa de trabajo con representantes de universidades e instituciones de educación superior, para la definición de necesidades, limitaciones, expectativas, retos y alternativas; que aportarían en la Formulación del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021- 2025. En total se contó con la participación de 19 personas y 12 instituciones educativas como Universidad de Antioquia, UPB, Universidad CES, Universidad San Martín, entre otras.



## Línea 5: Talento Humano fuente del Desarrollo

% Cumplimiento Línea 5		92%
<b>% Cumplimiento programa 1 Gestión del Talento Humano</b>		<b>86%</b>
Proyecto: Administración del Talento Humano	93%	
Proyecto: Desarrollo de las Competencias del Talento Humano	78%	
<b>% Cumplimiento programa 2 Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales</b>		<b>100%</b>
Proyecto: Gestión de las conductas y comportamientos de los servidores	100%	
Proyecto: Desarrollo Integral y Calidad de vida de los servidores	100%	
Proyecto: Fortalecimiento de la Cultura Organizacional	100%	
Proyecto: Humanización de los Servicios de Salud	100%	
<b>% Cumplimiento programa 3 Seguridad y Salud en el Trabajo</b>		<b>84%</b>
Proyecto: Higiene y Seguridad Industrial	93%	
Proyecto: Medicina del Trabajo	75%	

### Programa: Gestión del Talento Humano

#### Proyecto: Administración del Talento Humano

La Dirección de Talento Humano realizó continuó con la implementación de la mesa de ayuda, con el objetivo de dar enfoque sistémico a los requerimientos del cliente interno de la ESE Metrosalud de tal forma que fuera posible establecer cómo se realiza el procesamiento de la información y de los requerimientos, permitiendo dar respuesta oportuna y suficiente, y contribuyendo con la generación de mayor nivel de información, satisfacción del cliente interno y por ende un mejor desempeño laboral, al mismo tiempo que se convierte en una herramienta que aporta al mejoramiento del proceso de gestión del talento humano.

**1.376**  
Solicitudes  
tramitadas por  
mesa de ayuda

Es importante destacar que la oportunidad de las respuestas a las solicitudes recibidas a través de la mesa de ayuda de talento humano es del 98,91%.

- **Planta de cargos diciembre 31 de 2020**

En la tabla 29 se detalla la planta de cargos con corte a 31 de diciembre de 2020

**Tabla 29. Planta de cargos. ESE Metrosalud. Diciembre 31 de 2020**

Tipo	N° de plazas disponibles	N° de plazas ocupadas	Vacantes
Planta ordinaria	1.827	1.734	93
Planta temporal	330	330	0
<b>Total</b>	<b>2.157</b>	<b>2.064</b>	<b>93</b>

Fuente: Dirección de Talento Humano.

## Proyecto: Desarrollo de las competencias del Talento Humano

- Formación**



El enfoque del plan de capacitación de la E.S.E está dirigido a trabajar en las dimensiones del saber, saber hacer y el ser, con un abordaje de todos aquellos temas relacionados con la prestación del servicio de salud y administrativos, teniendo como aspectos primordiales la capacitación informal y formal dirigida a incrementar los niveles de adherencia a las guías formalmente adoptadas por la Institución. Sin embargo, en la vigencia 2020, el Plan de Capacitaciones Institucional sufrió varios ajustes, teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer las competencias en temas relacionados con el Covid -19; para lo cual se contó con el apoyo por parte de la ARL Positiva.



- **Inducción y reinducción**

Durante el año 2020 se realizó el curso de inducción virtual con la participación de 165 personas; adicionalmente se realizó la recepción corporativa a un total de 171 personas y el entrenamiento en el puesto de trabajo a 160 funcionarios.

- **Desempeño laboral**

Frente a la gestión del desempeño laboral, durante el 2020 se destacan que el resultado consolidado de empresa de adherencia a la aplicación de la evaluación del desempeño para la anualidad 2020, fue de 89.11%, rango aceptable, lo que significa acciones formalmente documentadas y adoptadas, presentando necesidades de ajuste y adherencia especialmente en la fase de seguimiento. Para el 2019 el resultado consolidado fue del 88.25%, es decir que se ha mantenido en el mismo nivel.

## **Programa: Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales**

### **Proyecto: Gestión de las Conductas y Comportamientos de los Servidores**

En el año 2020 se da continuidad en el desarrollo de actividades que permitan adelantar el proceso disciplinario en los términos legales (tiempo de ejecución), ya que resulta de gran relevancia e impacto en la correcta gestión de la misma toda vez que en la medida que se cumplen los términos de ley en el desarrollo procesal, se logra una mayor eficiencia para la resolución de los asuntos, se garantiza mayor integridad del material probatorio, se garantizan en mayor medida los derechos de los disciplinados y se logra mayor efectividad en la función preventiva y correctiva de la sanción disciplinaria dispuesta en la ley.

Los principales logros durante la vigencia 2020 son:

- Se continúa con el cumplimiento al 100% de los términos procesales legales en las averiguaciones disciplinarias activas.
- El 100% de procesos activos se tienen con copia digital actualizada en SEVENET- permitiendo la eficiencia de los recursos y una más segura custodia del expediente.
- En cuanto a la función preventiva, se logró desplegar a través de los canales institucionales, especialmente el mail master, diferentes piezas info-gráficas de socialización del código disciplinario en un lenguaje amable, acercando al servidor con la norma que enmarca su quehacer laboral; piezas que durante el año fueron desarrolladas a partir de la realidad institucional abordando en su contenido situaciones que se han presentado de manera reiterativa o que resultaron de gran lesividad a los principios de la función pública.

