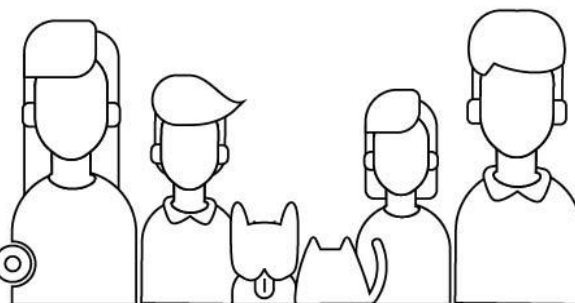


Plan de Desarrollo ESE METROSALUD

2021-2025

Informe de Gestión

2023



Saludable y comprometida
con la vida



Metrosalud®

Junta Directiva

Luis Fernando Gómez Marín

Presidente delegado del Alcalde

Mayelis de la Rosa Madrid

Secretaria de Salud Municipio de Medellín

Raúl Mauricio Gómez Gómez

Representante Gremios de la Producción

Luis Alfonso Montoya Salazar

Representante de los Profesionales de la Salud

Valentina Sosa Carvajal

Gerente

Andrés Felipe Delgado Osorio

Secretario

Equipo Directivo

Valentina Sosa Carvajal

Gerente

Daniel Felipe Vélez Bedoya

Subgerente Red de Servicios

Jorge Hernán Lopera Taborda

Subgerente Financiera y Administrativa

Fernando Vergara Vélez

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Álvaro Hernán López Duque

Jefe Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios

Andrés Felipe Delgado Osorio

Jefe Oficina Jurídica

Gloria Patricia Isaza Orduz

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Juan Camilo Meneses Herrera

Jefe Control Interno Disciplinario

Juan Carlos Tamayo Suárez

Dirección Operativa de Venta de Servicios

Luís Fernando Giraldo

Dirección Operativo Administrativo (e)

Deibys Alexander Cuarán Arboleda

Dirección Operativa de Contratación

Rubier Betancourt Ramírez

Dirección de Sistemas de Información

Wilmar Adrian Manco Hernández

Dirección Operativa de Talento Humano

Equipo UPSS

Mervin José Moya Peñafiel

Director UPSS Belén

José Manuel Vasquez Gómez

Director UPSS Santa Cruz

Gloria María Quintero Hurtado

Director UPSS San Javier

Gloria Eugenia Zuluaga Cano

Director UPSS Nuevo Occidente

Claudia Marcela Orrego Escobar

Director UPSS Manrique

Gloria Patricia Muñoz Saldarriaga

Director UPSS San Antonio de Prado

Diego Orlando Ossa Alarcón

Directora UPSS Doce de Octubre

Gina Serna Gutierrez

Directora UPSS Castilla

Manuela Chavarriaga Betancur

Director UPSS San Cristóbal

Luz María Ramírez Correa

Directora UPSS Buenos Aires

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 2021 y con el propósito de ajustar a Metrosalud a las nuevas realidades económicas y sociales, la ESE emprendió un camino con su nuevo Plan de Desarrollo 2021 – 2025 “*Saludable y Comprometida con la vida*”, el cual a través de su misión, sus objetivos estratégicos y sus metas, busca ser la mejor red hospitalaria pública del país y dando cumplimiento con su propósito superior “*Procurar bienestar para las personas, sus familias y la comunidad*”.

Para ello, en la actualidad, la ESE Metrosalud cuenta con 10 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.

PARTE 1: LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN

MAPA GENERAL DE LAS SEDES



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



La E.S.E. Metrosalud define mediante el Acuerdo 390 de 2020 el Plan de Desarrollo 2012 – 2020 “Saludable y Comprometida con la Vida” sintetiza en 4 objetivos corporativos los principales lineamientos de la gerencia para el periodo de evaluación 2021 – 2025, desplegados a través de 4 estrategias, 11 rutas estratégicas y 44 proyectos que conservan como elemento central la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud basado en Atención Primaria en Salud (MPSS), 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 ESE.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Consolidar el modelo de prestación de servicios de salud basado en Atención Primaria en Salud (APS), con servicios humanizados, accesibles y seguros que aporten a la calidad de vida y el bienestar de las personas, que garantice atenciones integrales y de alta calidad, que aporte a una Medellín más equitativa.
2. Ser una empresa fundamentada en un modelo de gobierno corporativo transparente, apalancado en procesos confiables e innovadores, redes de conocimiento y tecnología de punta que fortalezca la gestión institucional y la calidad en la prestación de los servicios.
3. Metrosalud será una empresa que procura el desarrollo y bienestar de los servidores y sus familias.
4. Incitar una cultura organizacional que genere valor a los grupos de interés, fortaleciendo la sostenibilidad y las relaciones de mutuo beneficio.

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El Modelo de Prestación de Servicios de Salud de Metrosalud orienta las actividades desarrolladas para cumplir su objetivo misional de brindar servicios integrales, humanizados, resolutivos y confiables, de manera que contribuyan al bienestar integral y al cuidado de la salud de las personas, las familias y la comunidad.

Este Modelo se fundamenta, teórica y conceptualmente, en la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS) promovida en la Declaración de Alma Ata promulgada por Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en 1978 y que fue renovada En 2007. Con dicha renovación, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aportó

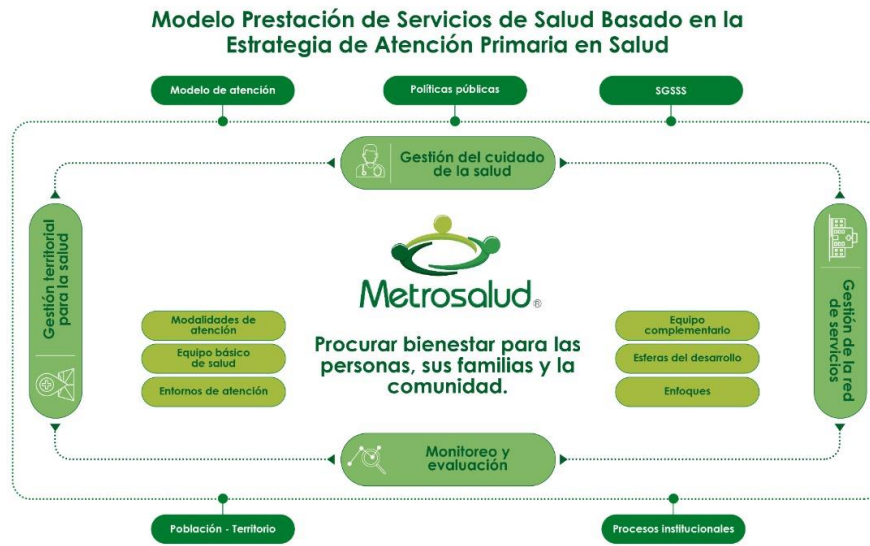
tres asuntos fundamentales para la APS: los valores, los principios y los elementos; que precisan y orientan los aspectos filosóficos, políticos y operativos respectivamente y son los que dan base al Modelo de Prestación de Servicios.

La concepción de APS en la que se enmarca el MPSS de Metrosalud recoge el objetivo superior de la estrategia de aportar al cierre de las brechas de inequidad en salud, facilitando el acceso a los servicios integrales, integrados, continuos y centrados en las personas, ofrecidos por su Red de Prestación de Servicios que opera como micro-redes en los diferentes territorios de la ciudad.

De igual manera, el Modelo se ajusta al marco normativo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Ley 1438 de 2011, que sitúa la APS como el referente operativo para lograr la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad orientada a mejorar la salud y crear un ambiente sano y saludable y, la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud) mediante la cual se garantiza el derecho fundamental a la salud. En este escenario, el MPSS toma como su marco operativo la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), el Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), promulgadas para el diseño e implementación del Modelo de Atención en Salud del país.

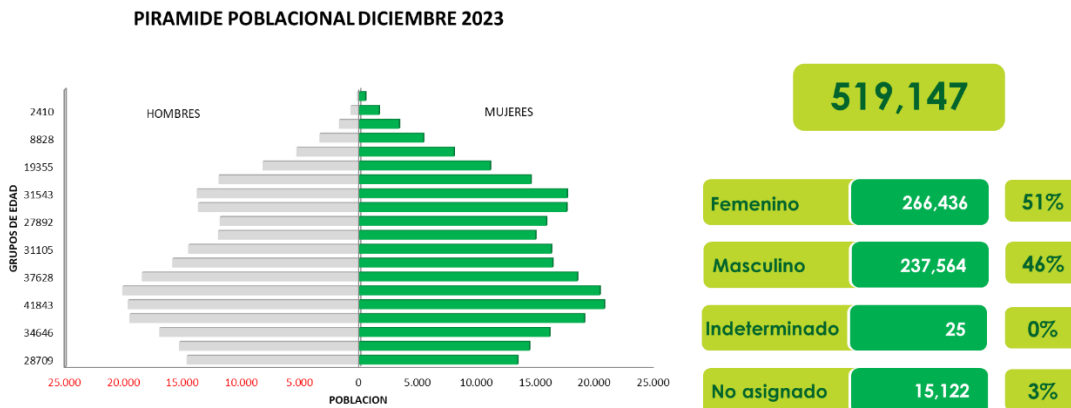
Estratégicamente, el MPSS basado en APS (MPSS-APS) se dirige a la obtención de resultados positivos en el bienestar y el desarrollo humano de la población usuaria de los servicios de Metrosalud en un territorio determinado. Es así como la Unidad Población - Territorio (UPT) constituye el espacio donde se despliega el Modelo, mediante cuatro estrategias definidas para su operativización: la Gestión del Cuidado de la Salud, la Gestión Territorial para la Salud, la Gestión de la Red de Prestación de Servicios y el Monitoreo y Evaluación de los logros del Modelo.

Operativamente, el Modelo se enfoca en la atención de personas, determinadas por el contexto socio-ambiental de sus familias y sus comunidades. Por lo tanto, Metrosalud presta sus servicios tomando en cuenta los momentos significativos y los eventos que se presentan a lo largo del curso de la vida de las personas y que tienen efectos en las esferas de su desarrollo, acorde con las Guías y Rutas de atención dispuesta para tal fin. Las actividades se agrupan en cinco ámbitos del cuidado de la salud: Promoción de la Salud, Prevención de la Enfermedad, Atención de la enfermedad, la Rehabilitación y Rehabilitación y, la aplicación de Cuidados Paliativos.



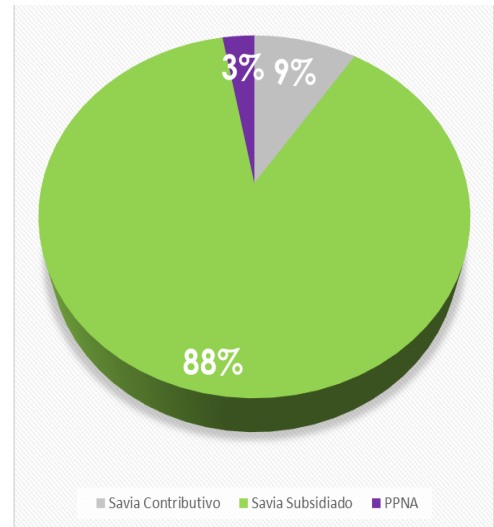
POBLACION USUARIA

La ESE Metsosalud tiene una población asignada a diciembre de 2023 de **519.147 usuarios** distribuidos así:



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023.

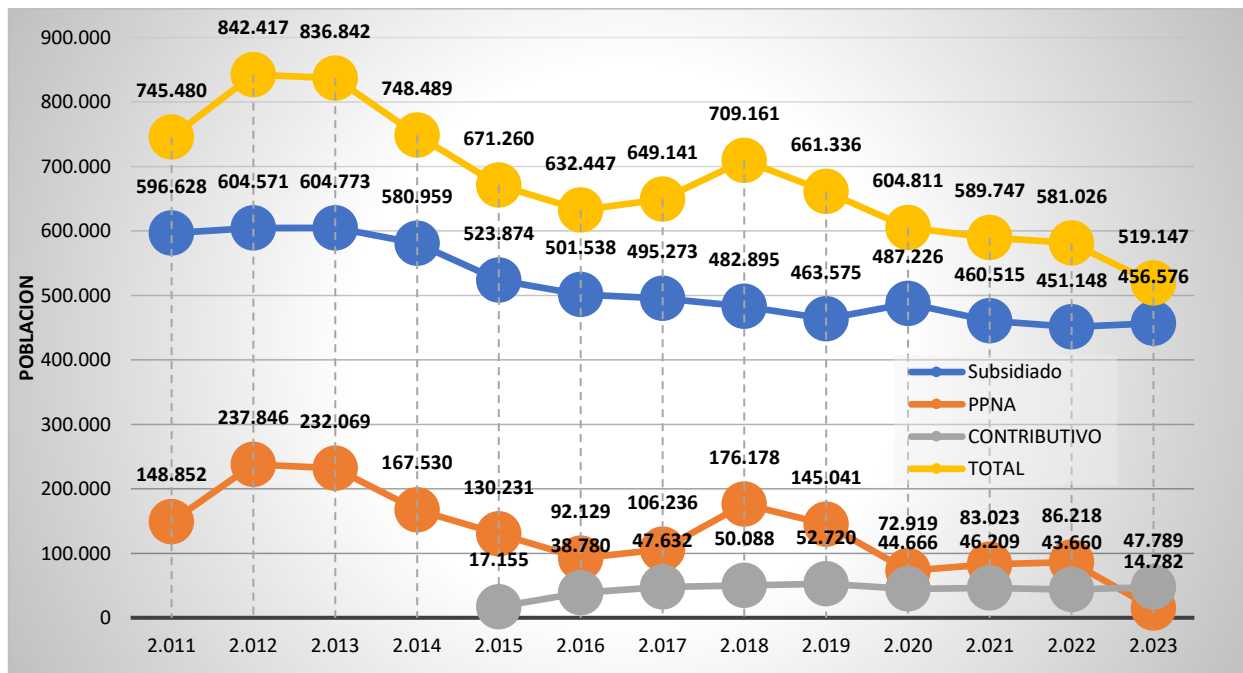
Nivel	SAVIA SALUD SUBSIDIADO	PPNA (Población pobre no asegurada)	TOTAL
0	156.569	899	157.468
1	177.376	0	177.376
2	117.967	0	117.967
3	2.572	0	2.572
NA	55	1.186	1.241
NB	8	4.451	4.459
NC	3	8.246	8.249
ND	2.026	0	2.026
	456.576	14.782	471.358
	SAVIA SALUD Contributivo		47.789
Total población diciembre de 2023			519.147



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023.

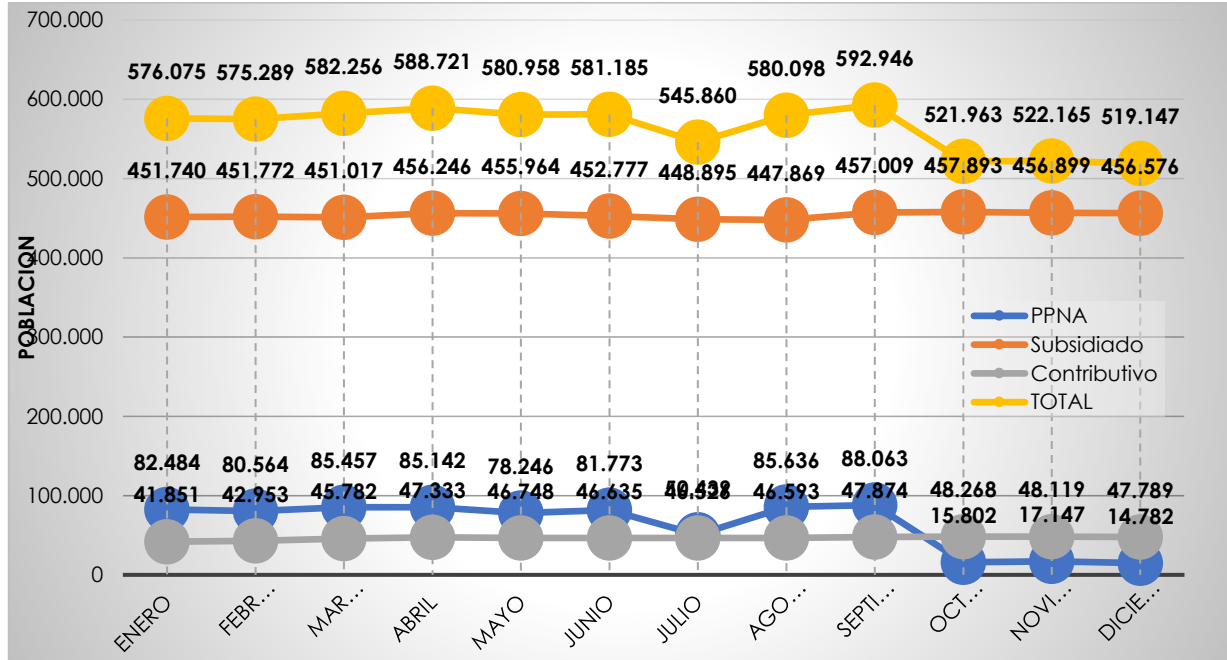
Como se presenta en la gráfica anterior, la distribución porcentual según régimen de afiliación se encuentra Savia Salud EPS subsidiado con un **88%**, contributivo con **9%** y población pobre no asegurada un **3%**.

Comparativo Población asignada 2011 a 2023



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023.

Comparativo Población asignada Enero-Diciembre 2023



Fuente: Power Bi. Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023.

Tal como puede observarse en las gráficas anteriores, se evidencia un incremento en la población asignada correspondiente al régimen contributivo y subsidiado que corresponde a un 9,5 y 1,2 % respectivamente. Así mismo se presenta una disminución en la población asignada PPNA que corresponde a 82% comparativamente a los meses de diciembre de las vigencias 2022 y 2023.

Esta reducción en la población PPNA, se debe a la nueva clasificación del SISBEN, al ser considerados como Grupo D: población no pobre, no vulnerable.

Dentro del contrato de PPNA para atención a estos pacientes se presenta a continuación las actividades, pacientes y el valor facturado

PPNA SSM	Actividades	Pacientes	Total Vr EAPB
JULIO DE 2023	10.129	1.260	\$ 305.524.280,00
AGOSTO DE 2023	11.335	1.325	\$ 353.376.751,00
SEPTIEMBRE DE 2023	11.376	1.406	\$ 312.937.044,00
OCTUBRE DE 2023	10189	1273	\$ 299.607.422,00
NOVIEMBRE DE 2023	9754	1157	\$ 275.211.007,00

Fuente: Dirección de Venta de Servicios. Diciembre 2023.