### Gestión de los derechos de petición

El Artículo 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, prevé lo siguiente: A todo servidor público le está prohibido "omitir retardo o no suministrar debido y oportuno respuesta a las peticiones, resoluciones de las autoridades, así como referencias o remitir a destinatario diferente de aquel a quien corresponde".

Por lo anterior, informamos que la ESE Metrosalud viene trabajando en un ítem único para la gestión de los derechos de petición a través de la plataforma SERVINDI y es responsabilidad de todos dar cumplimiento a las directrices nacionales que se han diseñado para mejorar la eficiencia en el proceso, con ello contribuimos en el mejoramiento continuo y evitamos incurrir en FALTAS DISCIPLINARIAS.

Oficina Control Interno Disciplinario



### Responsabilidades del supervisor o interventor

El Artículo 48, numeral 1e de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, prevé como falta grave "no exigir el cumplimiento o el cumplimiento de la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas, reglamentarias, o técnicas como resultado de verificación, visto que no ha sido ejecutado o cobrado. También se ha dado grave omisión al deber de informar a la entidad controlada las hechos o circunstancias que ameritan control sobre de computos efectuados como conducta puntual, a que puedan ser a cargo en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento".

Por lo anterior, recorda que tu actividad de interventor o supervisor debe ser llevada a cabo con los más altos estándares de eficiencia y compromiso, orden con la información y oportunidad tanto para la recolección como el suministro de la misma. Y así evitamos incurrir en FALTAS DISCIPLINARIAS.

Oficina Control Interno Disciplinario



### Vamos a hacer lo que nos corresponde

El Artículo 34 numeral 11 de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, dispone: "Destacar lo trascendente del tiempo reglamentario de trabajo o desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales".

Lo por ello que los legados todo el trabajo, a través de todo el tiempo de cada caso, configure FALTAS DISCIPLINARIAS. De igual forma, permanecer en el punto de trabajo realizando actividades que no corresponden a sus funciones o subyugarse de cumplir con las mismas.

El interventor o actor con responsabilidad y compromiso frente a la función administrativa o asistencia a su cargo, cumpliendo con el horario laboral, evitando ausencia injustificada y causas psicológicas que le impidan de sus labores, favoreciendo la dedicación de otros compañeros de trabajo.

Oficina Control Interno Disciplinario



### Trabajo en casa y cumplimiento de los deberes legales

En atención a la pandemia COVID-19 se ha decretado por el Gobierno Nacional el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a través del Decreto 417 de 2020, y como consecuencia de ello se han adoptado medidas tendientes para prevenir y mitigar la propagación de la pandemia, por parte de todos los entes del estado.

En la ESE Metrosalud se ha adoptado, entre otras medidas, el trabajo en casa para algunas actividades de acuerdo al tipo de funciones que desempeñan en la entidad, con el fin de obtener el máximo beneficio social como medida de prevención y mitigación.

Es necesario recordar que pese a esta situación nuestra calidad de servidores públicos nos exige ajustarnos al cumplimiento de los deberes legales, por eso en el marco de la función preventiva hacemos las siguientes recomendaciones:

1. Debes estar disponible durante la totalidad del horario laboral para que tus jefes, o quien requiera de tu gestión, puedan contar contigo de manera incondicional para la garantía de la prestación del servicio.

Oficina Control Interno Disciplinario



2. No debes salir de tu vivienda a menos que debas abastecerte o obtener alguna de las excepciones contempladas en su norma para el desplazamiento obligatorio. En caso de seguir haciendo uso de la jornada laboral, debes contar con autorización expresa de tu jefe inmediato.
3. No debes utilizar tu calidad de servidor de la salud ni la identificación institucional para movilizarte por las vías de la ciudad, excepto cuando lo haces por motivos exclusivamente laborales.
4. Debes comparecer a tu lugar de trabajo o cumplir las funciones de manera presencial, a la necesidad del servicio en lo impreso, de acuerdo a las directrices institucionales y en el marco del Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional.

Como servidores públicos y más como integrantes de la salud nuestra comunidad con la comunidad es mayor. Un futuro y las circunstancias actuales nos imponen un gran reto, pero estamos seguros que contamos contigo.

Oficina de Control Interno Disciplinario



### Indispensable tu compromiso con la comunidad

Servidores de la ESE Metrosalud,

Sabemos que se están adoptando medidas extraordinarias para la prestación del servicio de salud a nuestro cargo, por eso hoy más que nunca tu compromiso con la comunidad es indispensable.

Desde las funciones propias de tu cargo debes garantizar el acceso a los servicios de salud por parte de la comunidad, de manera eficiente y oportuna, de acuerdo con las directrices institucionales y en el marco del cumplimiento de las normas según en la calidad de servicio público (Artículo 34, numeral 01 de la Ley 734 de 2002).

Oficina Control Interno Disciplinario



### El uso de Elementos de Protección Personal (EPP)

Atender estrictamente las indicaciones institucionales para el uso de Elementos de Protección Personal, no es opcional para los servidores de la ESE Metrosalud, y por el contrario constituye la obligación directa no solo de leyes preventivas si la emergencia derivada de la pandemia por COVID-19, sino a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para enfrentar esta dificultad y proteger en nuestro caso al personal de la salud, administrativos, usuarios, familiares y combatir la propagación de la pandemia.