PERFIL DE MORBILIDAD

Las principales causas de morbilidad de la población que accede a los servicios de salud en la ESE Metrosalud, de acuerdo a la fuente de los RIPS, están definidas así:

- Morbilidad por egreso hospitalario**

Nombre Diagnóstico	Total
Otros Trastornos Del Sistema Urinario	2.074
Otras Enfermedades Pulmonares Obstructivas Crónicas	1.976
Producto Del Parto	1.004
Insuficiencia Cardíaca	901
Celulitis	800
Neumonía Organismo No Especificado	781
Dolor Abdominal Y Pélvico	586
Nacidos Vivos Según Lugar De Nacimiento	427
Diarrea Y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso	342
Trastorno Afectivo Bipolar	325

Fuente: RIPS. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023.

- Morbilidad por egreso de urgencias**

Nombre del Diagnóstico	Total
Dolor Abdominal Y Pélvico	8.920
Diarrea Y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso	4.258
Cefalea	4.153
Gastritis Y Duodenitis	4.032
Otros Trastornos Del Sistema Urinario	3.890
Herida De La Cabeza	3.655
Otras Enfermedades Pulmonares Obstructivas Crónicas	3.339
Dolor De Garganta Y En El Pecho	3.044
Falso Trabajo De Parto	2.646
Hipertensión Esencial (Primaria)	2.585

Fuente: RIPS. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023.

- **Morbilidad por consulta médica (Incluye Promoción y Prevención)**

Nombre del Diagnóstico	Total
Hipertensión Esencial (Primaria)	128.738
Diabetes Mellitus No Insulinodependiente	32.441
Examen General E Investigación De Personas Sin Quejas O Sin Diagnostico Informado	31.662
Supervisión De Embarazo De Alto Riesgo	28.903
Dorsalgia	14.572
Diabetes Mellitus Insulinodependiente	11.263
Dolor Abdominal Y Pélvico	9.128
Examen De Pesquisa Especial Para Tumores	8.319
Otros Hipotiroidismos	8.281
Otros Trastornos Del Sistema Urinario	7.775

Fuente: RIPS. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023.

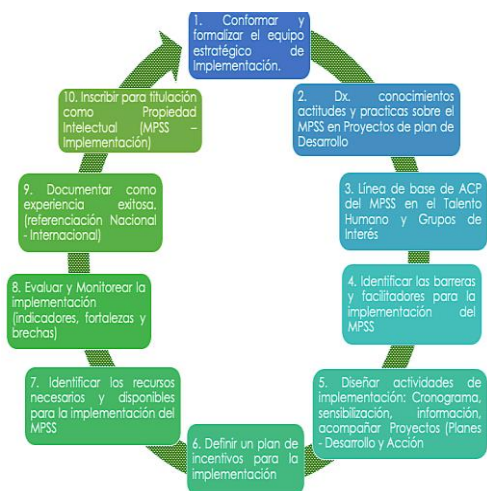
1. ESTRATEGIA 1. DESARROLLO DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a lo definido en el Modelo de Prestación de Servicios de Salud basado en la atención primaria en salud - MPSS, la ESE Metsosalud busca direccionar la prestación de servicios a la gestión del cuidado integral de la salud de las personas, las familias y la comunidad mediante la ejecución de diferentes estrategias operativas, que intervengan de manera integral, integrada y continua las principales necesidades y expectativas de salud de la población.

Ruta Estratégica: Gestión del Cuidado de la Salud - Promoción de la Salud

- **Formulación e implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud basado en Atención Primaria en Salud**

Metrosalud actualizó su Modelo de Prestación de Servicios de Salud – MPSS con el objetivo de “Direccionar la prestación de servicios de Metsosalud a la gestión del cuidado integral de la salud de las personas, las familias y la comunidad mediante la ejecución de acciones sectoriales e intersectoriales de Promoción de la Salud, Prevención de la Enfermedad, Atención Clínica Asistencial, Habilitación – Rehabilitación y la aplicación de Cuidados Paliativos, con las que se intervengan de manera integral, integrada y continua las principales necesidades y expectativas de salud de la población”; y para llevar a cabo su implementación en la red hospitalaria se definió la ruta de implementación, la cual se muestra a continuación:



El plan de implementación del Modelo de Prestación de Servicios, durante la vigencia 2023 concentró sus esfuerzos en la premiación del **reto “Ingéniate el Modelo”** en su primera versión, donde se desarrollaron experiencias exitosas en cada una de las UPSS, con acciones que fueron premiadas como: Títeres al Hospital (1er puesto UPSS Santa Cruz); Parchando en salud (2do puesto UPSS San Javier) y Adolescente + (3er puesto UPSS San Cristóbal). Además, se inicia el reto en su segunda versión con la definición de criterios de evaluación y de una guía metodológica.

Adicionalmente, se dio la apertura del **curso virtual** dirigido a todos los servidores de la ESE, denominado "Atención primaria en salud, base del modelo de prestación de servicios"; el cual cuenta con 4 Módulos a desarrollar en 8 horas y a diciembre de 2023 se cuenta con **768 servidores certificados**.

Además, se destaca que en la vigencia 2023, Metrosalud participa como ponente en el **Encuentro Fortalecimiento de la Gobernanza y el enfoque de Atención Primaria en el Sistema de Salud Colombiano**, realizado en la ciudad de Bogotá, un espacio en el que fuimos invitados por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para presentar la experiencia de prestación de servicios "Enfoque de Atención Primaria en Salud y Redes Integrales e Integradas de Servicios de salud" representando a la ciudad de Medellín.

- **Avances en la Implementación de las Rutas Integrales de Atención - RIA**

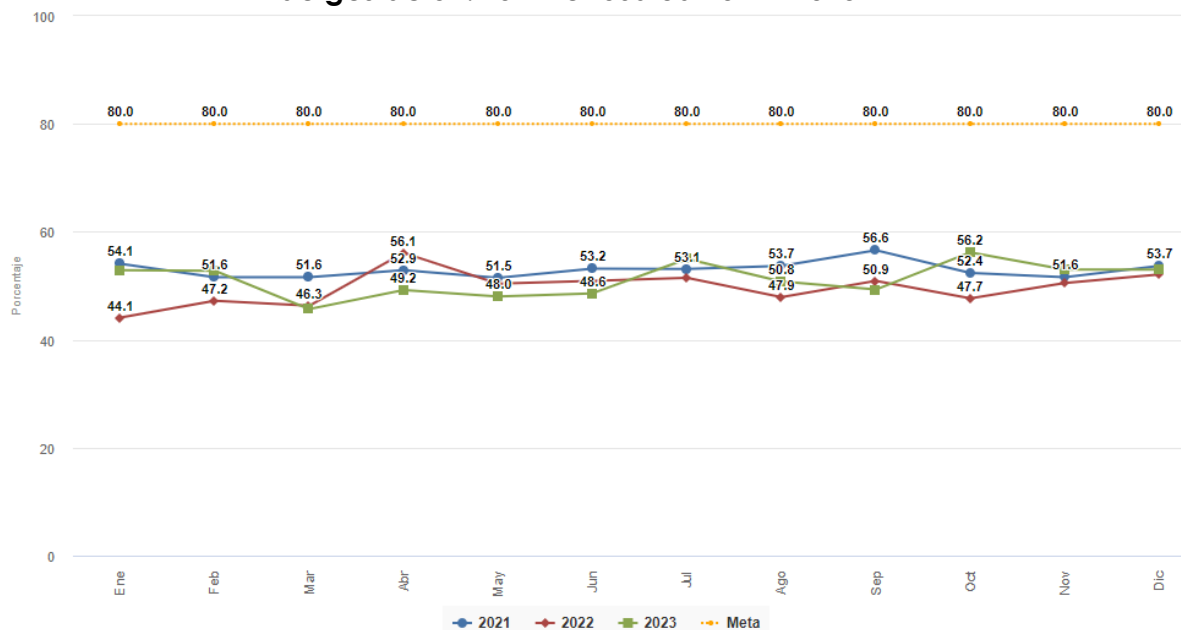
La ESE Metrosalud avanza con la implementación de la ruta materno perinatal y de promoción y mantenimiento de la salud; de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3280 de 2018; además viene avanzando en la implementación de la Ruta Cardio Cerebro Vascular Metabólica.

En la **Ruta Materno Perinatal** se tienen avances en los componentes de atención preconcepcional, interrupción voluntaria del embarazo – IVE, atención para el cuidado prenatal, curso de preparación para la maternidad, atención nutricional a la gestante, atención en salud bucal y atención del parto. Dentro de las acciones desarrolladas se destacan:

- Promoción sobre los derechos sexuales y reproductivos a partir de actividades de difusión y educación a través de redes sociales (Facebook live) que se enfocan en la gestión del riesgo reproductivo desde la asesoría en planificación familiar y el asesoramiento para la procreación o atención preconcepcional.
- Implementación del curso para la maternidad y paternidad expandido en las 9 unidades hospitalarias de la ESE, con un registro de asistencia de 3.425 personas durante la vigencia 2023 (2.278 gestantes y 1.147 acompañantes).
- Fortalecimiento de la atención preconcepcional con la conformación de dupla de médico y enfermera, que han realizado 1.136 atenciones en la vigencia 2023 en comparación con las 289 atenciones efectuadas en 2022.
- Se cuenta con un cuadro de procedimientos en el que se describen las intervenciones por médicos y enfermería, ayudas diagnosticas a solicitar, frecuencia de atenciones y plan de manejo.

- Fortalecimiento del Talento humano para la atención de la gestante, con la aplicación de la estrategia del grupo de referentes materno perinatales; con el acompañamiento, formación académica y despliegue de directrices institucionales.
- Implementación de acciones para la promoción de la salud y la identificación y gestión del riesgo en mujeres gestantes; con estrategias dirigidas principalmente a la captación temprana de gestantes para iniciar sus controles prenatales, el seguimiento a las mismas y la aplicación de anticonceptivos post evento obstétrico.

Proporción de gestantes con Ingreso a Control Prenatal antes de la semana 12 de gestación. ESE Metrosalud 2021 –2023



Fuente: Aplicativo Almera. Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2023

El cumplimiento consolidado de empresa para el año 2023 del indicador fue de 51.2%, con una brecha de 29 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 80%. Comparativamente con el año 2022 los resultados no han mostrado variaciones significativas en el cumplimiento. Como estrategias de mejora se espera reactivar las acciones de gestión en la línea de captación temprana con el personal contratado con recursos del convenio materno perinatal. Adicionalmente se trabaja articuladamente con la secretaria de salud de Medellín bajo la estrategia de captación y derivación a las líneas de atención operadas en el momento en la central integrada de acceso.

El seguimiento a la adherencia al control prenatal y dando cumplimiento al indicador de efectividad de cuatro (4) o más controles principalmente en la población contratada con Savia Salud EPS, se obtiene un resultado promedio del 81%.

Además, se realizó seguimiento a la asignación y efectividad de las atenciones requeridas en el post-evento obstétrico (atención posparto – atención al recién nacido – asesoría y aplicación de método de planificación familiar) y se ajustó el instructivo de gestión de inasistencia para los programas de promoción y prevención, con el envío de mensajes confirmatorios y recordatorios de las citas asignadas a través de canales virtuales, mensajes de texto y correos electrónicos.

- Definición e implementación de la ruta de Interrupción Voluntaria del Embarazo, con una atención diferenciada e integrada con las rutas para atención en violencias de género y código fucsia.
- Articulación con el INDER en el desarrollo de actividades de madres gestantes y sus familias.
- Desarrollo de acciones para fidelizar a las usuarias en la atención del parto con experiencias significativas para la atención del parto cálido y respetado como: Palabras que abrazan, estrategia dada desde el cuento y la narración verbal; la cualificación con de 32 NANAS (Nacimiento Acompañado, Nacimiento Afectivo y Seguro), el apoyo de doula para las maternas con una educación participativa, reflexiva y consciente; alianza estratégica con la Fundación JIC para la atención del duelo perinatal, con la experiencia “Papás y mamás del cielo” y participación “Proyecto Brazos Abiertos” para una niñez protegida, con el fin de que todo niño o niña que nazca en la Unidad Hospitalaria de Manrique tenga la oportunidad de ser registrado antes del alta.

En la **Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud** se desarrollaron acciones por cursos de vida, como:

- Avances en el desarrollo de tecnologías blandas en historia clínica que hacen parte esencial del plan de trabajo de implementación de la ruta y socialización en la red hospitalaria.
- Diseño de los diagramas de flujo para la atención por curso de vida.
- Ajustes a la historia clínica según los requerimientos normativos en los cursos de vida de primera infancia e infancia.
- Rediseño del módulo de orientación a servicios de acuerdo a las actividades correspondientes a cada curso de vida.

- Fortalecimiento del talento humano; con la consolidación del grupo de referentes cardiovasculares, y la ejecución de una agenda académica para cualificar la práctica médica en el manejo de los pacientes con ECNT - (Enfermedades crónicas no transmisibles).
- Adicionalmente, es importante anotar que, en articulación con el proyecto de Educación y Comunicación para la Salud, se avanza en la construcción de capacitaciones por cursos de vida, con su respectivo diseño curricular y la definición de caja de herramientas.

En la **Ruta de riesgo Cardiometabólico** se desarrolla acciones como:

- Tamización bajo la herramienta "Conoce tu riesgo" para la población mayor de 18 años, con un total de 15.841 atenciones entre 2022 (8.103 tamizajes) y 2023 (7.738 tamizajes).
- Implementación de "Consulta verde", dirigida a usuarios que fueron derivados de rutas específicas, ruta de promoción y mantenimiento de la salud, desde la orientación a servicios o que solicitaron atención de tamización cardiovascular por demanda espontánea.
- Si bien mediante la tamización cardiovascular se logró identificar el riesgo de usuarios susceptibles de ingreso a ruta de riesgo (moderado: 11% - alto: 9% -muy alto: 2%), es necesario precisar que no se logra el acceso efectivo de todos debido a dificultades en la contactabilidad, inasistencia, falta de orientación por el profesional que realizó la tamización y debilidades en la gestión de cohortes.
- Teleasistencia y telemonitoreo para una cohorte de pacientes diabéticos con pobre control metabólico y en abandono del programa, con un enfoque biopsicosocial, con la participación de 7.020 usuarios entre las vigencias 2022 y 2023.

Del total de los participantes el 78,6% han sido caracterizados con determinantes como barreras de acceso, recursos económicos y nivel de escolaridad, el 68,2% han tenido clasificación del riesgo y el 46,5% tienen intervención por educación en salud.

Adicionalmente, como determinante que limita el acceso de nuestros usuarios a los servicios y en consonancia afecta la continuidad en sus tratamientos, aumentando la carga de morbilidad y aparición de complicaciones secundarias, se valoró la percepción subjetiva de discapacidad en los pacientes caracterizados y a la cual atribuyen problemas de adherencia. La

distribución por causa indica que la mayor discapacidad es la física con 885 usuarios y la visual con 610 usuarios.

Teniendo en cuenta los avances descritos en las Rutas Integrales de Atención en Salud -RIAS, es importante resaltar **algunas debilidades** como:

- Falta articulación con entes territoriales y EAPB para la definición de las prioridades del territorio y así orientar la entrega efectiva y la complementariedad de las intervenciones poblacionales, colectivas e individuales dispuestas en la RIAS.
- Limitaciones operativas referenciadas por procesos de atención fragmentados y debilidad del sistema de información.
- No contar con una nota técnica que detalle exhaustivamente los CUPS y CUMS que deben estar incluidos en la cápita de acuerdo a la caracterización de la población, las necesidades de atención y los servicios disponibles en Metrosalud.
- Limitada oferta de especialistas al igual que restringida asignación de recursos para cumplir con los requerimientos básicos de implementación según los lineamientos técnicos operativos de la Resolución 3280 y estándares de habilitación.

- **Información, Educación y Comunicación para la Salud**

Proyecto cuyo objetivo es implementar un programa de educación y comunicación para la salud que genere oportunidades de aprendizaje para favorecer el cambio en los conocimientos, actitudes y prácticas que promuevan y mantengan la salud de los usuarios de Metrosalud, sus familias y comunidades. Durante el periodo se obtuvieron los siguientes logros:

- Avances en la implementación del Modelo de Educación y Comunicación para la Salud de la ESE Metrosalud, con instrumentos y herramientas definidas.
- Documentación e implementación del curso de maternidad y paternidad en las 9 unidades hospitalarias, con la disposición de caja de herramientas.
- Se avanzó con la prueba piloto de la actividad denominada **Valoración Integral primera Infancia: Creciendo juntos**, que pretende desarrollar de forma conjunta el componente de Educación y comunicación para la salud (planteado en la normatividad y que ya fue desarrollado totalmente en su componente teórico y metodológico y el componente de valoración integral y detección temprana definido en la norma.

- De otro lado, con respecto al componente de primera infancia 2 a 5 años, se cuenta con la malla curricular construida; esta fue valorada por expertos de la ESE quienes hicieron algunas observaciones y se realizaron ajustes para avanzar en la construcción de las fichas técnicas y metodológicas y poder avanzar en la implementación de este componente.
- De igual forma se tienen avances importantes en los demás cursos por ciclos de vidas; los cuales serán implementados a partir de la vigencia 2024.
- Durante el año 2023, en las actividades de Información, Educación y Comunicación - IEC, se contó con la participación de **234.658** personas y **106.489** beneficiarios.
- El diálogo de saberes se ha considerado como la estrategia metodológica para la realización de actividades educativas. Esta metodología proporciona las condiciones necesarias para que el espacio de construcción colectiva sea abierto a la creatividad, estimule la búsqueda cooperativa del conocimiento, y el desarrollo del Ser para el Hacer, a partir de los conocimientos y la experiencia.

Durante la vigencia 2023 en la red hospitalaria se realizaron un total de 480 actividades de 507 proyectadas, para un cumplimiento del 95% y con un total de 12.719 asistentes

- **Caracterización de la Unidad Población Territorio – UPT**

Proyecto que permitió la caracterización de las 10 unidades población territorio (UPT) que corresponden a las 10 UPSS de la red hospitalaria, con la participación de actores sectoriales e intersectoriales para recolección de información de fuentes primarias y secundarias. Durante el año 2023 se avanza con la socialización de resultados de dicha caracterización con responsables de la gestión de la salud en el territorio.