Por eso desde la función preventiva a cargo de esta Oficina de Control Interno Disciplinario, les recordamos la necesidad de utilizar adecuadamente y en todo momento los Elementos de Protección Personal según el tipo de labor que preside en la entidad, para que evite incurrir en una falta disciplinaria según lo dispuesto en el artículo 34 numeral 1 de la Ley 734 de 2002.

Oficina Control Interno Disciplinario



### Servidores de la ESE Metrosalud

La responsabilidad DISCIPLINARIA se deriva de la relación especial de subordinación que existe en nombre del Estado colombiano nos impone y tiene fundamento en el artículo 36 de la Constitución Política de Colombia, la cual dispone que los servidores públicos son responsables por infracción a la Constitución y la ley, mientras que los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o abandono el ejercicio de sus funciones.

Desde la Oficina de Control Interno Disciplinario le recordamos que como empleado o trabajador de la ESE Metrosalud se encuentra sometido a la normatividad del Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002), el cual contempla acciones disciplinarias por infracción a los deberes, artículos, deberes, artículos 34, prohibiciones, artículos 35 y cuales comportamientos configuren falta grave según el artículo 48. Por eso lo invitamos a conocer la norma y aplicarse de ella para evitar todo o presionar a cumplir con el deber a su cargo, con eficiencia y honestidad.

Oficina Control Interno Disciplinario



## Proyecto: Desarrollo Integral y Calidad de Vida de los Servidores

- **Calidad de Vida Laboral**

Para Metrosalud es prioridad el desarrollo integral de nuestros servidores, como elemento de vital importancia en el logro de los objetivos institucionales; en tal sentido desde la Dirección de Talento Humano se han diseñado e implementado estrategias que incentivan el desempeño laboral con carácter de excelencia y que aportan de manera expresa al mejoramiento organizacional. A continuación se describen las principales actividades desarrolladas en el marco de los programas de calidad de vida laboral.

A través del proyecto de Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores, el cual incluye el componente de protección y servicios sociales y el de calidad de vida laboral se invirtieron un total de \$150 millones.

El componente de Bienestar Laboral Protección y Servicios Sociales se ha visto afectado en cuanto a la realización de sus actividades debido a la contingencia en salud que atraviesa la ciudad y el mundo. Los adelantos frente a las negociaciones para iniciar contratación de eventos deportivos y de cartas de ingreso para empleados públicos, así como la compra de brazaletes para trabajadores oficiales, se han obstaculizado, llevando a que se frenen las acciones pues es necesario en este momento dar prelación a la vida.

Con respecto a los compromisos sindicales se realizó la gestión y el seguimiento al pago de las Cláusulas 54- 58 - 59 - 60 - 71 y la Cláusula Sexta de Sintrametrosalud, dando continuidad con las gestiones del cumplimiento de las cláusulas convencionales y artículos del Acuerdo Laboral, que son obligatorias.

Las celebraciones y eventos sociales, si bien las actividades proyectadas para esta estrategia no se lograron desarrollar en el marco de la contingencia en salud, se definieron otras estrategias para estar presente con los servidores y sus familias, por lo cual se desarrollaron piezas comunicacionales, además del reconocimiento por la labor de los servidores en sus fechas clásicas.

Para los eventos deportivos y culturales, se presentaron diferentes alternativas a nivel virtual o de entrega de implementos relacionados con la salud esto debido a que la contingencia en salud y las disposiciones frente a la austeridad del gasto no posibilitan que se realicen las actividades proyectadas inicialmente.

Articulando esfuerzos con las acciones propuestas en el componente de Calidad de vida laboral, se definieron otras estrategias para propiciar acercamientos, mantener el flujo de comunicación y favorecer la salud mental de los servidores y sus familias. Es así como se elaboró el documento "Estamos con ustedes siempre presentes", que incluye las estrategias para acompañar al personal desde Bienestar Laboral durante y después de la contingencia; con el desarrollo de campañas como: "Hoy es un día para..."; "Promoción de valores"; "Autocuidado"; "Agradezco por ..."; entre otras



## Proyecto: Fortalecimiento de la Cultura Organizacional

Con el fin de alcanzar este objetivo general se elaboró un plan de intervención en el cual se definieron cinco estrategias. Finalmente con ajustes a las nuevas condiciones de la empresa y de la ciudad, las áreas de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional por medio de la asesoría de dos psicólogas de la ARL POSITIVA, cumplieron el objetivo, a pesar de que se suspendieron o cancelaron actividades por la contingencia de la pandemia.

Antes de que se decretara la pandemia y se definieran las estrategias de aislamiento y cuarenta en la ciudad se logró avanzar con talleres como la Caracterización del Liderazgo Empresarial con una participación de 407 funcionarios.

Con el apoyo de Comunicaciones se emitió el Calendario 2020 cuyo eje temático es el Código de Integridad. Un ejemplar de este elemento empresarial fue entregado a cada servidor, para cubrir a 2.200 servidores. Algunas entregas fueron personalizadas y otros a través de los líderes o secretarías de las UPSS.