Ruta Estratégica: Gestión del Cuidado de la Salud – Prevención de la enfermedad







- Actividades de Detección Temprana y protección específica

Desde Metrosalud, se viene trabajando para mejorar las coberturas de las actividades de detección temprana y protección específica, con acciones como:

- Jornadas extramurales
- Jornadas masivas de tomas de citologías
- Vacunación sin Barreras
- Implementación de la central integrada de acceso para facilitar la atención efectiva de las orientaciones realizadas en la red
- Orientación a servicios acorde a los cursos de vida
- Gestión de base de datos de población susceptible de intervención
- Gestión de contacto efectivo y no efectivo con registro en la historia clínica.
- Se consolida mesas conjuntas con la EAPB, para definir estrategias que contribuyan al cumplimiento de metas.









Sin embargo, el comportamiento del total las acciones ejecutadas en el grupo de actividades para la detección temprana y protección específica es inferior a lo requerido para generar coberturas satisfactorias en la meta propuesta de población a intervenir según los acuerdos contractuales. A pesar de continuar con la orientación de servicios, no se logra una efectividad en las actividades de detección temprana que permita las coberturas deseadas. Los subgrupos de actividades que muestran un comportamiento adecuado en términos de producción y cuya proyección permite identificar un cierre de vigencia positivo son tamizaje cervicouterino y consulta de planificación familiar. Sin embargo, ello dista de las metas de cumplimiento que se tienen acordadas con el asegurador las cuales son exigentes.

Producción de actividades PEDT 2023

Actividades de detección temprana y protección específica	Actividades 2023					
	trimestre I	trimestre II	trimestre III	trimestre IV	ACUMULADO 2023	TENDENCIA
Tamizaje cardiovascular	2521	1699	1774	1744	7738	
Tamizaje de próstata	1162	563	668	487	2880	
Tamizaje de mama	6496	4094	4114	3886	18590	
Tamizaje cervicouterino (25-65 años)	11837	8837	9866	7721	38261	
Consulta planificación familiar ENF	7724	8450	8961	9096	34231	
valoración para la primera infancia/infancia MD	3093	2320	2174	1583	9170	
valoración para la primera infancia/infancia ENF	9722	8067	8164	5823	31776	
consulta de valoración para el joven MD	3110	2624	2612	1816	10162	
consulta valoración para el adulto/vejez MD	510	436	396	284	1626	

Fuente: DEFA producción. Cubos inteligencia power BI

Producción de actividades PEDT 2019-2023

Actividades de detección temprana y protección específica	2019	2020	2021	2022	2023	variación 2022-2023	tendencia
Tamizaje de próstata	3660	1338	2878	3471	2880	-17%	
Tamizaje de mama	18004	10573	17917	18694	18590	0%	
Tamizaje cervicouterino (25-65 años)	39391	22479	27269	39804	38261	-4%	
Consulta planificación familiar ENF	40854	43718	36445	36781	34231	-7%	
valoración para la primera infancia/infancia MD	12426	4347	9221	10540	9170	-12%	
valoración para la primera infancia/infancia ENF	51448	18495	28902	32752	31776	-3%	
consulta de valoración para el joven MD	16823	8472	10181	11291	10162	-10%	
consulta valoración para el adulto/vejez MD	2655	1652	1807	1993	1626	-18%	

Fuente: DEFA producción. Cubos inteligencia power BI

En cuanto al comparativo de producción entre la vigencia 2022 -2023, solo el subgrupo de tamizaje de mama muestra un comportamiento estable. El resto de subgrupos reportan una disminución en la producción de actividades que puede ser el reflejo de los cierres programáticos que se dieron para realizar las obras de mejoramiento en infraestructura.

Los subgrupos de actividades relacionadas con la asesoría para la anticoncepción, tamizaje de próstata, valoración integral para los cursos de vida adultez y vejez presentan resultados insatisfactorios que implican enfocar esfuerzos en la implementación y fortalecimiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud

(RIAS) para la promoción y mantenimiento de la salud y la RIA materno perinatal en la que se deben desarrollar todas las intervenciones en el componente salud sexual y reproductiva.

- Seguimiento Indicadores de Salud Pública

Metrosalud realiza un seguimiento sistemático de los indicadores de salud pública como la Mortalidad Materna, Mortalidad en menores de 5 años, Incidencia de Sífilis congénita y Mortalidad Perinatal, cuyos resultados se detallan a continuación:

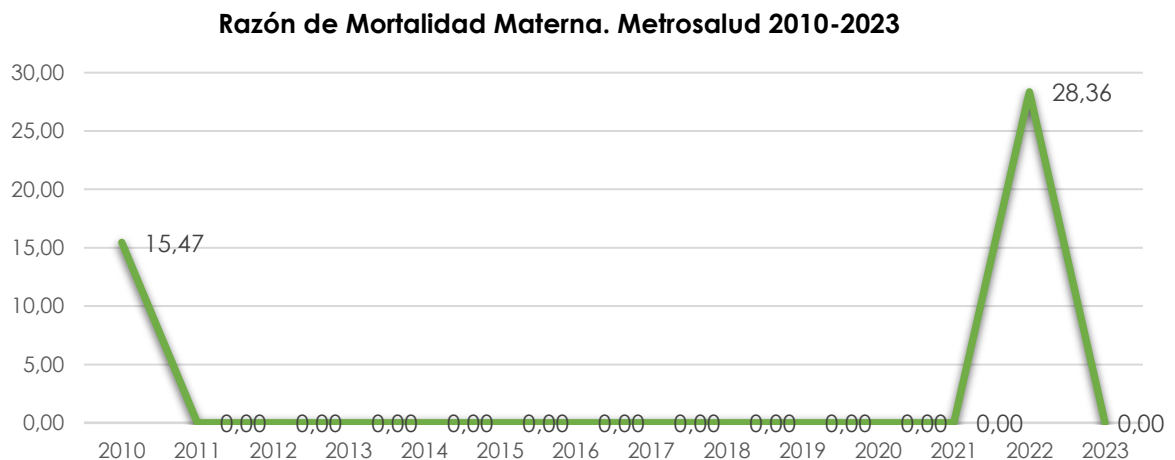
Mortalidad Materna

Desde el año 2011 la ESE Metrosalud no tuvo registro de muertes maternas; sin embargo, en la vigencia 2022 se tiene registro de una (1) muerte materna.

Para el año 2023 no se presentan casos de muerte materna institucional y se cuenta con el reporte de una (1) muerte extra institucional, en mujer no asegurada de 20 años de edad, clasificada como muerte directa evitable. El indicador se realiza con base a las muertes ocurridas institucionalmente.

Con relación al caso presentado en el año 2023 se identifican como oportunidades de mejora:

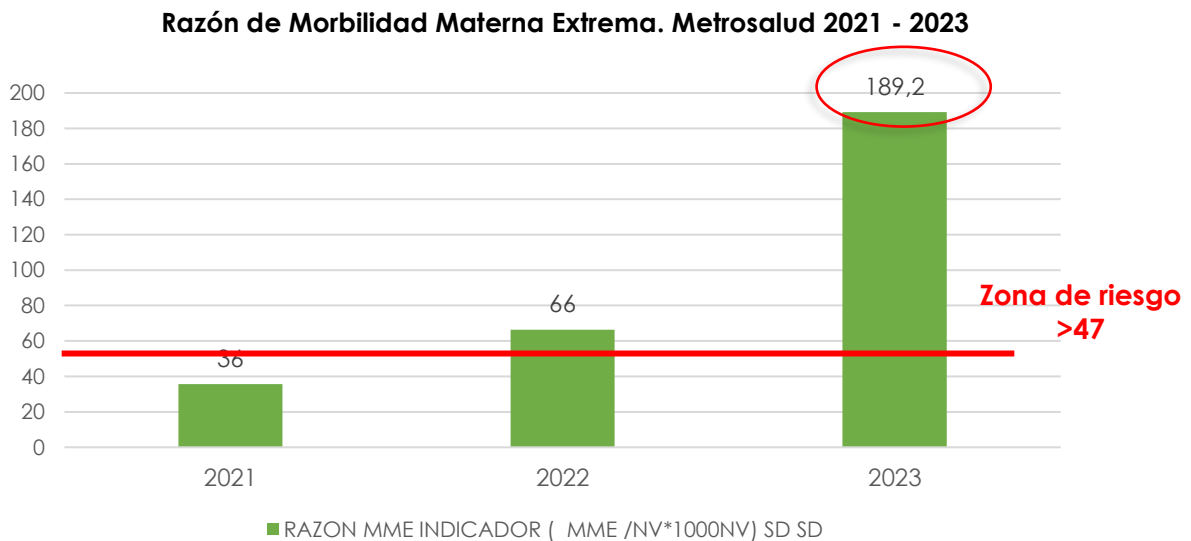
- Fortalecer el sistema de referencia en esta población
- Realizar una adecuada valoración del riesgo obstétrico
- Garantizar el cumplimiento a los procesos de calidad para evitar cierre de servicios que altere la prestación del servicio.



Fuente: SIVIGILA preliminar 2023 – RUA (Defunciones)

Morbilidad materna extrema

Es un evento estrechamente relacionado con la mortalidad materna y su impacto es importante al momento de evaluar los servicios de salud, ya que la atención oportuna y de calidad previene la muerte de la madre o el binomio, por esta razón es un indicador priorizado desde el área de vigilancia epidemiológica. En la siguiente gráfica se observa como desde el año 2022 se ha superado la zona de riesgo (Definida por el Instituto Nacional de Salud >47 casos por 1000 nacidos vivos) alcanzando en el año 2023 una razón de morbilidad de 189,2 casos por 1000 nacidos vivos (Un total de 280 casos).



Fuente: SIVIGILA 2023

La notificación de este evento se debe realizar de manera inmediata debido a la necesidad de activación de rutas desde los diferentes actores del sector salud que favorezcan la atención con oportunidad; si bien se ha fortalecido el sistema de notificación pasando de una oportunidad del 16% en el año 2019 a 84% en el año 2023, no se ha logrado el cumplimiento a la meta nacional (Mayor 90%).

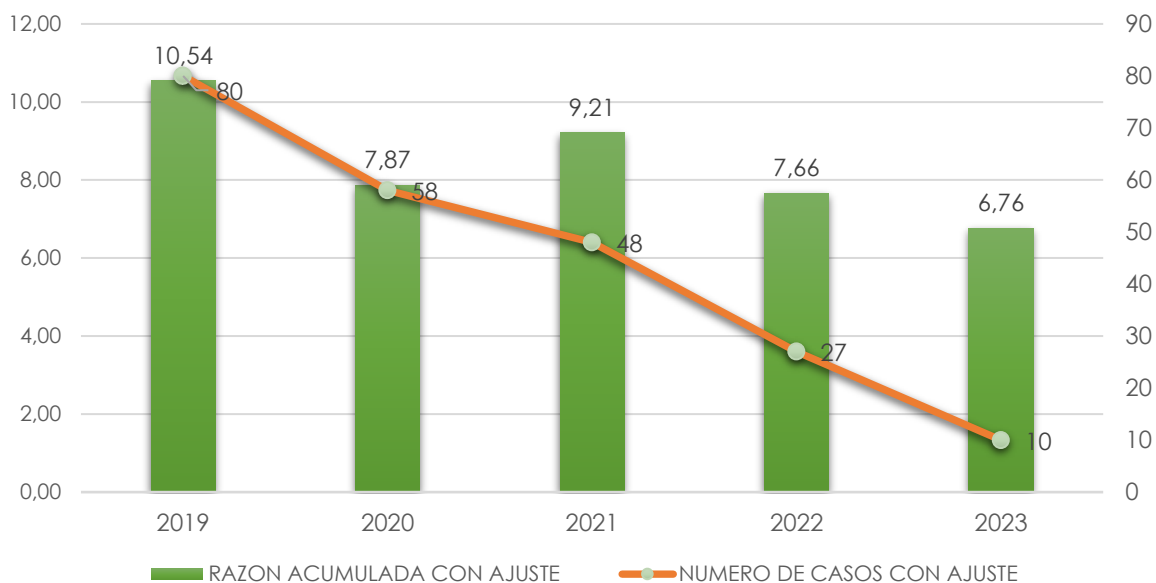
En el resultado de la Razón de morbilidad materna extrema para el año 2023, se concluye que el 49% de los casos corresponde a población migrante lo que se genera por los retrasos en la captación temprana e ingreso oportuno a los programas de control prenatal; el 73% de los casos tiene como causa principal de la morbilidad materna los trastornos hipertensivos, y se han identificado falencias en la adherencia a las buenas prácticas de atención para esta causa. Frente al año 2022 se identifica un incremento porcentual del 186% de casos en el año 2023.

Mortalidad perinatal

El comportamiento de la mortalidad perinatal durante las vigencias ha sido el siguiente:

Razón Mortalidad perinatal (por 1.000 nacidos vivos).

ESE Metrosalud 2019 a 2023



Fuente: SIVIGILA preliminar 2023 – RUAF (Defunciones)

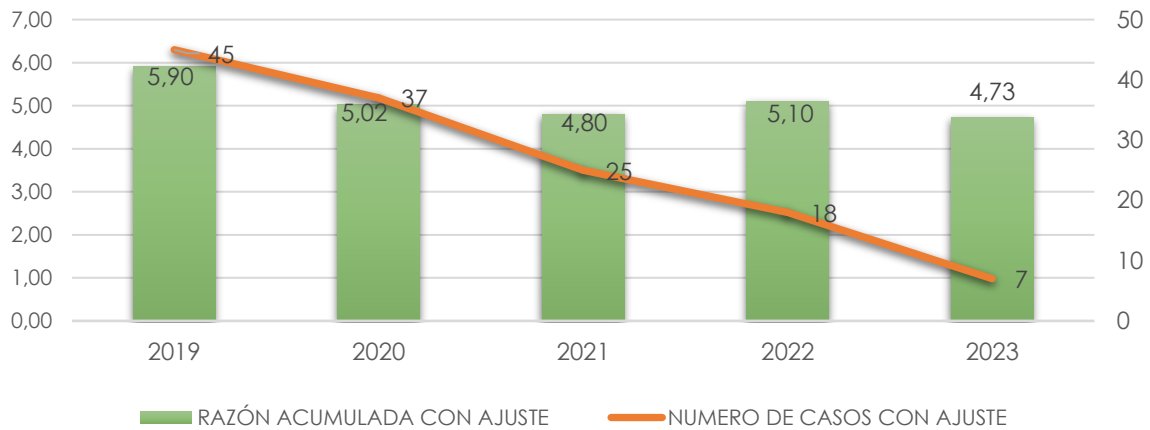
Para el año 2023 se cuenta con una razón de mortalidad perinatal de **6,76** por **1000** NV (10 casos), una disminución porcentual de 7% con respecto al año 2022. Para este resultado se debe tener en cuenta el cierre del servicio en la Unidad Hospitalaria de Manrique que disminuyó significativamente el denominador (nacidos vivos).

Además, dentro de los análisis realizados se destacan aspectos como que el 60% de los eventos corresponde a población migrante, el 50% no ingresaron al Control Prenatal y el 33% tenían diagnóstico de sífilis congénita asociada.

Incidencia de Sífilis Congénita

Con respecto a sífilis congénita se evidencia disminución de la tasa de incidencia desde el año 2019, sin embargo no hay cumplimiento a la meta nacional de 0,5 casos o menos casos por 1000 nacidos vivos. Para el año 2023 se presenta una tasa de incidencia de 4,73 casos por 1000 nacidos vivos (7 casos), una disminución porcentual del 19% con respecto al año 2022.

Incidencia Sífilis congénita (por 1000 nacidos vivos). ESE Metrosalud. 2019 a 2023



Fuente: SIVIGILA preliminar 2023

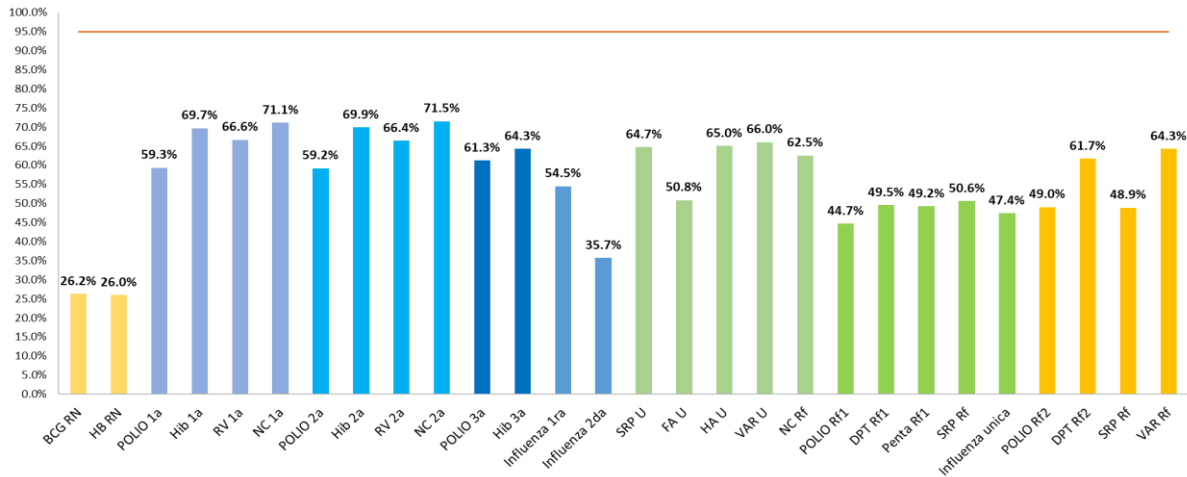
Como resultados de los análisis realizados por los eventos sé que el 57% pertenece a población migrante y el 71% de las gestantes no ingresaron al programa de control prenatal, por lo que no se logró tratar de manera oportuna de acuerdo a lo indicado por las guías de práctica clínica.

- Implementación del Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI

Durante el año 2023 se continúa con la implementación del Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI y aunque se evidencia que en cada trimestre los indicadores fueron aumentando no se logró para las cohortes la cobertura esperada para la población específica de Savia Salud y PPNA; pese a la inducción a la demanda y se ejecutaron todas las jornadas nacionales y departamentales.

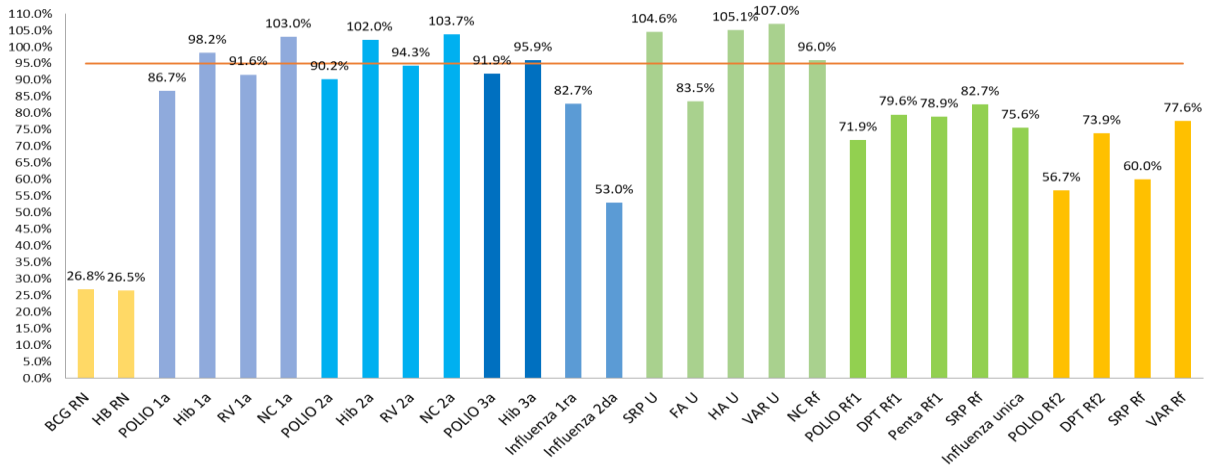
A diferencia del análisis de coberturas por aplicación de dosis independiente del aseguramiento, se observa la vacunación sin barreras de la red y como las coberturas totales superan el 100% en el indicador trazador SRP y superan la meta del 95% en los demás.

Dosis aplicadas Savia Salud. ESE Metrosalud. Acumuladas - Diciembre 2023.



Fuente: Oficina Salud Pública y Gestión Territorial. Diciembre 2023

Dosis aplicadas todas EAPB. ESE Metrosalud. Acumuladas - Diciembre 2023



Fuente: Oficina Salud Pública y Gestión Territorial. Diciembre 2023

Los indicadores trazadores por el total de dosis aplicadas logran o superan la meta esperada (95%) para el trimestre. Evidenciando la vacunación sin barreras en la red hospitalaria.

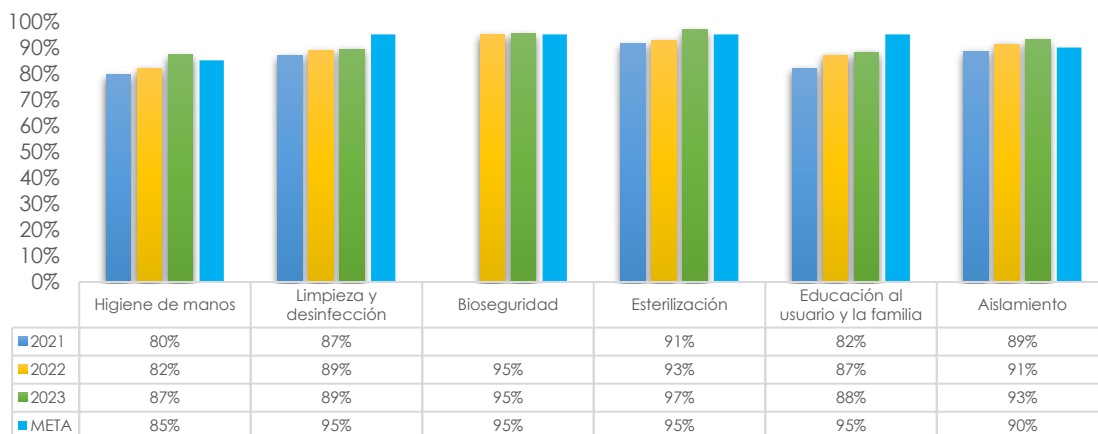
- Infecciones asociadas a la atención en salud

Durante los años 2021 a 2023 se ejecuta el proyecto de Prevención y Control de Infecciones asociadas a la atención en salud, que busca fortalecer la capacidad

técnica, científica y operativa de Metrosalud, asegurando altos estándares de calidad en la atención del paciente y la salud del talento humano. Dentro de las acciones que se destacan están la Capacitación en las 9 Unidades Hospitalarias sobre prácticas preventivas para el control de Infecciones Asociadas a la atención en salud, evaluación de productos utilizados para limpieza y desinfección, entre otras.

Como resultados, los principales indicadores de prácticas preventivas muestran una mejora en la adherencia a la higiene de manos, bioseguridad, esterilización y aislamiento. Sin embargo, la adherencia a la educación al usuario y a la limpieza y desinfección no alcanzaron la meta establecida; como se muestra en el siguiente gráfico.

Indicadores de adherencia IAAS, 2021 - 2023. ESE Metrosalud



Fuente: Oficina Salud Pública y Gestión Territorial. Diciembre 2023

Las dificultades presentadas con respecto a la limpieza de manos se deben a personal tercerizado no adherente y con alta rotación, las evaluaciones más estrictas y frecuentes y por desabastecimiento o uso inadecuado de implementos de aseo; y con respecto a la educación al usuario se deben a falta de insumos para higiene de manos en habitaciones y el incremento del número de capacitados.

Según la resolución 2471 de 2022, el proyecto debe avanzar a la consolidación de un programa para la prevención y control de infecciones, esto implica la creación de una mesa de trabajo desde la subgerencia de red, la documentación del programa y Articulación con el PROA para el monitoreo de los indicadores

conjuntos del uso seguro de medicamentos y la prevención de infecciones asociadas a la salud.

Ruta Estratégica: Gestión del Cuidado de la Salud – Asistencia en salud

En el ámbito de Asistencia en Salud las acciones están encaminadas a recuperar la salud de las personas con el mínimo de secuelas y en el menor tiempo posible, además de la adherencia a los tratamientos en el caso de las enfermedades crónicas no transmisibles.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentan los resultados de producción, indicadores transversales y estrategias y proyectos que ayudan a fortalecer la prestación de los servicios en la red hospitalaria.

- Producción Comparativa 2021 a 2023

Atención Ambulatoria.

Servicio Ambulatorio	2021 Enero - Diciembre	2022 Enero - Diciembre	2023 Enero - Diciembre	Variación 2022 - 2023	Tendencia
Consulta médica general incluye AIEPI	334.719	338.472	346.460	↑ 2,4%	
Consulta Odontólogo (consulta 1ª vez + urgencias)	65.875	99.000	83.107	↓ -16,1%	
Consulta PyP Higienista	47.798	139.206	116.165	↓ -16,6%	
Consulta Médica Programas PyP	287.827	274.596	256.033	↓ -6,8%	
Consulta Médica Especialista	49.293	54.154	43.480	↓ -19,7%	
Procedimientos Médicos	41.208	40.049	35.492	↓ -11,4%	
Dosis Vacunas Aplicadas	271.189	273.820	133.230	↓ -51,3%	
Procedimientos Enfermería	243.242	252.016	246.462	↓ -2,2%	
Controles Enfermería PyP	80.643	78.809	73.388	↓ -6,9%	


Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023

Atención por Hospitalización

Servicio Hospitalización	2021 Enero - Diciembre	2022 Enero - Diciembre	2023 Enero - Diciembre	Variación 2022 - 2023	Tendencia
Número de Egresos	29.196	28.092	22.742	↓ -19,0%	
Promedio Días Estancia	4,06	4,52	5,26	↑ 16,4%	
Porcentaje Ocupacional	82,1%	83,0%	83,6%	↑ 0,7%	
Giro Cama	5,94	5,51	5,58	↑ 1,3%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023

Atención por Urgencias

Servicio Urgencias	2021 Enero - Diciembre	2022 Enero - Diciembre	2023 Enero - Diciembre	Variación 2022 - 2023	Tendencia
Urgencias Consulta General	133.669	139.674	125.827	↓ -9,9%	
Urgencias Consulta Especialista	7.364	7.217	4.923	↓ -31,8%	
Observación Urgencias	37.690	33.136	27.048	↓ -18,4%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023

Ayudas Diagnósticas

Servicio Ayudas diagnósticas	2021 Enero - Diciembre	2022 Enero - Diciembre	2023 Enero - Diciembre	Variación 2022 - 2023	Tendencia
Laboratorio: Pruebas	1.540.596	1.535.013	1.400.732	↓ -8,7%	
Citologías	38.489	44.394	40.641	↓ -8,5%	
Estudio Rayo X	60.300	74.705	69.150	↓ -7,4%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023

Cirugías

Servicio Cirugía	2021 Enero - Diciembre	2022 Enero - Diciembre	2023 Enero - Diciembre	Variación 2022 - 2023	Tendencia
Cirugías	9.013	11.431	6.883	↓ -39,8%	
Partos	3.858	2.932	1.231	↓ -58,0%	
Cesáreas	1.319	868	265	↓ -69,5%	
Proporción de nacimientos por cesárea	25,5%	22,8%	17,7%	↓ -22,5%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2023

Si bien existe una disminución en las actividades asistenciales esto puede ser explicado por lo siguiente:

- Cierres temporales de servicios como consecuencia de los arreglos y adecuaciones de infraestructura en toda la red (vigencias futuras), con lo cual se busca mejorar el servicio, la atención y los espacios de toda la red.
- Dificultad en la gestión de disponibilidad agendas para actividades de consulta médica y de programas, por lo que se crea la Central Integrada de Acceso a partir de julio de 2023.
- Limitación en la consecución de materiales, insumos y medicamentos para la prestación de los servicios de salud como odontología y cirugía.
- Continuidad de contratos con tercerías.
- Medida sanitaria temporal de algunos servicios en la red como: Cirugía en la Unidad Hospitalaria de Manrique, Urgencias en la Unidad Hospitalaria de Castilla y Hospitalización de UH Santa Cruz, Termo de porta vacunas UH Nuevo Occidente, CS Estadio, CS EL Raizal, los cuales fueron subsanados en un 100%. Y están pendientes Central de Esterilización UH Doce de Octubre y Odontología y Odontopediatría CS Villatina.
- Estancias prolongadas en los servicios de hospitalización por factores ajenos a la prestación del servicio, como hospitalizaciones sociales por red de apoyo insuficiente y por retrasos en la aceptación en otros niveles de mayor complejidad del Distrito.
- Falta de resolutivez de la atención por necesidad de exámenes de Ayudas Diagnósticas no ofertados por la Metrosalud.

- Oportunidad de la atención e inasistencia de usuarios

Durante las vigencias 2020 a 2023 encontramos el siguiente comportamiento en la oportunidad de asignación de citas:

Oportunidad	2021	2022	2023	% Variación	Tendencia
	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre	2022-2023	
Oportunidad Consulta Medica General (estándar 3 días)	2,5	2,4	3,0	● 20,00%	
Oportunidad Consulta Odontológica (estándar 3 días)	3,2	2,5	3,2	● 21,88%	
Oportunidad Consulta Pediatría (estándar 5 días)	3,7	7,0	4,4	● -59,09%	
Oportunidad Consulta Ginecológica (estándar 8 días)	9,4	9,8	9,3	● -5,38%	
Oportunidad Consulta Osbetrica (estándar 8 días)	10,8	9,9	8,4	● -17,86%	
Oportunidad Consulta Cirugía (estándar 15 días)	4,5	10,2	6,3	● -61,90%	
Oportunidad Consulta Ortopedia (estándar 15 días)	6,0	11,5	8,3	● -38,55%	
Oportunidad Consulta Urología (estándar 15 días)	6,7	5,4	6,1	● 11,48%	

Fuente: Indicadores Resolución 256 –Sistemas de la información. Diciembre de 2023

En la oportunidad de asignación de citas para consulta de pediatría, ginecología, obstetricia, cirugía y ortopedia se mejora con respecto a la vigencia 2022.

Se presenta una inasistencia promedio de 19,1% en consultas de medicina general y de programas, como se detalla a continuación:

Servicio	Enero a Diciembre 2021			Enero a Diciembre 2022			Enero a Diciembre 2023		
	Citas asignadas	Inasistentes	% inasistencia	Citas asignadas	Inasistentes	% inasistencia	Citas asignadas	Inasistentes	% inasistencia
Consulta medicina general	379.304	54.353	14,3%	387.845	59.483	15,34%	409.503	71.040	17,4%
Consulta odontología	50.740	7.656	15,1%	100.207	19.020	19,0%	85.661	18.137	21,2%
Programas medicina general	348.150	42.931	12,3%	332.863	47.986	14,4%	311.060	45.684	14,7%
Programas enfermería	135.591	26.249	19,4%	159.932	35.326	22,1%	162.689	38.021	23,4%

Fuente: Power BI –Sistemas de la información. Diciembre 2023

Teniendo en cuenta lo anterior y dentro de las estrategias para mejorar la oportunidad en la asignación de citas y reducir la inasistencia a las mismas y mejorar la producción, Metrosalud ha desarrollado acciones y proyectos como:

- Implementación de la Central Integrada de Acceso
- Continuidad del convenio materno-perinatal.
- Actualización de datos de contacto de los usuarios.
- Seguimiento y control de autorizaciones, con Savia Salud EPS como principal asegurador especialmente para los servicios de pediatría, ginecología y obstetricia.
- Re-certificación del consultorio Rosado por parte de la Asociación Colombiana de Mastología, siendo el tercer consultorio Rosado certificado en el país; ubicado en el Centro integral de Servicios Ambulatorios para la mujer y la familia – CISAMF.
- Formulación e implementación del proyecto de Equipos Multidisciplinarios en Salud, donde se ha definido la conformación de Equipos Básicos de Salud (EBAS) responsables de la gestión directa y permanente con su población del plan integral de cuidado primario y Equipos Complementarios responsables de la atención complementaria y especializada para mejorar la capacidad resolutive y apoyan todos los equipos básicos de salud.

Algunas de las acciones desarrolladas son:

- **Atenciones a población privada de la libertad**, con actividades realizadas en el Centro de Traslado por Protección – CTP – Minorista y Estaciones de Policía bajo la modalidad de Unidad Móvil extramural:

2022	2023
1.888	3.969

Fuente: Cubo Defa Producción

- **Actividades en modalidad extramural:**

2020	2021	2022	2023
11.822	7.267	18.856	22.143

Fuente: Cubo Defa Producción

- **Actividades con población migrante:**

2020	2021	2022	2023
2.501.164	2.381.288	2.594.974	2.996.007

Fuente: Cubo Defa Producción

Adicionalmente, teniendo en cuenta los lineamientos definidos dentro de la propuesta nacional de reforma en salud, la empresa avanzó con el análisis frente a la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud y los Equipos Multidisciplinarios, donde se concluye que la institución estaría preparada para su implementación, por su distribución geográfica, su capacidad resolutoria y su talento humano; pero de igual forma debe continuar fortaleciendo sus procesos de atención para garantizar calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

De igual manera en el mes de noviembre de 2023 el Ministerio de Salud y Protección Social aprobó el proyecto denominado *“Propuesta para el fortalecimiento de capacidades en las Empresas Sociales del Estado del departamento en el marco de la implementación de la Atención Primaria en Salud mediante la conformación y operación de equipos básicos de salud”* con la asignación de recursos por valor de **\$7.449.236.800**; donde se pondrá en operación de **40 Equipos Básicos de salud** en el municipio de Medellín en 40 micro-territorios priorizados.

- **Implementación de rutas de la red interna para la atención**

En el año 2022, se consolidan las Rutas de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de diferentes situaciones o condiciones que afectan a la población más vulnerable que busca brindar una atención oportuna, humanizada y con calidad:

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de violencias basadas en Género	2022	2023
Violencia de Genero	1684	1.442
Sexuales	931	694
No Sexuales	753	748

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de niñ@s con desnutrición aguda moderada y severa	2022	2023
Atención Niños menores de 5 años con desnutrición aguda	258	271

Detección del cáncer de seno en CISAMF	2020	2021	2022	2023
Ecografía mamaria			1509	2.710
Mamografías			9540	9.125
Consultorio Rosado (Tamizaje de mama)	10.573	17.917	18.694	17.711

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de interrupción voluntaria del embarazo	2022	2023
Interrupción Voluntaria del embarazo - IVE	43	74

- Se avanza en la implementación del proyecto de Cuidados Paliativos, con la adopción de la guía práctica clínica para la atención de pacientes en cuidado paliativo de Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 7383 de 2021 de la ESE Metrosalud, definiendo un Plan de implementación de la Guía de práctica clínica para dar respuesta a las exigencias normativas.

Así mismo, el proyecto se enfoca en el desarrollo de la Ley 1733, la Resolución 1216 del 2015 y la Resolución 3100 de 2019 reglamentó el acceso de las personas con enfermedades en fase terminal a la atención en cuidados paliativos para mejorar la calidad de vida, tanto de ellos (los pacientes) como de sus familias, mediante un tratamiento integral del dolor. Durante la vigencia 2023 se avanza en la capacitación Manejo integral del dolor y cuidados paliativos y durante el primer semestre del año 2023 se certificaron **29** profesionales y en el año 2022 se capacitaron **62** funcionarios, para un total de **91 servidores capacitados**.

Ruta Estratégica: Gestión Territorial para la Salud

Para el fortalecimiento de la gestión en salud para el territorio se avanzó con la formulación e implementación de proyectos como el de Caracterización de la UPT, ya descrito anteriormente y a este se suman otros proyectos como:

- **Formulación del Proyecto de Fortalecimiento de la ESE como centro de práctica**

Con el objetivo de fortalecer a Metrosalud como centro de práctica, basado en acuerdos interinstitucionales enmarcados en el direccionamiento estratégico de la ESE y en su Modelo de Prestación de Servicios y con logros como:

- Se consolidan los convenios de Docencia Servicio con 12 Instituciones de Educación Superior y con 8 Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Durante el año 2023 realizaron prácticas en la red hospitalaria un total de 5.620 estudiantes.