Por parte de la Coordinación de Salud Oral se solicitó el apoyo con un tema relacionado con Humanización de los SS, pero como estos dos temas se planearon conjuntos en el presente año, cabe incluirlos como parte del cumplimiento de acciones que aportan a la Cultura Organizacional. Se cubrieron 270 servidores de Salud Oral, como se ve en el cuadro 3, a cargo de las psicólogas de la ARL POSITIVA.

Es importante resaltar el apoyo de psicólogos de la ARL Positiva en el desarrollo de diferentes actividades antes y durante la pandemia en el año 2020, como se detallan a continuación:

Actividad	No. Funcionarios beneficiados
12 talleres de cultura organizacional	234
54 talleres de promoción del Código de Integridad	903
39 cafés virtuales sobre autocuidado emocional	578
10 cafés virtuales sobre liderazgo con Comités técnicos	86
Acompañamiento virtual al personal con trabajo en casa	978
Teleasistencia a servidores remitidos de la red	23
Acompañamiento en actividad lúdica de los cinco correctos de humanización	565





## Proyecto: Humanización de los Servicios de Salud

Durante el 2020 la E.S.E. Metrosalud continuó con la implementación del programa de humanización de los servicios de salud, centrado en el trato humanizado de la organización hacia el personal, entre el mismo personal y del personal hacia los usuarios y su familia. Este programa define 4 pilares en los que se enmarcan las estrategias a saber:



El objetivo del programa busca fortalecer las habilidades de atención humanizada para que los servidores/as públicos/as de la ESE Metrosalud presten servicios de salud con ética, calidad, seguridad y actitud de servicio, generando valor agregado en la atención al paciente, la familia y la comunidad.

El desarrollo de las actividades del Programa de Humanización, se articula con las actividades desarrolladas en el programa de Cultura Organizacional, las cuales se relacionaron en el ítem anterior; y adicionalmente se realizaron algunas acciones como:

- Envío de 12 píldoras de humanización por los medios virtuales
- Se realizó el despliegue sobre el Programa de Humanización de los Servicios de Salud, con la conexión de 450 servidores.
- Con el apoyo de Comunicaciones se enviaron piezas informativas con los Cinco Correctos de Humanización, a todo el personal de la empresa.
- Se diseñó y envió por email la pieza informativa "Humanización de los Servicios de Salud en Cifras"
- Se brindó apoyo a personal en duelo, convocándolos a hacer parte del grupo de Mutua Ayuda "Fénix".

## Programa: Seguridad y Salud en el Trabajo

### Proyecto: Higiene y Seguridad Industrial

Continuamos avanzando en la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo, a través del fomento de una cultura preventiva y del autocuidado, la promoción y protección de todos nuestros servidores, contratistas y estudiantes en práctica. Dentro de las actividades desarrolladas en el año se destacan:

- La matriz de riesgos y peligros es una herramienta dinámica y la empresa garantizará su actualización permanente, durante el año 2020 se realizaron 32 actualizaciones de matrices.
- Se mantiene actualizada la caracterización de la accidentalidad para su análisis y seguimiento, conforme lo establece la Resolución 1401 del 2007. Las investigaciones se han realizado vía telefónica durante el tiempo decretado como emergencia sanitaria a causa del Virus SARS Cov2, contando con el apoyo del COPAST en algunos casos.
- Se desarrolló el programa de inspecciones (48 en total) que contempla áreas, equipos y partes críticas, evaluaciones de orden y limpieza e inspecciones generales. Este programa permite un seguimiento de las acciones correctivas implementadas para minimizar la ocurrencia de incidentes y accidentes, además retroalimenta la información para la mejora o diseño de nuevos controles.
- Durante el año 2020, se realizaron 35 simulaciones de las amenazas prioritarias en la ESE y 9 simulacros de multitud de lesionados, estas actividades se iniciaron en el segundo semestre de 2020, momento en que se reactivaron las reuniones con el comité de emergencias de las UPSS.



A través de los profesionales en seguridad y salud en el trabajo suministrado por ARL positiva, en el componente de promoción y prevención, con la estrategia de círculos seguros y saludables se logró realizar estas capacitaciones en los diferentes puntos de la red, con una cobertura del 82.4 %.



- Además se realizaron simulaciones por amenaza durante toda la vigencia del año 2020 por cada una de las UPSS para el manejo de distintas situaciones o eventos, principalmente en la atención de paciente por Covid -19:

## Proyecto: Medicina del Trabajo

Durante la vigencia 2020 se implementaron varias actividades que aportan al desarrollo del Proyecto de Medicina del trabajo que se indican a continuación:

- Los exámenes periódicos están enfocados a la vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores y a la detección precoz de los efectos que sobre la salud generan los factores de riesgo presentes en la labor que desempeñan. En el año 2020 se realizaron: 120 exámenes de ingreso – 1.578 exámenes periódicos - 42 egreso – post incapacidad: 3. Es importante anotar que además se realizaron 590 exámenes ocupacionales de 611 servidores clasificados según encuesta adelantada por ARL Positiva, como población vulnerable a complicaciones en caso de infección por Covid 19.
- La implementación del programa de riesgo cardiovascular se vio afectada debido a la contingencia por el SARS-CoV-2 COVID-19. Entre los meses de Marzo y Mayo, solo se realizaron actividades virtuales y en esta modalidad se logró concluir la estrategia de Reto 3, la cual se realiza todos los años, con acompañamiento de la ARL Positiva.
- Con respecto a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, el Ministerio del trabajo, debido a la contingencia que vivimos de manera mundial en relación al Covid-19, a través de la circular 0064 de 2020 determina la suspensión de los términos, debido a que no se hace viable su evaluación. Finalmente, la circular 00064 de 2020, enfatiza que para generar prevención y mitigación de los factores de riesgo psicosocial es importante ejecutar estrategias de contención al covid-19, prevención del riesgo psicosocial y manejo del estrés, actividades enmarcadas dentro de las actividades realizadas del área de Salud ocupacional, Cultura organizacional y Bienestar laboral de la ESE Metrosalud.
- A través de las actividades de sensibilización, se logró abrir espacios para la retroalimentación concientizando a los servidores en el autocuidado y prevención de riesgos laborales, con el fin de impactar positivamente en la aparición de Desordenes musculo esqueléticos y permita la participación activa en la mejora de su entorno laboral.

- **Prevención para el contagio del SARS Cov2 – Covid 19**

Para la E.S.E METROSALUD es muy importante la seguridad y bienestar de todos sus servidores, colaboradores y familiares, que con gran ahínco y orgullo ponen en práctica su profesión con miras a hacer parte de la primera línea de ataque contra la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2 COVID-19 (Coronavirus) que afectó exponencialmente no solo a nuestro país sino al mundo entero, logrando de esta forma el objetivo misional de nuestra entidad que consiste en la

prestación efectiva de los servicios de salud requeridos por la ciudadanía con calidad y oportunidad.

Es por ello que el objetivo principal de la entidad como actor principal en la pandemia ocasionada por el COVID-19, consistió en salvaguardar y proteger la salud de todos sus servidores y colaboradores con el fin de contar con personal íntegro y capacitado para la prestación de los servicios misionales de salud, por lo que contó con una guía actualizada de elementos de protección personal, alineada a los protocolos de protección emitidos por el Ministerio de Salud y la ACIN, de acuerdo a los riesgos inherentes del cargo donde se encuentra incluido todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo a la gestión



### Elementos de Protección Personal para personal administrativo – Kit # 3

El kit para el personal administrativo al interior de las instituciones, que no esté cerca de lugares en las cuales se desarrollan actividades indicadas en la lista 1 y 2 se sugiere hagan uso del Kit # 3.

Gráfico 2. Kit #3. EPP para personal administrativo



Fuente: Consenso colombiano de atención, diagnóstico y manejo de la infección por SARS-CoV-2/COVID-19 en establecimientos de atención de la salud. Asociación Colombiana de Infectología - Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud



La E.S.E METROSALUD dentro de su plataforma estratégica contó con el instructivo para la evaluación de nuevas tecnologías, el cual se encuentra codificado con el No. PE0215375, donde se encuentran establecidos los lineamientos de control de calidad y estándares utilizados por la entidad para efectos de adquirir nueva tecnología en salud, con el fin de evitar situaciones de no conformidad presentado con mascarillas y otros Elementos de protección personal (EPP).

Este instructivo debía llevar el visto bueno de la Jefe de la Oficina de Planeación y Desarrollo Organizacional y de la Subgerencia de Red de Servicios, acompañado de los respectivos conceptos técnicos de cada uno de los productos evaluados por los responsables de esta: Subgerencia de Red, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y la Dirección de Talento Humano (Salud Ocupacional) con sus respectivos profesionales, así como las fichas técnicas, certificaciones, INVIMA y otros requeridos para cada proveedor; el instructivo era entregado a la Dirección administrativa quien debía evaluar de manera estricta, antes de realizar las compras respectivas.

A pesar de existir retrasos en las entregas de elementos de protección personal al personal de la E.S.E METROSALUD, la gestión de adquisición y distribución de esos elementos de protección necesarios para todo el personal expuesto al riesgo de contagio por SARS-2-COVID COVID- 19 de acuerdo a la guía de la ACIN (Sociedad Colombiana de Infectología) no cesó y realizó un esfuerzo arduo para su adquisición.

Adicionalmente, se realizó la autoevaluación de síntomas diarios, para el reporte del estado de salud del cliente interno a partir de la plataforma Alissta, brindada por la ARL positiva. Para conocimiento en todos los servidores, se realizó diseminación masiva del link de dicha plataforma, se le indicó al personal como diligenciar el formulario y el horario para hacerlo (07:00 a.m. a 08:00 a.m.), como estrategia para intervenir de forma oportuna en caso de encontrarse servidores con signos o síntomas de alerta.

En diferentes oportunidades la E.S.E METROSALUD solicito a la ARL Positiva el suministro de Elementos de Protección Personal –EPP-, conforme a la normatividad vigente, y esta a su vez, suministro dichos elementos a los servidores de la red, conforme a los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria, ecológica, social y económica ocasionada por la pandemia SARS-COV-2 COVID-19

En el entorno de la pandemia por SARS CoV2 se realizó por parte de la empresa la identificación e intervención de los trabajadores con patologías de riesgo establecida en la Resolución 666 de 2020, circular 030 y otras disposiciones gubernamentales. Como resultado de esto se define:

Vulnerabilidad a Covid	No. Trabajadores	Porcentaje
Trabajo en casa	172	31,60%
Servidores con labores asistenciales: Alternancia 2 días presenciales y 3 días de trabajo en casa	283	51,90%
Servidores con labores administrativas: Alternancia 3 días presenciales y 2 días de trabajo en casa	90	16,50%
	<b>545</b>	

Para el 2020, se presentaron 316 casos Covid positivo, reportados al portal de ARL Positiva, como Enfermedad laboral, para el trámite correspondiente por parte de la aseguradora, y que se reconozcan las prestaciones asistenciales y prestacionales.