Año	2020	2021	2022	2023
Número de estudiantes	2.508	4.850	5.108	5.620

Fuente: Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2022

- Se han obtenido como contraprestación de la docencia servicio con las diferentes instituciones, beneficios calculados para la vigencia 2023 en un valor de **\$2.241.747.455**.

AÑO	2020	2021	2022	2023
Valor Contraprestación	2.134.750.691	3.008.963.242	2.773.304.567	2.241.747.455

Fuente: Subgerencia red de Servicios. Diciembre 2023

- Participación Social y Comunitaria

El fortalecimiento organizacional, la dinamización de grupos sociales organizados y la articulación con los mismos, posiciona la participación social y comunitaria como una herramienta indispensable para el empoderamiento de las comunidades y su cooperación constante en los procesos que desarrolla la ESE Metrosalud; para ello se avanzó con la implementación del proyecto Definición e implementación de estrategias de participación social, con avances como:

- Formación y certificación en la ruta modular Pedagogía Humana en Salud en convenio con el SENA a Semilleristas de Participación Social y Comunitaria en Salud, con 82 personas certificadas.
- Formación y Certificación a Voluntarias de Participación Social y Comunitaria en Humanización de los Servicios de Salud, con 134 personas certificadas.
- Con los representantes de los distintos mecanismos de participación social y comunitaria en salud, se realizó actividad guiada con dos preguntas orientadoras desde que inicio el recorrido: “Me cuido cuando...” Y “Participo cuando...”; donde las respuestas y compromisos de los participantes dejaron visibilizar los determinantes sociales de la salud en sus territorios y permitieron articular las estrategias operativas del Modelo de Prestación de Servicios e identificar alternativas de intervención de la mano de Metrosalud.
- Se realizaron 6 encuentros de diálogos de saberes sobre salud con la Gerente y los ediles de las Juntas Administradoras de comuna 1 Popular, corregimiento 60 San Cristóbal, comuna 2 Santa Cruz, corregimiento San Antonio de Prado, Castilla y Comuna 10 Candelaria.
- Implementación del plan de capacitaciones dirigido a los usuarios externos con temas de interés institucional y comunitario.
- Monitoreo de la satisfacción de nuestros usuarios y sus manifestaciones, con los siguientes resultados:

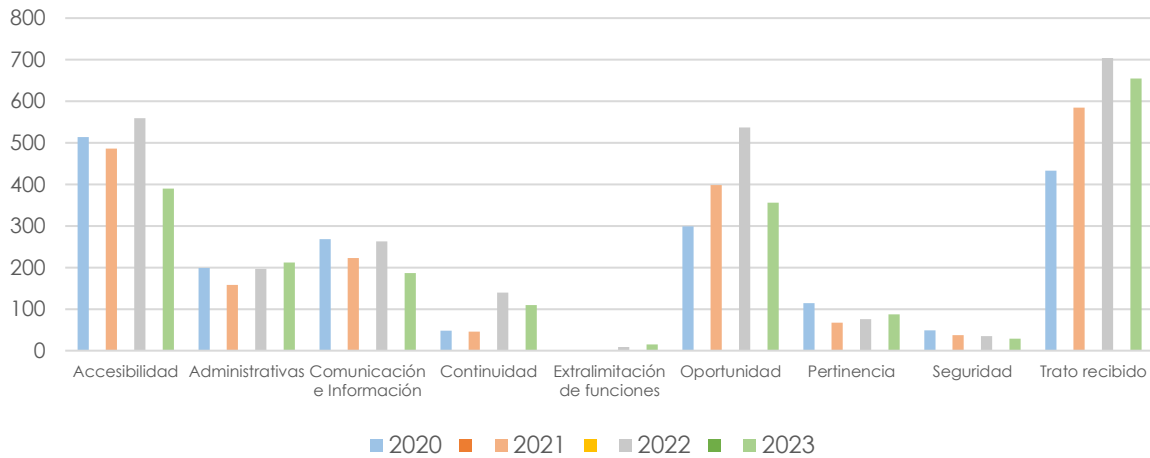
Manifestación de los usuarios. ESE Metrosalud. Vigencias 2020 - 2023

Tipo de Manifestación	2020		2021		2022		2023	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Orientación	478	8,60%	95	1,20%	114	1,30%	213	2,79%
Petición	1784	32,10%	3934	51,40%	3016	35,40%	2770	36,29%
Queja	743	13,40%	907	11,80%	1003	11,80%	789	10,34%
Reclamo	1207	21,70%	1152	15,00%	1521	17,90%	1252	16,40%
Reconocimiento	1102	19,80%	1330	17,40%	2377	27,90%	2161	28,31%
Sugerencia	212	3,80%	228	3,00%	477	5,60%	447	5,86%
Riesgo Vital	14	0,30%	10	0,10%	3	0,00%	1	0,01%
Otros	12	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	5.552		7.656		8.511		7.633	

Fuente: Safix. Power Bi Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023

Las principales causas de insatisfacción definidas por PQRS durante el los años 2020 a 2023 se detallan a continuación:



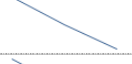



Causas de insatisfacción definidas por PQRS. ESE Metrosalud. 2020 - 2023



Fuente: Safix. Power Bi Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023

De acuerdo a la gráfica anterior, se advierte que aspectos como el trato recibido, la accesibilidad y la oportunidad persisten entre las vigencias 2020 a 2023 como principales causas de insatisfacción.

Adicionalmente, se obtienen resultados de varios indicadores que miden la satisfacción de los usuarios como se muestra a continuación:

Escucha Activa	2021	2022	2023	% Variación	Tendencia
	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre	Enero-Diciembre	2022-2023	
Promedio Días de Respuesta	P	7,9	5,4	↓ -46,64%	
Oportunidad de la Respuesta antes de 10 días	99,9%	77,9%	90,7%	↑ 14,14%	
Proporcion de Usuarios Satisfechos con la Respuesta	89,0%	87,2%	85,7%	↓ -1,75%	
Índice Vulneracion de Derechos	2,7	2,5	2,4	↓ -4,96%	
índice Combinado de Satisfacción	3,6	5,3	3,8	↓ -39,47%	
Proporcion de Quejas y Reclamos por Acceso a los servicios de salud	23,6%	22,2%	19,1%	↑ -16,23%	

Fuente: Safix. Power Bi Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2023

Ruta Estratégica: Gestión de la red

Para dar cumplimiento para tener una oferta de servicios de salud en términos de disponibilidad, suficiencia y completitud para la atención; dentro de la estructura estratégica se definieron diferentes iniciativas y proyectos que permitan fortalecer la red interna y la participación en redes integradas de servicios de salud.

- Evaluación Redes Integradas de Servicios de Salud - RISS

Como iniciativa de la ESE, en el marco de la evaluación como red integrada de servicios de salud, liderada por la Organización Panamericana de la Salud – OPS se realiza ejercicio de autoevaluación; cuyo resultado para la vigencia 2023 es de 75,64%, donde se encuentra una disminución de 4,49 puntos porcentuales con respecto a la medición de la vigencia 2019 de 80,13%.

Esta disminución se debe principalmente a la implementación de la Resolución 3100 de 2019 con mayores exigencias en estándares de habilitación, disminución en la contratación de servicios de especialistas y actividades y acciones en la intersectorialidad reactivas y en menor grado proactivas.

La evaluación realizada por OPS, califica 4 ámbitos y a su vez el nivel de desarrollo de cada uno, con unos criterios definidos Modelo asistencial: 81%, Gobernanza y Estrategia: 83%, Organización y gestión: 92% y Asignación e incentivos: 55%.

EVALUACION POR AÑO				2017	2019	2023
Ambito	Atributo	Calificacion	Calificacion Maxima	Porcentaje de Desarrollo	Porcentaje de Desarrollo	Porcentaje de Desarrollo
Modelo Asistencial	Población y Territorio	10.0	12	83.33%	83.33%	83.33%
	Red de Establecimientos	12.0	16	75.0%	81.25%	62.5%
	Primer Nivel de Atención	9.0	12	75.0%	91.67%	91.67%
	Servicios Especializados	9.0	16	56.25%	68.75%	56.25%
	Coordinación Asistencial	26.0	28	92.86%	85.71%	89.29%
	Cuidado centrado en la persona	8.0	12	66.67%	75.0%	75.0%
Gobernanza y Estrategia	Sistema de Gobernanza	4.0	4	100.0%	100.0%	75.0%
	Participación Social	3.0	4	75.0%	75.0%	100.0%
	Atención Intersectorial	2.0	4	50.0%	75.0%	50.0%
Organización y Gestión	Gestión Integrada	15.0	16	93.75%	93.75%	87.5%
	Recursos Humanos	3.0	4	75.0%	75.0%	75.0%
	Sistema de Información	4.0	4	100.0%	100.0%	100.0%
	Gestión basada en Resultados	3.0	4	75.0%	100.0%	75.0%
Asignación e Incentivos	Asignación de recursos financieros	7.0	12	58.33%	50.0%	58.33%
	Incentivos	3.0	8	37.5%	62.5%	50.0%
Total RISS		118.0	156	75.64%	80.13%	75.64%

- **Proyecto de Fortalecimiento de la Infraestructura física de la red hospitalaria.**

Se avanza en la implementación del proyecto de Fortalecimiento de la Infraestructura de la red hospitalaria; con la ejecución de los recursos aprobados de vigencias futuras por parte del Concejo Municipal por un monto de **\$83.800 millones**, dando respuesta a varias especificaciones del Sistema Único de Habilitación. Los recursos del Municipio de Medellín fueron entregados a Metrosalud y a la EDU para su respectiva ejecución durante el año 2023.

Adicionalmente, se aprobaron los recursos por parte del Municipio de Medellín para la ampliación de los servicios de Urgencias, Hospitalización y Ayudas Diagnósticas de la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz y se está a la espera de la aprobación del proyecto por parte del Ministerio de Salud y Protección Social para realizar la transferencia de los recursos.

Avance Proyecto Fortalecimiento de la Infraestructura con recursos de Vigencias Futuras

Para la ejecución de los recursos de vigencias futuras por un monto de **\$83.800 millones** y aprobados por el Concejo de Medellín al Municipio de Medellín, la Secretaría de salud de Medellín determinó la celebración de 2 convenios, según se indican a continuación:

- **Convenio ESE Metrosalud – SSM:** Se celebró Convenio **4600096224/2022** entre la ESE Metrosalud – SSM, con objeto “Convenio de desempeño para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud de la red hospitalaria del distrito de Medellín”, por valor de **\$8.379.155.614** incluido IVA, con fecha de inicio 26/01/2022 y fecha de terminación 26/01/2024 – Plazo 12 meses.

- En el desarrollo del convenio se han tenido los siguientes avances:
 - Levantamiento de los diagnósticos de las necesidades de mantenimientos en la infraestructura física de toda la red hospitalaria.
 - Participación en mesas de trabajo entre las partes para el seguimiento a la ejecución de los recursos.
 - Elaboración de estudios previos para la contratación de los mantenimientos de los equipos industriales como aires acondicionados y la reposición y repotenciación de ascensores de camilleros y pasajeros de varias sedes de la red hospitalaria.
 - Se tienen contratados y en ejecución varios de los mantenimientos rutinarios de los equipos industriales

- Se cuenta con el estudio de mercado y estudios previos para la contratación de los diseños y consultoría de aires acondicionados para varias sedes de la red hospitalaria.
 - Se vienen ejecutando los diseños y consultoría para los nuevos aires acondicionados de las sedes priorizadas.
- **Convenio EDU – SSM:** Se celebró Convenio **4600096223/2022** entre la EDU – SSM, con objeto “Contrato interadministrativo de mandato sin representación para el fortalecimiento de la infraestructura física de la red hospitalaria de la ESE Metrosalud.”, por valor de **\$75.420.844.386** incluido IVA, con fecha de inicio 19/01/2023 y fecha de terminación 19/01/2026 – Plazo 36 meses.
 A la fecha se avanza con el desarrollo de las siguientes acciones:

- **GRUPO 1**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 1 el cual está conformado por las 7 sedes: Unidad hospitalaria San Javier, Castilla y los centros de salud: Villa Laura, Estadio, La Quiebra, La Esperanza y Santa Rosa de Lima.

Grupo 1 Intervenciones realizadas en infraestructura	
UH San Javier	<p>Mantenimiento de terraza y cubiertas.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">Terraza – antes Terraza - Después</p> <p><u>Servicio de urgencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento de paredes, cielos falsos, puertas, en todo el servicio, unidades sanitarias, cuarto de aseo, ambientes de trabajo limpio y trabajo sucio. . Cambio de puertas, reemplazo de luminarias. . Instalación de mesón con poceta y lavamanos en sala de procedimientos



Sala de reanimación - antes



Sala de reanimación - después

Servicio de hospitalización:

- . Mantenimiento y pintura de paredes, techos y puertas en habitaciones y ambientes
- . Reemplazo del cielo falso y luminarias



Cielos falsos hospitalización - Antes



Cielos falsos hospitalización - Después



Cielos falsos habitaciones hospitalización - antes



Cielos falsos hospitalización - Después

- . Mantenimiento y cambio de cubiertas, paredes, muros, techos, cielos falsos, corrección de humedades y filtraciones a través de ventanas. Reemplazo de luminarias
- . Instalación de lavamanos en la sala de procedimientos
- . Instalación de baranda en unidad sanitaria y timbre de llamado
- . Reparación de pieza de enchape del cuarto de aseo

C.S Villa Laura



Cubierta externa - antes



Cubierta externa - Después



Cambio de luminarias - antes



Luminarias pasillos- después

- . Reemplazo de puerta plegable en madera por muro piso techo en dry wall esto para separación del servicio de vacunación.

	  <p>Puerta plegable - antes</p> <p>Muro en drywall - después</p>
<p>C.S Santa Rosa de Lima</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento de cubiertas, paredes, muros, techos, corrección de humedades y filtraciones a través de ventanas . Instalación de rampa externa para accesibilidad . Reemplazo del cielo falso en madera por cielo de superficie lisa y lavable en los servicios y ambientes . Cambio de luminarias por led, estas fueron empotradas . Instalación de piso en media caña en varios ambientes: toma de muestras de citología, vacunación, esterilización, cuarto de aseo . Mantenimiento de la unidad sanitaria para personas con movilidad reducida     <p>Consultorio - antes</p> <p>Consultorio - después</p> <p>Farmacia - antes</p> <p>Farmacia - después</p>
<p>C.S Estadio</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento, paredes, muros, techos, corrección de humedades y filtraciones a través de ventanas . Mantenimiento y pintura general de pisos, reparación de medias cañas . Mantenimiento de unidades sanitarias   <p>Sala de espera - antes</p> <p>Sala de espera - después</p>



Odontología - antes



Odontología - después

. Mantenimiento de pisos, instalación de barandas y timbre de llamado en unidades sanitarias para personas con movilidad reducida (2)



Unidad sanitaria PM - antes



Unidad sanitaria PM - después

. Cambio de cubiertas internas y externas de la sede
 . Mantenimiento, paredes, muros, techos, corrección de humedades.
 . Adecuación de unidades sanitarias para personas con movilidad reducida
 . Apertura de puerta por el auditorio, delimitación de área de tránsito para acceso hacia el primer piso



Cubiertas y muros internos - antes



Cubiertas y muros internos - después



Fachada piso 1 - antes



Acceso piso 1 - después

. Reemplazo del cielo falso en madera por cielo de superficie lisa y lavable en enfermería, toma de muestras, consultorios, cambio de luminarias, estas se empotraron

C.S La Quebra



Consultorios - antes



Consultorios - después

<p>C.S. La Esperanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento, paredes, muros, techos, cielos falsos, corrección de humedades y filtraciones en ventanas . Mantenimiento de unidades sanitarias, instalación de una baranda y timbre de llamado. . Adecuación de la sala de procedimientos . Mantenimiento de puertas y marcos <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>Sala de procedimientos - antes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Sala de procedimientos - después</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Cielo falso unidad sanitaria - antes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Cielo falso unidad sanitaria - después</p> </div> </div>
<p>UH Castilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento de cubiertas, impermeabilización de la terraza. . Mantenimiento general de cielo falso, paredes, cambio de luminarias en el urgencias y hospitalización . Cambio de puertas en el ambiente de ropa sucia y cuarto de equipos, reemplazo de las puertas en mal estado. . Reemplazo de los cielos falsos en sala de espera urgencias y en el servicio de hospitalización . Adecuación de una habitación de aislamiento en hospitalización <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>Terraza - antes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Terraza - después</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>Cielo falso sala de espera urgencias - antes</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Cielo falso sala de espera urgencias - después</p> </div> </div>













▪ **GRUPO 2**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 2 el cual está conformado por las **7** sedes: Unidad hospitalaria Nuevo Occidente y San Cristobal, unidad de Salud mental y los centros de salud: La Loma, Margaritas, Palmitas y Manantial de vida.

Sedes	Grupo 2 Intervenciones realizadas en infraestructura
<p>UH Nuevo Occidente</p>	<p>.Intervenciones en cubierta para corrección de humedades y filtraciones</p>  <p>Cubierta – antes Cubierta – después</p>
	<p>.Mantenimiento de los cielos falsos en urgencias (sala de reanimación, pasillos, cubículo de observación) consultorios, farmacia, laboratorio, transfusiones, consulta externa</p>  <p>Pasillo acceso a urgencias – antes Pasillo acceso a urgencias - después Rayos x - antes Rayos x - después</p>

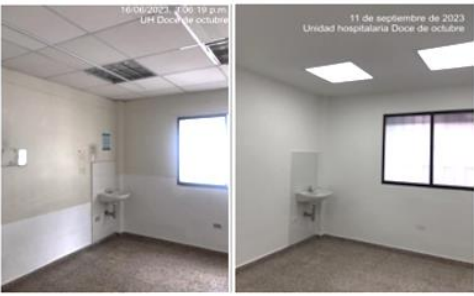

<p>CS Margaritas</p>	<p>Mantenimiento de techos, paredes, domo interno, corrección de humedades .Reemplazo de techos en madera en servicios y ambientes por cielos falsos de superficie lisa y lavable, en: consultorios médicos, enfermería, cuartos de aseo, esterilización, unidades sanitarias. .Cambio de luminarias en la sede . Instalación de piso en media en cuartos de aseo.</p> <div data-bbox="423 438 699 625">  <p>Domo interno - antes</p> </div> <div data-bbox="711 438 1024 625">  <p>Domo interno - después</p> </div> <div data-bbox="1040 438 1227 625">  <p>Techo de consultorio - antes</p> </div> <div data-bbox="1230 438 1438 625">  <p>Techo de consultorio - después</p> </div>
<p>CS Manantial de vida</p>	<p>. Mantenimiento general de techos, paredes, corrección de filtraciones a través de ventanas . Instalación de timbres de llamado en las unidades sanitarias para movilidad reducida. . Mantenimiento de las unidades sanitarias . Instalación de media caña en toma de muestras de laboratorio, citología, cuarto de aseo. . Instalación de lavamanos en vacunación</p> <div data-bbox="621 877 906 1192">  <p>Lavado de termos vacunación - antes</p> </div> <div data-bbox="919 978 1313 1192">  <p>Lavado de termos vacunación - después</p> </div>
<p>UH San Cristóbal</p>	<p>.Mantenimiento de cubiertas, techos, cielos falsos en el servicio de urgencias, laboratorio, unidades sanitarias. .Corrección de humedades en paredes y muros en los servicios .Reemplazo de luminarias en mal estado</p> <div data-bbox="703 1440 997 1730">  <p>Cielo falso pasillo de urgencias -antes</p> </div> <div data-bbox="1003 1440 1271 1730">  <p>Cielo falso pasillo de urgencias -después</p> </div>

	  <p>Almacén - antes Almacén - después</p>
<p>CS La Loma</p>	<p>. Mantenimiento de cielos falso, corrección de humedades, paredes, techo y de filtraciones por ventanas. . Pintura de paredes, muros, marcos y puertas y marcos</p>     <p>Techo del Pasillo - antes Techo del Pasillo - después Unidad sanitaria toma de citologías - antes Unidad sanitaria toma de citologías - después</p>
<p>CS Palmitas</p>	<p>. Reemplazo de los cielos falsos en madera en servicios y ambientes por cielos falsos de superficie lisa y lavable, en: consultorios médicos, enfermería, cuarto de aseo, farmacia, vacunación, unidades sanitarias, cuarto de residuos. . Mantenimiento general de la planta física, corrección de humedades y filtraciones en ventanas . Cambio de luminarias en toda la sede</p>     <p>Fachada - antes Fachada - después Cons. Crecimiento y Desarrollo - antes Cons. Crecimiento y Desarrollo - después</p>
<p>Unidad de salud mental</p>	<p>. Reemplazo del domo, mantenimiento de paredes y los muros de la rampa de acceso al servicio de hospitalización. . Adecuación del acceso interno hacia la rampa . Mantenimiento de la cubierta del patio interno</p>

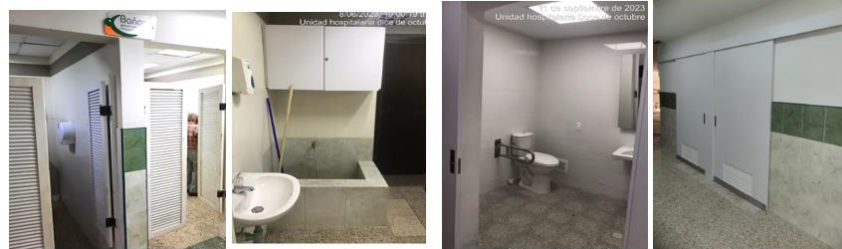


▪ **GRUPO 3**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 3 el cual está conformado por 9 sedes: Unidad Hospitalaria Doce de Octubre, Buenos Aires y los centros de salud: Guayabal, San Lorenzo, Llanaditas, Sol de Oriente, Santa Elena, las sedes CS Salvador y la sede administrativa Guayabal, se encuentran pendientes por recibir.

Sedes	Intervenciones de infraestructura realizadas
<p>UH Doce de Octubre</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento de cubierta, fachadas, canoas, reemplazo de domos . Reemplazo del cielo falso en consulta externa, pintura de paredes y de luminarias, pulida de pisos . Mantenimiento y/o cambio de puertas en mal estado en consultorios, unidades sanitarias, cambio de tomas eléctricos . Adecuación de consultorio de procedimientos de enfermería, incluye instalación de barrera física fija, media caña en piso, reemplazo del cielo falso, pintura de paredes, mantenimiento de puertas . Adecuación de la farmacia en donde funcionaba archivo clínico  <p>Consultorio de procedimientos antes y después</p>  <p>Pasillo consulta externa antes y después</p>

. Adecuación de las unidades sanitarias para personas con movilidad reducida en consulta externa



Unidades sanitarias consulta externa – antes

Unidades sanitarias PMR consulta externa - después

. Mantenimiento y corrección de humedades de techos, cielos falsos, paredes, pintura en todos los servicios y ambientes.
 . Mantenimiento de unidades sanitarias
 . Adecuación de cuarto para el almacenamiento de residuos reciclables.

CS Guayabal



Cuarto de residuos – antes



Cuarto de residuos - después

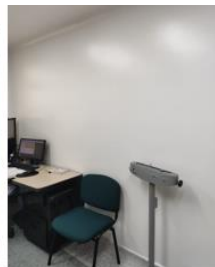


. Mantenimiento de cubiertas, corrección de humedades de techos, cielos falsos, paredes, pintura en todos los servicios y ambientes, reemplazo de luminarias
 . Mantenimiento del cielo falso en el auditorio y cuarto de aseo en este último se instaló piso en media caña.
 . Mantenimiento de unidades sanitarias
 . Pintura y mantenimiento de puertas y tomas eléctricas
 . Se independizó el ambiente para toma de muestras de laboratorio de la toma de citologías
 . Reemplazo de la puerta plegable tipo panelfold por muro en drywall para separación del ambiente de toma de muestras de laboratorio del consultorio médico).
 . Reemplazo del cielo falso por superficie lisa en toma de muestras de laboratorio, consultorios y auditorio.

C.S Llanaditas



Puerta panelfold – antes



Muro en drywall - después



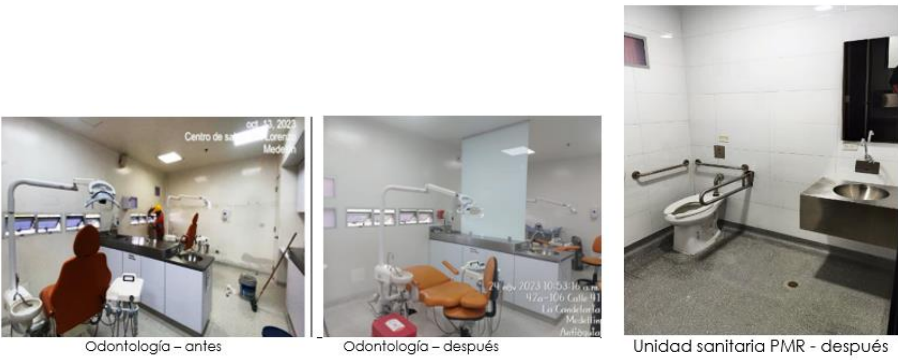


Toma de muestras de laboratorio – antes



Toma de muestras de laboratorio - después

	 <p style="text-align: center;"> Humedad en escalera – antes Humedad en escalera – después </p>
<p>CS Sol de Oriente</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Impermeabilización de la terraza, mantenimiento de cubierta . Mantenimiento y corrección de humedades de techos, cielos falsos, paredes, pintura en todos los servicios y ambientes. . Pulida de pisos en los servicios y áreas comunes . Reemplazo de luminarias en servicios y ambientes y áreas comunes . Instalación de lavamanos en toma de muestras de laboratorio, reparación del mesón de trabajo . Corrección de filtraciones a través de ventanas . Instalación de películas opacas en ventanas del consultorio de enfermería, farmacia, 1 consultorio médico y consultorio de toma de citologías para evitar el registro. . Mantenimiento de unidades sanitarias . Mantenimiento y/o reemplazo de puertas en mal estado <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div data-bbox="456 987 826 1241">  <p style="text-align: center;">Toma de muestras de laboratorio – después</p> </div> <div data-bbox="870 987 1268 1241">  <p style="text-align: center;">Farmacia - después</p> </div> </div>
<p>C.S Santa Elena</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento de cubierta y fachada . Mantenimiento y corrección de humedades de techos, cielos falsos, paredes, pintura en todos los servicios y ambientes, reemplazo de luminarias. . Unidad sanitaria para personas con movilidad reducida: cambio del sentido de apertura de la puerta queda hacia afuera, instalación de una baranda y timbres de llamado, cambio de sanitarios . Mantenimiento de puertas y cambio de tomas eléctricas en mal estado . Pulida de pisos en los servicios y áreas comunes . Mantenimiento de ventanas y corrección de filtraciones . Reemplazo de puerta plegable tipo panefold por muro en drywall para separar los ambientes de citologías y toma de muestras de laboratorio . Instalación de media caña en pisos en cuartos de aseo, vacunación . Instalación de asientos en unidades sanitarias . Cambio de grifería por cuello de cisne en odontología

	 <p>Fachada - antes Fachada - después Sala de espera - antes Sala de espera - después</p>  <p>Puerta plegable - antes Puerta plegable - después</p>
<p>C.S. San Lorenzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Mantenimiento y corrección de humedades de techos, cielos falsos, paredes, pintura en todos los servicios y ambientes, reemplazo de luminarias. . Corrección de filtraciones a través de ventanas . Reemplazo de sensores por grifería manual en unidades sanitarias y demás lavamanos . Instalación de barrera física entre las unidades odontológicas . Instalación de baranda en unidad sanitaria para personas con movilidad reducida, reemplazo de sensores por grifería manual  <p>Odontología - antes Odontología - después Unidad sanitaria PMR - después</p>

▪ **GRUPO 4**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 4 el cual está conformado por 6 sedes. En intervención UH San Antonio De Prado, CS Altavista, CS Trinidad, CS Poblado, Sacafín y pendiente por iniciar CS Belén Rincón cuando termine alguna de las otras sedes de la microred para no afectar la oferta en el respectivo territorio.

- **GRUPO 5**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 5 el cual está conformado por **6** sedes. Pendientes para dar inicio en enero de 2024: CS Robledo, CS Alfonso López, CS Santander, CS Moravia, CS Picachito y CS San Camilo.

- **GRUPO 6**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 6 el cual está conformado por **8** sedes. En intervención CISAMF, CS San Blas, CS La Cruz, CS Pablo VI, CS Santo Domingo y pendiente por iniciar CS Villa del Socorro, CS El Raizal y CS Campo Valdés.

- **GRUPO 7**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 7 el cual está conformado por 3 sedes Unidad Hospitalaria Santa Cruz, Unidad Hospitalaria Manrique y CS Carpinelo, las cuales iniciarán en el año 2024

- **GRUPO 8**

Intervenciones para el mantenimiento de la infraestructura realizada en el Grupo 8 el cual está conformado por 9 sedes Unidad Hospitalaria Belén, CS Enciso, CS Loreto, CS Villatina, CS Limonar, CS Aranjuez, CS Civitón, CS El Triunfo y CS Popular, las cuales iniciarán en el año 2024

Además, se avanza en la consolidación de los estudios de oferta y demanda y de capacidad instalada y la definición de ideas básicas de las 9 sedes que serán objeto de reposición como son Centros de Salud de Limonar, El Triunfo, Civitón, Loreto, Enciso, Villatina, Popular y Aranjuez y la Unidad Hospitalaria de San Antonio de Prado y la ampliación de los servicios de urgencias de la Unidad Hospitalaria de San Javier.

- **Definición y ejecución del Proyecto de Gestión de equipos biomédicos.**

Proyecto que se consolida con el fin de hacer un seguimiento al inventario de equipos, nivel de obsolescencia, mantenimiento preventivo y correctivo, la inversión presupuestal, entre otros. Dentro de los principales resultados obtenidos se destaca la ejecución de los recursos económicos de la dotación de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires, por un valor de **\$12.352.655.609**, según convenio Convenio 4600096090 de 2022 entre Secretaría de Salud de Medellín – Metrosalud, para el fortalecimiento de la red pública de servicios de salud del Distrito de Medellín - Unidad Hospitalaria Buenos Aires.

Con corte a 31 de diciembre se han avanzado con la gestión contractual por un valor de **\$7.965.389.096** con 20 procesos, lo que corresponde al **64,48%** de la

ejecución presupuestal; y con respecto al total de equipos se programó la compra de **7.574** de los cuales se han recibido **4.028**, para un cumplimiento del **53,18%**.

Adicionalmente, se realizó un estudio de obsolescencia de equipos que arroja como resultado un **42%**, pues de los 8.024 equipos evaluados, 3352 se encuentran obsoletos; es decir, que sobrepasaron el tiempo de su vida útil en uso, teniendo en cuenta criterios como el tipo de tecnología, su ubicación, el uso que se le da en la red, las intervenciones que se realizan y los tiempos de reposición en la ESE Metrosalud. Además, de los 8.024 equipos evaluados 1.167 equipos presentan en a la fecha con una operación del 80% de vida útil.

Para el caso de los equipos odontológicos se realizó un análisis específico adicional en el cual se obtuvo que de los 488 equipos evaluados **112 (23%)** se encuentran en regular estado y **35 (7%)** en mal estado-

- **Otros proyectos para el Fortalecimiento de la Red Interna.**
- Definición e implementación del programa de Telesalud, con la formulación de un proyecto que aportó en la identificación de los insumos y equipos requeridos, de acuerdo a lo definido por el Sistema Único de Habilitación.
- Formulación y ejecución del proyecto de Orientación a Servicios Sociales de Salud y sociales, con el propósito de fortalecer la prestación de servicios integrales, humanizados, resolutivos y confiables; y con avances como la revisión y ajuste del módulo de orientación a servicios, capacitación y definición de la ruta para su respectiva operación y la valoración de satisfacción de los usuarios con la implementación de las estrategias de orientación a servicios de salud.

Adicionalmente, se resalta que a partir del año 2023 el proyecto de Orientación a servicios se articula con las estrategias de centralización de agendas, el aplicativo de cuadro de turnos y la asignación de citas; para hacer más costo eficiente la ejecución de las alternativas propuestas. De esta manera se unifica el proceso a través del CIA – **Central Integrada de Acceso bajo el proyecto de fortalecimiento el acceso de los servicios de salud**, cuyo objetivo es optimizar la oferta de los servicios ambulatorios, unificando criterios para la creación de agendas y asignación de citas; acciones enfocadas en la satisfacción de la población usuaria y sostenibilidad del modelo de atención.

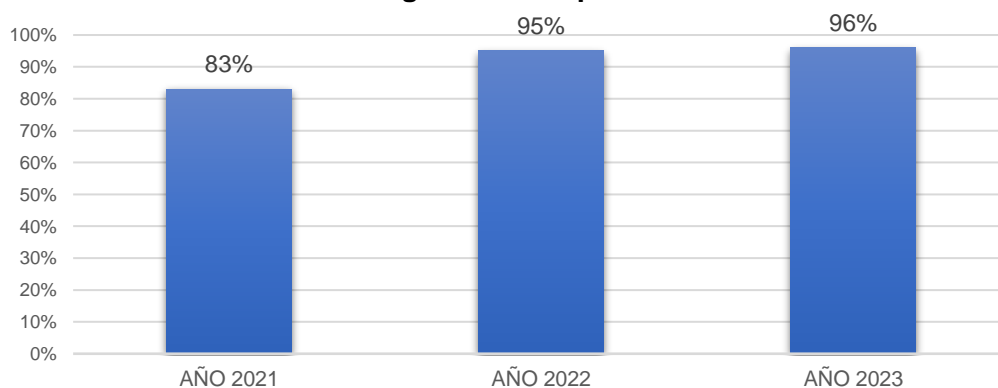
- **Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora**

De acuerdo a lo definido en el Plan de Desarrollo 2021 - 2025 y el segundo objetivo estratégico, la empresa busca fortalecer la gestión institucional y la calidad en la prestación de los servicios; es así como desde esta estrategia se aporta a la implementación del Modelo de Prestación de Servicios – MPSS.

Ruta Estratégica – Gobierno Corporativo y Claridad Organizacional

- **Formulación e implementación del proyecto de Gobierno Corporativo**
- Revisión del Modelo de Gobierno Corporativo a la luz de las normas vigentes (Circulares 000003 de 2018 y 20211700000004-5 de 2021 de la Supersalud) y frente al Manual de Gobierno Corporativo del Conglomerado Público del Municipio de Medellín.
- Adopción del Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Caracterización de las competencias requeridas para la gestión de un buen gobierno corporativo. Se prioriza la competencia de Liderazgo.
- Autoevaluación con base en los criterios y estándares que define la normativa de Supersalud que arroja como resultado el 90% en el 2022 y 96% para el 2023. Se categoriza entonces con un Nivel de Gestión Satisfactorio; de igual forma se continuará haciendo seguimiento a las acciones de mejora.

Autoevaluación gobierno corporativo 2021 - 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Diciembre 2023.

- Con respecto a la evaluación del índice de transparencia activa, se realizó con base en la herramienta “Matriz para la vigilancia del cumplimiento normativo de la ley 1712 de 2014 – Matriz ITA versión 2021”; cuyo resultado obtenido en la vigencia 2023 alcanza 88 puntos de 100 posibles, aplicando lineamientos establecidos en la Resolución 1519 del 2014 y sus cuatro anexos técnicos:
 - Anexo Técnico 1: Directrices de accesibilidad web. Anexo Técnico 2: Estándares de publicación y divulgación información. Anexo Técnico 3: Seguridad digital web. Anexo Técnico 4: Requisitos mínimos de datos abiertos.
 - Los elementos de menor desarrollo son: Directrices de accesibilidad, Identidad visual del portal web y articulación con el portal del estado colombiano GOV.CO, Participación ciudadana e información específica para grupos de interés.

- Formulación y ejecución del proyecto de Desarrollo Organizacional

Proyecto con el objetivo de fortalecer las diferentes estrategias definidas en el Plan de Desarrollo, a través de la definición de alternativas que permitan la consecución y asignación de recursos a los diferentes proyectos. Con acciones como talleres de apropiación de elementos estratégicos y Plan de Desarrollo 2021 – 2025 en las 10 UPSS de la red hospitalaria y con diferentes grupos de interés de la empresa y la formulación de proyectos para la consecución de recursos.