# Resultados de la evaluación del Plan de Acción 2020

El Plan de Acción determina la programación de las actividades y productos por programa, proyecto y Unidad Administrativa para ejecutar el presupuesto asignado y garantizar el cumplimiento del Plan de Inversiones - POAI y con él, el del tablero de indicadores y el Plan de Desarrollo. Durante el año 2020 se realizó seguimiento bimestral de las actividades programadas y al cierre del año obtuvo un cumplimiento del 84%; según se muestra a continuación:

**Tabla 30. Evaluación Plan de Acción 2020**

	<b>Avance acumulado del Plan de Acción 2020</b>
<b>Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS</b>	<b>70%</b>
<b>1.1 Programa: Gestión del cuidado de la salud</b>	<b>67%</b>
1.1.1 PROYECTO: Promoción de la salud	74%
1.1.2 PROYECTO: Prevención de la enfermedad	72%
1.1.3 PROYECTO: Atención y recuperación de la salud	65%
1.1.4 PROYECTO: Fortalecimiento de acciones extramurales	37%
1.1.5 PROYECTO: Implementación de guías de práctica clínica	86%
<b>1.2 Programa: Gestión de la red de servicios</b>	<b>56%</b>
1.2.1 PROYECTO: Gestión de la RISS	87%
1.2.2 PROYECTO: Gestión de la red interna	81%
1.2.3 PROYECTO: Desarrollo del portafolio de servicios	0%
<b>1.3 Programa: Gestión territorial para la salud</b>	<b>96%</b>
1.3.1 PROYECTO: Articulación sectorial e intersectorial	100%
1.3.2 PROYECTO: Gestión de la participación comunitaria	92%
<b>Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>92%</b>
<b>2.1 Programa: Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>91%</b>
2.1.1 PROYECTO: Gestión de Riesgos	94%
2.1.2 PROYECTO: Gestión de la Seguridad Clínica	85%
2.1.3 PROYECTO: Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad – SOGC	79%
2.1.4 PROYECTO: Gestión por Procesos	100%
2.1.5 PROYECTO: Implementación Mejores Prácticas De Calidad MECI – MIPG – NORMAS (ISO 14001, ISO 27001, OSHAS 18001, ISO 26000, ISO 31000)	95%
<b>2.2 Programa: Gestión de Gobierno Público</b>	<b>95%</b>
2.2.1 PROYECTO: Transparencia y legalidad	95%
2.2.2 PROYECTO: Participación del usuario, la familia y la comunidad	96%
<b>Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera</b>	<b>82%</b>
<b>3.1 Programa: Metrosalud Modelo de eficiencia y solidez</b>	<b>80%</b>
3.1.1 PROYECTO: Gestión Financiera (Cartera, presupuesto, contabilidad)	73%
3.1.2 PROYECTO: Fortalecimiento del sistema de costos	100%
3.1.3 PROYECTO: Gestión de facturación	55%
3.1.4 PROYECTO: Gestión de negocios	93%
<b>3.2 Programa: Gestión de bienes y servicios</b>	<b>84%</b>
3.2.1 PROYECTO: Plan compras de bienes y servicios	96%
3.2.2 PROYECTO: Plan maestro de infraestructura	77%
3.2.3 PROYECTO: Plan maestro de tecnología biomédica	80%

<b>Línea 4. El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional</b>	<b>91%</b>
<b>4.1 Programa: Gestión de la Tecnología, la información y la comunicación</b>	<b>96%</b>
4.1.1 PROYECTO: Inteligencia de negocios	97%
4.1.2 PROYECTO: Fortalecimiento de la gestión documental	96%
4.1.3 PROYECTO: Desarrollo de la infraestructura informática	95%
4.1.4 PROYECTO: Implementación de nuevas funcionalidades	97%
4.1.5 PROYECTO: Comunicación organizacional para el mejoramiento	97%
4.1.6 PROYECTO: Desarrollo de telesalud	97%
<b>4.2 Programa: Gestión del conocimiento</b>	<b>75%</b>
4.2.1 PROYECTO: Desarrollo de redes del conocimiento	74%
4.2.2 PROYECTO: Fortalecimiento de la institución como centro de práctica	75%
<b>Línea 5. Talento humano fuente del desarrollo</b>	<b>92%</b>
<b>5.1 Programa: Gestión del talento humano</b>	<b>86%</b>
5.1.1 PROYECTO: Administración del talento Humano	93%
5.1.2 PROYECTO: Desarrollo de las competencias del talento humano	78%
<b>5.2 Programa: Gestión de las relaciones humanas y sociales</b>	<b>100%</b>
5.2.1 PROYECTO: Desarrollo Integral y calidad de vida de los servidores	100%
5.2.2 PROYECTO: Fortalecimiento de la Cultura organizacional	100%
5.2.3 PROYECTO: Humanización de los servicios de salud	100%
5.2.4 PROYECTO: Gestión de las conductas y comportamientos de los servidores	100%
<b>5.3 Programa: Seguridad y salud en el trabajo</b>	<b>84%</b>
5.3.1 PROYECTO: Higiene y seguridad industrial	93%
5.3.2 PROYECTO: Medicina del trabajo	75%
<b>% Cumplimiento del Plan de Acción</b>	<b>85%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. 2020