Durante el año 2023 se avanza con el acompañamiento en la formulación y seguimiento a proyectos del Plan de Acción 2023 y la definición de un ajuste de algunas actividades y proyectos del Plan, lo cual fue aprobado por la Junta Directiva en acta del 12 de octubre de 2023.

Durante la vigencia 2023, se recibieron transferencias y subvenciones como se detalla a continuación:

Año	Valor transferencias a Metrosalud	Valor asignado para fortalecimiento financiero
2022	37.972.317.527	17.799.674.572
2023	21.853.888.340	12.757.661.732

- **Formulación e implementación del proyecto del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad**

Durante la vigencia evaluada se avanza con la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad con el desarrollo de 4 componentes como se indica a continuación:

- **Sistema Único de Habilitación**

Como resultados y avances obtenidos durante la vigencia 2023 se destacan:

- Se realizaron **5** visitas de verificación de las condiciones de habilitación en las diferentes sedes de la red hospitalaria, haciendo un mayor énfasis en el estándar de infraestructura.
- Se realizaron **52** visitas de apoyo técnico de verificación de infraestructura para priorización de intervenciones por vigencias futuras
- Se recibieron **7** visitas presenciales para seguimiento plan de choque de visitas Inspección, Vigilancia y Control en las sedes de CS El Raizal, CS Estadio, UH Nuevo Occidente, UH San Cristóbal, UH Manrique, UH Santa Cruz y UH Castilla.
- Se realizó la Gestión y Actualización de **762** novedades de habilitación ante el REPS.
- Relación de Autos enviados por la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia con corte a 31 de diciembre de 2023, con un total de 8 sanciones:

Tipo de Autos	Total Autos	Con respuesta	Observaciones
Indagación preliminar (Solicitud de información)	10	10	
Inicio y formulación de cargos	28	28	
Autos de archivo de proceso	5		
Sanciones (ratifican)	8		UH Santa Cruz: (visita 2019) CS Villatina (Visita 2021) CS Belén Rincón (visita 2021) UH San Javier: (visita 2022) UH Belén: (visita 2022) CS Robledo: (visita 2022) UH Nuevo Occidente: Amonestación (Visita 2022) CS Sol de Oriente: (visita 2022)

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Medidas sanitarias con corte a diciembre de 2023, donde se destaca 8 medidas levantadas y 2 aún pendientes:

Año	Sede	Servicio/otro	Estado	Fecha de levantamiento
2021	CS Villatina	Odontología y Odontopediatría	Tiene medida sanitaria	Pendiente
2023	CS Estadio	Vacunación	Levantamiento de medida	24 de enero de 2023
	UH Castilla	Urgencias	Levantamiento de medida	7 febrero de 2023
	UN Nuevo Occidente	Termo de portavacunas	Levantamiento de medida	16 de marzo de 2023
	UH Santa Cruz	Hospitalización	Levantamiento de medida	21 de marzo de 2023
	CS EL Raizal	Toma de muestras de citologías	Levantamiento de medida	16 de junio de 2023
	UH Manrique	Cirugía Ginecológica	Levantamiento de medida	13 de julio de 2023
		Congelador de líquidos		
UH Doce de Octubre	Central de Esterilización	Tiene medida sanitaria	Pendiente	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

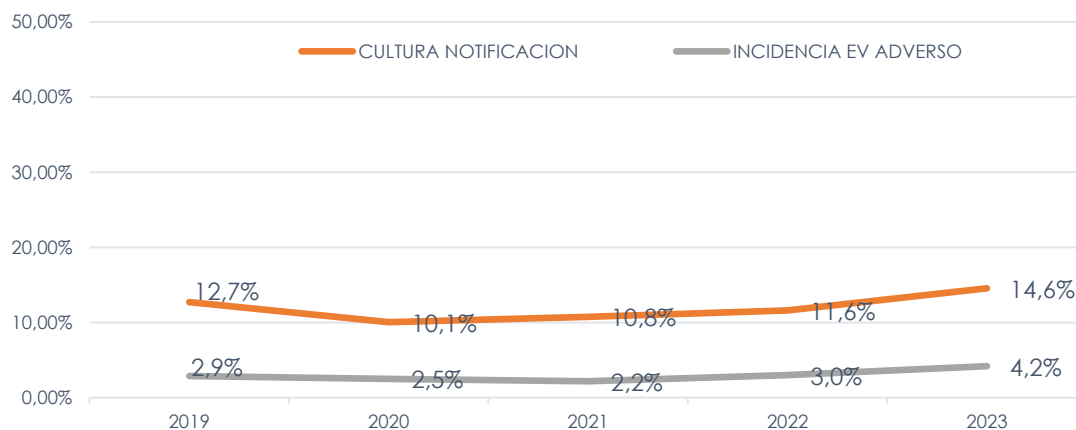
- **Política y Programa de Seguridad del Paciente**

- Fortalecimiento de la cultura con actividades de capacitación, con implementación del Módulo propio de seguridad del paciente en plataforma virtual, despliegue del programa de seguridad del paciente a través de la plataforma virtual y dentro de la estrategia de difusión de prácticas seguras; desarrollo del Festival de Seguridad del Paciente.
- Difusión de prácticas seguras a través de la plataforma virtual y que hacen parte de la evaluación del desempeño laboral; evaluación de adherencia a prácticas seguras, con los siguientes resultados:

	2020	2021	2022	2023
Adherencia Prácticas seguras	92%	91%	89%	85%
Adherencia Consentimiento Informado	84%	88%	89%	89%
Adherencia Transfusión sanguínea	87%	91%	91%	90%
Adherencia Cirugía segura	95%	96%	99%	93%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Implementación y fortalecimiento de la gestión de eventos adversos en el aplicativo Almera (Módulo de seguridad del paciente) y divulgación de los eventos adversos clasificados como muy grave/muerte a toda la red.
- Seguimiento a las mediciones de cultura del reporte y tasa de incidencia de eventos adversos.



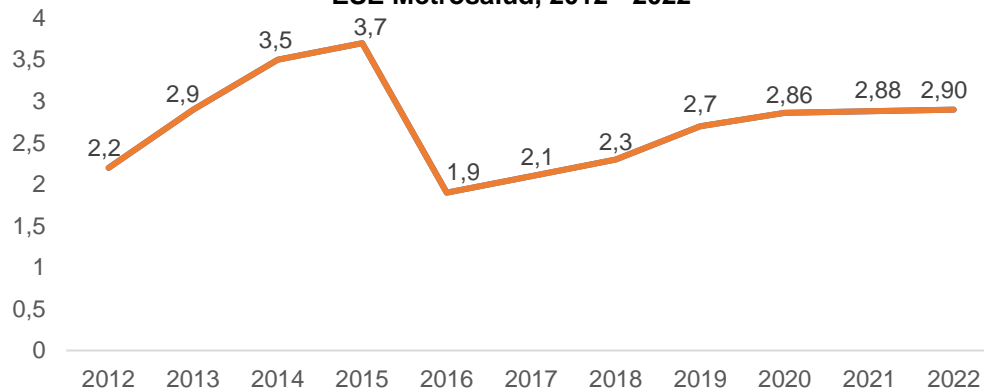
Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Con respecto al origen de los eventos adversos se destacan los procesos asistenciales, las Infecciones asociadas a la atención en salud – IAAS y las caídas; como principales causantes.

- **PAMEC y Sistema Único de Acreditación**

- Autoevaluación de acreditación con un resultado de **2,90**, evidenciando una tendencia positiva a partir del año 2016, con la priorización de procesos a fortalecer y la definición y seguimiento al plan de mejoramiento formulado.

**Calificación Autoevaluación Acreditación, Promedio Global.
 ESE Metrosalud, 2012 - 2022**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Diciembre 2023

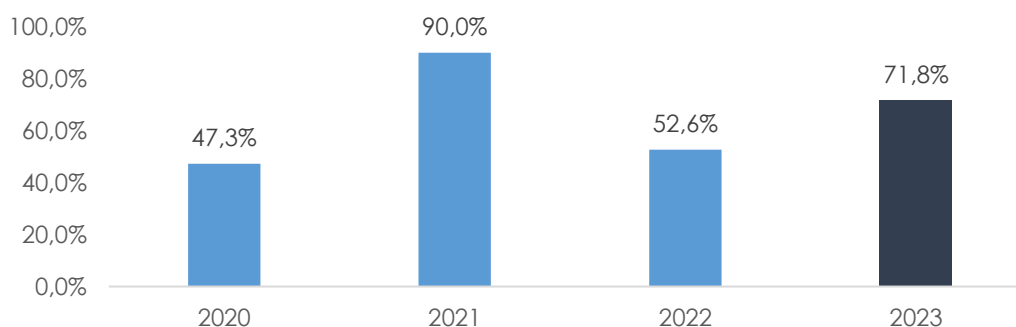
**Calificaciones por grupos de estándares
 comparativo 2021 - 2022**

	PROMEDIO 2021	PROMEDIO 2022
Cliente Asistencial	2,91	2,98
Direccionamiento	3,08	3,08
Gerencia	2,98	2,99
Gerencia del Talento Humano	2,73	2,82
Gerencia del Ambiente Físico	2,80	2,78
Gerencia de la Información	3,19	3,21
Gestión de la Tecnología	2,56	2,53
Mejoramiento de la Calidad	2,84	2,84
TOTAL	2,886	2,904
VARIACIÓN		0,606%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Diciembre 2023

- Implementación del 5to ciclo PAMEC con alcance 2022-2023, el cual incluye definición de documento y cronograma PAMEC e implementación de cada uno de los pasos de la ruta crítica, desde autoevaluación de la calidad hasta el aprendizaje organizacional.
- Formulación, implementación y seguimiento periódico del plan de acción PAMEC, integrado por 79 acciones de mejora y con resultado final a diciembre 2023 de **71.8%**.

Cumplimiento Plan de Acción PAMEC. ESE Metrosalud. 2020 - 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Diciembre 2023

- Monitoreo al avance en el mejoramiento de la calidad a través del seguimiento a indicadores PAMEC, con un cumplimiento en el análisis del **23%**.
- Monitoreo al avance en el mejoramiento de la calidad a través de la auditoría de paciente trazador en las unidades hospitalarias, con un cumplimiento promedio de **62%**.
- Monitoreo al avance en el mejoramiento de la calidad a través de la evaluación a la gestión de comités del nivel central y de las UPSS, con un cumplimiento en promedio de **57,9%**.

- **Plan de Mejoramiento Supersalud**

Durante el 2023, la ESE Metrosalud ejecuta las acciones definidas en el plan de mejoramiento formulado para el cierre de los **38 hallazgos** identificados por el ente de control en visita de IVC realizada en 2022, el cual fue aprobado por la SUPERSALUD en octubre de 2022.

En un primer seguimiento el ente de control, previo envío de evidencias de cumplimiento de las tareas por parte de la ESE Metrosalud, realiza **cierre de 3 hallazgos** y establece un nivel de **avance del plan de un 7.8%**.

En un nuevo seguimiento realizado en abril-mayo de 2023, la Supersalud realiza el **cierre de 18 de los hallazgos**, y deja abierto, en seguimiento, los **20 hallazgos** restantes, con un **cumplimiento del plan de 47.37%**.

En septiembre de 2023, el ente de control realiza nueva visita a la ESE Metrosalud para realizar seguimiento final al plan de mejoramiento y validar la prestación

de servicios de salud. Con base en la información (evidencias) entregada por la institución, la Supersalud **cierra 30 hallazgos** y deja **8 hallazgos abiertos** (en informe enviado en enero de 2024), con un **avance del plan de mejoramiento de 79%**. Para los hallazgos aún abiertos, el ente de control da plazo de 8 días para envío de soportes finales de cumplimiento y hasta la fecha de generación del presente documento, no se cuenta con informe final de la Supersalud.

- **Formulación e implementación del proyecto del Sistema Integrado para la Gestión**

Proyecto cuyo objetivo es implementar un modelo que integre los diferentes sistemas de gestión de forma articulada y que permita alcanzar niveles superiores de desempeño y una cultura del mejoramiento continuo a partir de la aplicación de las mejores prácticas de gestión en Metrosalud; con el desarrollo de acciones como:

- Autoevaluación de cada sistema de gestión:

Subsistema	2020	2021	2022	2023
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	82,4 (vigencia 2019)	71,2 (Vigencia 2020)	76,2 (Vigencia 2021)	71,6 (Vigencia 2022)
Sistema de Gestión de Riesgos	72%	80,2%	81%	81,4%
Sistema de Gestión Ambiental	57%	69%	74,3%	78%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	95%	98,5%	99%	98%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Diciembre 2023

- Seguimiento a plan de mejora por subsistema de gestión:

Subsistema	Plan de mejora 2022 - 2023	Plan de mejora 2023 - 2024
Sistema de Gestión de Riesgos	Cerrado	Formulado – Avance 19% - De 46 actividades programadas, 9 actividades terminadas.
Sistema de Gestión Ambiental	Cerrado	Formulado – avance de 66% - De 15 Actividades programadas se terminaron 6.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	66% Cumplimiento – Cerrado para pasar a la formulación de un nuevo plan de mejora para vigencia 2023- 2024. Algunas actividades continúan.	Plan 2023 – 2024 formulado
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Cerrado	Plan de mejora en formulación

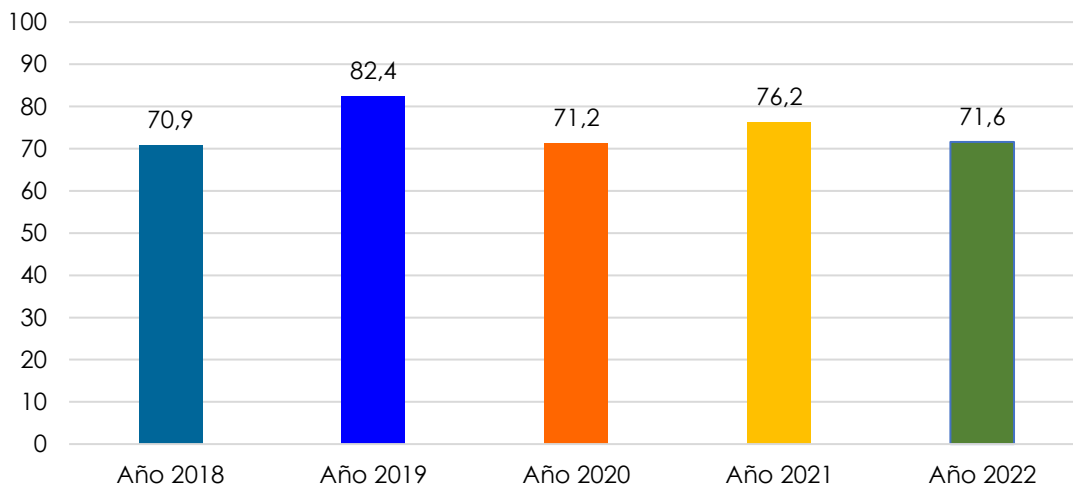
Fuente: Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional. Diciembre 2023.

Entre otros aspectos se destacan los siguientes puntos como relevantes en la gestión:

- Actualización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Evaluación MIPG mediante el FURAG, el cual arroja los siguientes resultados:

El índice de gestión y desempeño institucional alcanzado fue de **71,6**. Tal como lo precisa el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP “los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las mediciones de vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices”.

Índice de Desempeño Institucional 2018 - 2022



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional. Resultados FURAG 2023

La autoevaluación realizada corresponde a la gestión del año 2022 y a pesar de que los datos no son comparables el estado general de cada dimensión y de cada política se precisa a continuación.

Las políticas que más bajo desempeño presentan (En orden de menor a mayor) cuyo nivel de gestión está entre (0 – 59):

- Política 14 Gestión documental: 45,2
- Política 10 Servicio al ciudadano: 52,3
- Política 2 Integridad: 54,2

Aquellas cuyo resultado evidencia un nivel de gestión aceptable entre (60 – 79):

- Política 7 seguridad digital: 61,7
- Política 15 Gestión del conocimiento: 62,1
- Política 11 Racionalización de trámites: 62,5
- Política 12 Participación ciudadana en la gestión pública: 65,9
- Política 9 Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción: 68,7
- Política 8 Defensa jurídica: 73,8
- Política 1 Gestión estratégica del talento humano: 74

Las de nivel de gestión satisfactorio entre (80 – 100) son:

- Política 13 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: 81,9
- Política 3 Planeación Institucional 82,2
- Política 6 Gobierno Digital: 85,3
- Política 16 Control Interno: 85,3
- Política 5 Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos: 95,9

Nota: Política 4 Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público: SD

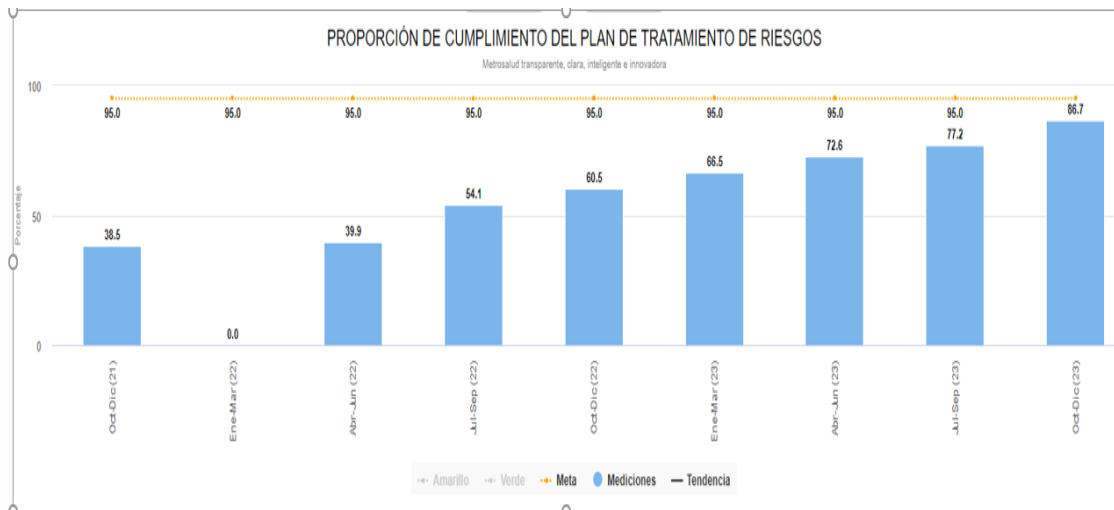
De igual forma la variación del resultado obtenido con el FURAG % de una vigencia a otra entre 2021 y 2022 fue de: Valor período actual - Valor período anterior / Valor período anterior = $(71.6 - 76.2) / 76.2 = -0.06$

Las intervenciones prioritarias deben hacerse en el marco de aquellas políticas que han dado como resultado un valor menor a 80 puntos.