# Balanced Scorecard ESE Metrosalud 2020

Tabla 31. Resultado indicadores Balanced Scorecard 2020

Línea estratégica	Perspectiva	N°	Indicadores	Meta indicadores		
				2020	Resultado	Cumplimiento
1. Prestación de servicios de salud basados en APS	Social	1	Tasa de embarazo en adolescentes	0,0173	0,0043	58,00%
		2	Incidencia de Sífilis Congénita	0,0005	0,00502	10,00%
		3	Razón de mortalidad en menores de 5 años	0,00459	0,00068	100,00%
		4	Razón de mortalidad perinatal	0,01159	0,00787	100,00%
	Procesos internos	5	Razón de mortalidad materna	0%	0%	100,00%
		6	Oportunidad en la referencia urgente externa de Metrosalud	15	23,65	63,00%
		7	Oportunidad en horas en la remisión del paciente en la red interna	6	13	77,00%
		8	Proporción de estrategias Información, Educación y Comunicación - IEC Utilizadas en los encuentros de diálogos de saberes	30%	80%	100,00%
2. Sistema Integrado de Gestión	Procesos Internos	9	Cumplimiento del Plan de Intervención de riesgos	90%	70%	78,00%
		10	Porcentaje de cumplimiento de prácticas seguras	90%	86,00%	88,00%
		11	Promedio de la autoevaluación de acreditación	2,7	2,86	95,00%
		12	Índice de Desempeño Institucional	80%	82,4%	100,00%
		13	Índice de Percepción Ética	80%	85%	100,00%
		14	% De cumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	90%	93%	100,00%
	Cliente - Usuario	15	Proporción de quejas y reclamos con respuesta antes de 10 días	100%	97%	97,00%
		16	Satisfacción del usuarios con respuesta recibida a su queja o reclamo	100%	94,70%	95,00%

Línea estratégica	Perspectiva	N°	Indicadores	Meta indicadores		
				2020	Resultado	Cumplimiento
<b>3. Eficiencia administrativa y financiera</b>	Financiera	17	% De la recuperación de cartera de la vigencia (incluyendo la cápita)	95%	98%	<b>100,00%</b>
		18	Equilibrio Presupuestal con recaudo	1,00	1,03	<b>100,00%</b>
		19	% de reducción de los costos y gastos	5%	0%	<b>0,00%</b>
		20	% De glosa recepcionada según lo facturado	3,5%	17,00%	<b>18,00%</b>
		21	Porcentaje de ejecución del plan de compras de bienes y servicios	98%	95,80%	<b>98,00%</b>
		22	Porcentaje de obsolescencia de los equipos biomedicos según su tiempo de vida útil	9%	13,00%	<b>69,00%</b>
		<b>4. Conocimiento e innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional</b>	Aprendizaje e innovación	23	Oportunidad en los requerimientos de la información	90%
24	Nivel de satisfacción con el sistema de información			80%	76,70%	<b>96,00%</b>
25	Nivel de apropiación de la información institucional			90%	94,76%	<b>100,00%</b>
26	Proporción de ejecución del programa de gestión de la investigación			90%	59,00%	<b>66,00%</b>
27	Variación del valor de la contraprestación por los convenios docencia servicios			Positiva	Negativa	<b>0,00%</b>
<b>5. Talento Humano fuente del desarrollo</b>	Aprendizaje e innovación	28	Cobertura del despliegue de las estrategias de administración del talento humano	90%	90%	<b>100,00%</b>
		29	Porcentaje de satisfacción del cliente interno	80%	80,00%	<b>100,00%</b>
		30	Cobertura del proyecto de cultura organizacional	65%	90%	<b>90,00%</b>
		31	Cobertura del proyecto de humanización	90%	90%	<b>100,00%</b>
		32	% de actividades de socialización del código único disciplinario	100%	100%	<b>100,00%</b>
		33	Índice de cumplimiento del (SG-SST) higiene y seguridad industrial	98%	92%	<b>94,00%</b>
		34	Índice de cumplimiento del (SG-SST) medicina del trabajo	98%	63%	<b>64,00%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. 2020

## Ejecución del Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI

El plan operativo anual de inversiones como instrumento de planificación que ejecuta el plan de acción de la vigencia, así como el plan de desarrollo, mediante los proyectos de inversión que quedaron con asignación presupuestal por el rubro de inversión, termina el año con un presupuesto definitivo de \$25.128 millones para una ejecución por pago y obligaciones de \$21.244 millones, lo que equivale a un porcentaje de ejecución del 84,54%. En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento por línea y proyectos del plan operativo anual de inversiones para la vigencia 2020:

**Tabla 32. Ejecución POAI 2020**

Detalle Rubro	Presupuesto Definitivo	Ejecutado (Pagos + Obligaciones)		Pagos	Cuentas por Pagar	Saldo en Rubros
<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>25.128.442</b>	<b>21.244.047</b>	<b>84,54%</b>	<b>15.528.115</b>	<b>5.715.933</b>	<b>3.884.394</b>
Construcción, remodelación	100.000	0	0,00%	0	0	100.000
Equipos médicos, científicos	1.904.616	1.048.515	55,05%	990.445	58.070	856.101
Gestión de la tecnología y	526.958	466.761	88,58%	163.933	302.828	60.196
Desarrollo de redes del conoci/	0	0	0,00%	0	0	0
Gestión formación capacita	110.435	46.439	42,05%	22.052	24.387	63.996
Desarrollo integral y calidad vida	2.612.715	850.929	32,57%	481.140	369.789	1.761.786
Gestión fortalecimientos d	12.860.893	11.913.032	92,63%	7.154.124	4.758.909	947.861
Gestión de la comunicación	74.232	58.482	78,78%	35.462	23.020	15.751
Fortalecimiento del desarrollo	321.503	254.050	79,02%	84.691	169.359	67.452
Vigencias anteriores y expiradas	6.617.089	6.605.838	99,83%	6.596.268	9.570	11.251

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. 2020  
Cifras en miles

El componente de inversión se ejecutó en el 84,54%, no obstante al interior del componente se observa una muy baja ejecución en los proyectos de: desarrollo integral y calidad de vida con el 32,57%, capacitación con 42,05% y equipo médico con 55,05%, al final de la vigencia el saldo sin ejecutar en este componente fue de \$3.884 millones. Es de anotar que por la situación de pandemia se dejaron de realizar muchas actividades de bienestar social que incluían reuniones sociales y aglomeración del personal.

# Logros y avances 2020

## Línea Estratégica 1

- Se realizaron 3.043.964 actividades y procedimientos asistenciales, durante la vigencia 2020.
- Se realizaron 1.854.661 actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Implementación de la Estrategia Información, Educación y Comunicación – IEC y los Diálogos de saberes, bajo metodologías vivenciales y experienciales de construcción participativa. Durante las vigencias 2020 se alcanzó un total de 575.450 personas intervenidas
- Se continúa con el programa materno perinatal apoyado por la Administración Municipal, para la atención del parto de baja complejidad en la Unidad Hospitalaria de Belén y consulta de alto riesgo obstétrico en las demás Unidades Hospitalarias.
- Se tienen cero muertes maternas en la ESE Metrosalud, indicador que viene así desde el año 2011.

## Línea Estratégica 2

- Implementación del Programa de Seguridad del Paciente, con el apoyo de 10 referentes por cada una de las Unidades Prestadoras.
- Fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo, a través de la implementación de seguimientos sistemáticos del plan de mejoramiento institucional, cumplimiento a criterios de habilitación y cumplimiento a estándares de acreditación.
- Avances en el cumplimiento de las condiciones de habilitación en las Unidades Hospitalarias.
- Revisión y ajuste de los autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la definición de planes de mejora y la implementación de varias de las acciones propuestas, que permitirán mejorar los resultados en la próxima evaluación del FURAG.
- Cumplimiento con la debida diligencia del SARLAFT con la verificación de las listas restrictivas, que permite la identificación de alertas.
- Implementación del software para el fortalecimiento del sistema integrado de gestión – Almera en los módulos de gestión de documentos, mecanismos de integración (para la gestión de los comités institucionales), evaluación y mejoramiento, planeación, indicadores, riesgos y módulo de seguridad del paciente
- Se realizó la formulación de la plataforma estratégica de la ESE y el Plan de Desarrollo 2021 – 2025.



### **Línea Estratégica 3**

- Compra de medicamentos e insumos hospitalarios por subasta inversa electrónica con ahorros por valor de \$ 935 millones.
- Se alcanzó un valor total de facturación por todo concepto de \$278.601 millones en la vigencia 2020.
- Se alcanzó un recaudo total por valor de \$293.934 millones, correspondiente a la vigencia 2020 y de vigencias pasadas, que representa un 97% de recaudo sobre lo facturado.
- Ejecución de convenios del Plan de Intervenciones Colectivas de la Secretaría de Salud de Medellín, de la Secretaria de Inclusión Social y Familia y Derechos Humanos y de la Secretaría de las Mujeres por valor de \$82.007 millones.
- Indicador de equilibrio presupuestal para la vigencia 2019 con un resultado de 1,03.
- Categorización del riesgo fiscal y financiero en Riesgo Bajo, después de realizar la simulación correspondiente para la vigencia 2020.
- Reconocimiento de la Alcaldía de Medellín por la estrategia "Llamadas que unen"

### **Línea Estratégica 4**

- La intervención de los archivos clínicos y administrativos del Centro de Salud Campo Valdez, Sede Sacatín, y Centro de Salud Guayabal; con el levantamiento de inventario, almacenamiento y custodia externa.
- Migración a tecnología SD-WAN para todos los canales de fibra óptica de la E.S.E, lo que permitirá mejorar el ancho de banda para el acceso a los aplicativos de historia clínica electrónica, administrativos y financieros e independizar la navegación a internet con reglas de acceso y redundancia de canal y de anillo de comunicaciones para las sedes.
- 564.484 atenciones de teleorientación.

### **Línea Estratégica 5**

- Se realizó una inversión de \$897 millones en proyectos para el desarrollo del talento humano como: Programas de desarrollo integral y calidad de vida, Fondo de vivienda y bienestar laboral y Programa de capacitaciones.
- Se implementaron diferentes estrategias que permitieran el acompañamiento a los servidores y sus familias durante el desarrollo de la pandemia por Covid -19.