- Implementación de la circular externa 20211700000004-5 de 2021 de la Supersalud con la formalización de los Subsistemas de Gestión de Riesgo que aplican a la ESE Metrosalud:
 - Subsistema de gestión de riesgos en salud
 - Subsistema de gestión de riesgos operacional
 - Subsistema de gestión de riesgos en liquidez
 - Subsistema de gestión de riesgos de crédito
 - Subsistema de gestión de riesgos actuarial
- Con respecto al sistema de gestión de riesgos (GR):
Se consolida el Sistema de Gestión de riesgos de acuerdo con la norma, mapa de riesgos y plan de tratamiento de riesgos por cada uno de los

Subsistemas; con un avance del 30% en el plan de tratamiento de riesgos en salud.

Con respecto a la gestión de riesgos se alcanza un cumplimiento del 86,7% del plan de tratamiento de riesgos y del 100% del plan de tratamiento de riesgos de corrupción.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional. Diciembre 2023

- Con respecto al SARLAFT, se realiza durante la vigencia 2023 la búsqueda de debida diligencia de **12.150 personas** tanto naturales como jurídicas, con la solicitud de aclaración a 53 personas de las cuales **2** no subsanaron por lo que no continuaron con el proceso.
- Articulación de la Estructura de Procesos – Modelo Prestación de Servicios – Taller de mapa de procesos – Ajuste con base en estudio de rediseño organizacional.
- Revisión y actualización de procesos: Con **21** procesos caracterizados, **119** procedimientos documentados, **2505** documentos anexos y **22** programas disponibles en el Software Almera.
- Software Almera con **2.773** usuarios creados y **2.814** fichas técnicas de indicadores.
- La ejecución del Programa de Auditorías por la Oficina de Control Interno y Evaluación, con enfoque de riesgos y se rindieron informes de Ley.

- Seguimiento a los planes de mejoramiento presentados a entes de control.
- Desarrollo de la estrategia de gestión preventiva, a través de comunicados con enfoque hacia la prevención.

Ruta Estratégica – Gestión de la Investigación y la Innovación

- **Formulación e implementación del Proyecto de Gestión de la Investigación y la Innovación**

Durante la vigencia 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:

- Seguimiento a la ejecución del plan de mejora para dar cumplimiento de criterios de la Resolución 2378 de 2008, por la cual se adoptan las Buenas Prácticas Clínicas para las instituciones que conducen investigación con medicamentos en seres humanos.
- Gestión del conocimiento a través de la identificación e implementación de estrategias que permitan la gestión del conocimiento en la empresa como:
 - Seguimiento a proyectos de investigación en ejecución y evaluación de proyectos.

Estado Proyectos	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresados	15	22	10	12	11	8
Aprobados	12	17	6	5	6	6
En ejecución	5	6	13	15	13	8
Pendientes de iniciar				3	0	6
Finalizados	2	2	3	1	12	5
No aprobados	3	4	4	4	5	2

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Referenciaciones comparativas internas y externas.

Referenciación	2020	2021	2022	2023
Gestionada	15	6	20	4
Realizada	3	3	11	2
Visitas a Metrosalud	1	3	9	1
Experiencias Exitosas	0	2	10	10

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Despliegue Institucional

Para el año 2023, se evidencia un descenso en la proporción de cobertura en la asistencia a los despliegues y en los temas desplegados, esto debido a múltiples ajustes en la metodología y a la búsqueda constante de lograr una mejor asistencia de los servidores a esta actividad institucional, a 31 de diciembre de 2023, se espera completar el año con 10 temas desplegados y evaluados y realizar los ajustes necesarios a esta actividad, para dar inicio al 2024.

Despliegues				
	2020	2021	2022	2023
Número de Actividades (Temas)	27	22	17	10
Proporción de cobertura	46%	32%	36%	34%
Proporción apropiación del conocimiento	92%	86,7%	94,5%	92

- Experiencias exitosas

En el año 2021 se promueven dos actividades que se postularon al Galardón de la secretaria de salud, en el año 2022 Metrosalud incentiva esta práctica por medio de la implementación del reto ingéniate el Modelo, el cual busca generar estrategias que apoyen la implementación del modelo de prestación de servicios, postulando una estrategia por UPSS y realizando la premiación de la actividad siendo Títeres al hospital de la UPSS Santa Cruz la ganadora, además en el mes de septiembre se realiza la jornada interna de referenciación, presentando las mismas estrategias del reto y la de consultorio rosado que lleva varios años en la institución, igualmente se postulan en el mes de noviembre 4 estrategias al galardón Medellín me cuida con amor, siendo nuevamente Títeres al Hospital galardonada en la categoría bronce. Además, durante la vigencia 2023 se avanza con la segunda versión del Reto Ingéniate el Modelo.

Ruta Estratégica – Sistema de información que soporta la toma de decisiones – Transformación digital

- **Formulación e implementación del Plan Estratégico de Información y del Proyecto de Gestión de la Tecnología y la Información**

Con el objetivo de generar información confiable y oportuna de cada proceso mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, y soportar la toma de decisiones y la correcta operación del sistema de gestión organizacional.

Durante la vigencia 2023, teniendo en cuenta las dificultades económicas de la empresa, se realiza una redirección del trabajo con acciones como:

- Se iniciaron desarrollos de la plataforma de Data Ware House con el proveedor DINARIO quien realizó la creación y configuración en PostgreSQL de tablas de hechos y dimensiones relacionados con los siguientes cubos: Uso de siglas, Auditoria de diligenciamiento HCE, Costos, Farmacia día, MDM medicamentos y dispositivos médicos. Listado de atenciones por profesional y tipo de historia, Ordenes médicas, Orientación a servicios EDL y Bai
- Mejoras en la velocidad y disponibilidad de las bases de datos de Oracle sobre las cuales se ejecuta Safix
- Jornadas de capacitación en el uso de CUBOS y de historia clínica electrónica
- Gestión de aplicativos como XENCO
- Fortalecimiento en la gestión documental con acciones como:
 - Capacitación a todas las dependencias de la ESE Metrosalud, incluidas las UH sobre el manejo del Software SEVENET, proceso de Gestion Documental y trazabilidad de los derechos de petición.
 - Diseño de flujo de trabajo "Workflow" para el manejo de la radicación de facturas en la ESE Metrosalud.
 - Diseño de flujo de trabajo "Workflow" para la articulación de las PQRS en la plataforma SEVENET.
- Con respecto al plan de seguridad en la infraestructura, se realizaron acciones como:
 - Jornadas de trabajo en conjunto con proveedores y personal auditor de la entidad con el fin de fortalecer la seguridad de la información.
 - Fortalecimiento de los controles de ciberseguridad a nivel de redes WAN en compañía de proveedores donde se están revisando constantemente las reglas de navegación para determinar que páginas se deben bloquear y cuales se debe permitir.
 - Auditoría interna al sistema de seguridad informática según la norma ISO 27001 para saber cómo estamos. Donde se evidenciaron fallas en muchos de los controles de ciberseguridad.

- Adicionalmente, se realiza la evaluación de obsolescencia de los equipos de cómputo; con un resultado del 58%, por ello se concluye sobre la necesidad de realizar reposición de equipos de cómputo en áreas asistenciales y de apoyo que requieren acceso a la historia clínica electrónica y demás herramientas de colaboración, tenemos una gran cantidad de equipos y licencias ofimáticas que superan los 5 años de uso y se consideran en obsolescencia afectando la prestación del servicio y acceso a la información.
 - Con respecto al sistema de digiturnos para el servicio de consulta externa se da un cubrimiento del 38% y no se cuenta con esta tecnología en los servicios de urgencias.
- **Formulación e implementación del Plan para la Gestión de la comunicación pública, organizacional e informativa**

De acuerdo a los lineamientos del Plan de Desarrollo 2021 – 2025, se ejecutaron las actividades del proyecto Gestión de la Comunicación Pública, Organizacional e Informativa durante el año 2023 definidas en el Plan de Comunicaciones Institucional para la vigencia con un cumplimiento del 100%. Su objetivo consistió en 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.

Estas acciones de comunicación tanto interna como externa, fueron agrupadas en 6 estrategias cuyos principales resultados se detallan a continuación:

Componente I: Comunicación Interna Operativa

- Se redactaron, diagramaron y publicaron 42 boletines electrónicos durante el año, entre ellos: @Latidos (13), Av@nces (11), Almera (1), En Junta (3), Notiguía (14).
- Grabación, edición, diagramación y publicación de 37 videos educativos e ilustrativos para redes sociales, carteleras electrónicas y difusión interna.
- Acompañamiento en el diseño y actualización de 4 cursos virtuales en la plataforma de capacitación Moodle.
- Se recibieron 688 solicitudes durante 2023 a través de la mesa de ayuda comunicaciones, con un porcentaje promedio de respuesta del 93,5%.
- Se apoyó la realización de 27 eventos tanto a nivel organizativo como logístico, en donde la marca Metrosalud tuvo presencia.
- Se diseñaron 669 nuevas piezas gráficas durante el año 2023, con los cuales se alimentó toda la estrategia comunicacional tanto interna como externa.

Componente II: Comunicación para el mejoramiento de la calidad Operativa

- Se diseñan campañas en alianza con la Subgerencia Red de Servicios para el mejoramiento y mayor alcance en la prestación de los servicios de salud, entre ellas Jornadas de citologías, Jornadas de vacunación, Sistema de escucha activa de Metrosalud (PQRS), Campaña contra el cáncer de mama, Generación más sonriente y Campaña de lactancia materna.
- Se realiza la señalización de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires, la cual contempló tanto la señalización para la demarcación de las áreas, así como la señalización de plan de emergencias que ha sido trabajado con la ARL Positiva. Además, se realizaron intervenciones de señalización en otras sedes como El estadio, Palmitas, La Loma, Llanaditas, La Quiebra, UH San Javier, UH Belén y tarjetas de aislamiento para todos los servicios de hospitalización.

Componente III: Información, Educación y Comunicación para el usuario

- Se continúa de forma permanente con la publicación a través de nuestras redes sociales de información dirigida a los usuarios sobre hábitos de vida saludable. Muchos de estos temas hacen parte del calendario de la salud y de la estrategia IEC liderada por la Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios.
- La capacitación a los usuarios se sigue realizando a través de herramientas digitales como es el caso de los 11 Facebook live realizados durante el año con temáticas como:
 - ✓ Una mirada al cáncer con – conciencia.
 - ✓ Endometriosis, una enfermedad silenciosa.
 - ✓ Cáncer de cuello uterino, la mejor prevención es la detección temprana.
 - ✓ La tuberculosis tiene cura, todos somos parte de la solución.
 - ✓ Violencia basada en género, un asunto de todos.
 - ✓ Pequeños cambios para comer mejor, tips para una vida saludable.
 - ✓ Comprendiendo el TDAH.
 - ✓ Lactancia materna, amor convertido en alimento.
 - ✓ ¡La decisión es tuya! Por una maternidad responsable y segura.
 - ✓ Medidas preventivas en el hogar.
 - ✓ Neurociología, cambios cognitivos en cáncer de mama.
- Desde el Grupo de Apoyo en Comunicaciones se diseñó la plataforma Caja de Herramientas en donde se alojará información referente a los diferentes servicios que, desde la Red de Metrosalud; generamos para el bienestar de nuestros usuarios y sus familias.

Componente IV: Transparencia y Acceso a la Información Pública

- Actualización permanente de la página web institucional de acuerdo con las necesidades institucionales.
- Publicación de contenido noticioso a través de la página web.

Componente V: Divulgación y gestión de prensa

- Se emitieron de forma permanente boletines y comunicados de prensa, para fortalecer la estrategia free press.
- Se realiza seguimiento y registro de las noticias publicadas en medios de comunicación digital. 369 emisiones en donde se mencionó de forma directa o indirecta a la Red Metrosalud durante el año 2023; de estas 206 fueron informativas, 85 negativas y 78 positivas.
- Durante el 2023 la Gerente tuvo la oportunidad de participar en 10 programas de TV, Radio y Prensa.
- Se alcanza un 77.25% de respuestas a las solicitudes de demandas de los medios de comunicación durante 2023.

Componente VI: Gestión de redes sociales

- Se realizaron 1080 publicaciones a través de las redes sociales Facebook, X e Instagram durante 2023.
- Se realizó el seguimiento y respuesta a 1.753 manifestaciones recibidas a través de las redes sociales, con una efectividad del 100%.
- Durante 2023 se logró un registro de 4796 nuevos seguidores, siendo nuestras redes sociales Facebook y X las dos con el mayor número de seguidores.



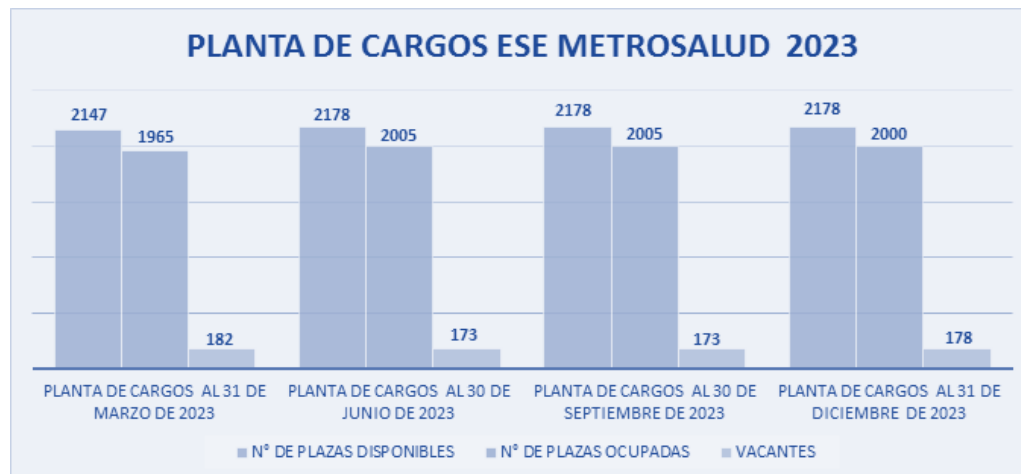
- **Estrategia 3. Desarrollo y bienestar del talento humano**

De acuerdo a lo definido en el Plan de Desarrollo 2021 - 2025 y el tercer objetivo estratégico, la empresa busca el bienestar y desarrollo de los servidores y sus familias; es así como desde esta estrategia se articula al Modelo de Prestación de Servicios – MPSS; como eje transversal para su implementación.

Ruta Estratégica – Desarrollo de Talento Humano

- **Planta de Cargos**

	No. Plazas disponibles	No. Plazas Ocupadas	Vacantes
Planta Ordinaria	2.178	2.000	178



Fuente: Dirección Talento Humano. Diciembre 2023.

- **Plan Institucional de Capacitaciones**

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.

Esta iniciativa se materializa a través de las actividades de formación, inducción y reinducción y desempeño laboral, cuyos resultados se indican a continuación:

Desarrollo de competencias		2020	2021	2022	2023
Capacitación	No. Actividades	58	71	66	113
	Valor Inversión		53.473.900	33.573.999	
	Horas invertidas	16.525	38.592	57.152	36.234
	No. Beneficiados	820	1.025	1.625	1.023
	% Cumplimiento	88%	84%	94,3%	98%
Inducción	No. personas	165	64	177	208
	Evaluación promedio	90,3	85,75	86,45	86,75
Reinducción	No. personas	-	1.806	-	2.182
	Evaluación promedio	-	89.58	-	95,1%
Recepción Corporativa		171	116	101	275
Entrenamientos en puestos de trabajo		160	93	144	255
Desempeño Laboral – Promedio Evaluación		85%	83,28%	92,87%	93%

Fuente: Dirección Talento Humano.

- Proyecto de Humanización de los servicios de salud

Orientado a fortalecer en la ESE Metsosalud la atención humanizada, el trato a los usuarios y servidores, logrando que se caractericen por la amabilidad, la empatía, el respeto y el confort. Para ello se realizaron actividades como talleres de Trato Digno y El Placer de Servir y la conformación del grupo de duelo con el desarrollo de las reuniones de Grupo de Mutua Ayuda Fénix (6 encuentros) y apoyo grupal en duelo en la Unidad Hospitalaria de Nuevo Occidente.

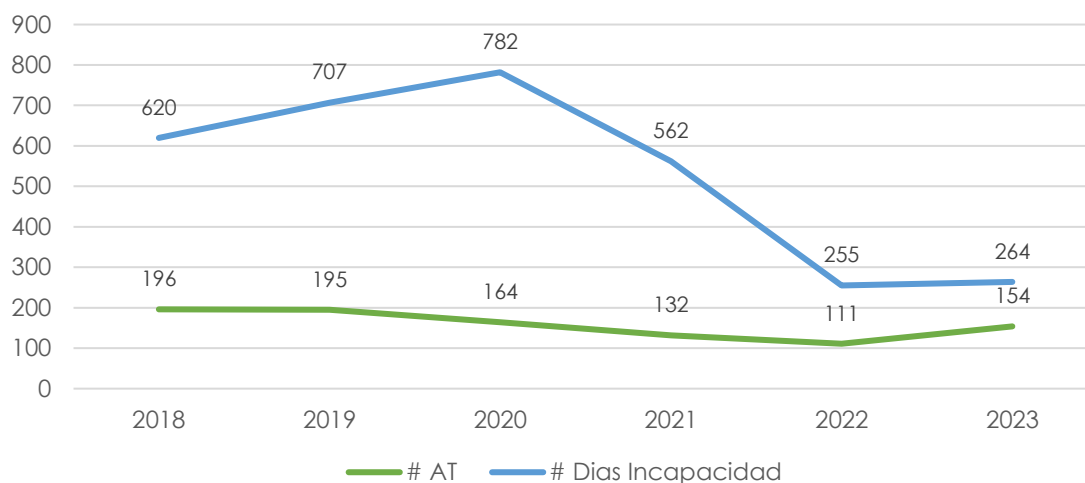
A partir de la vigencia 2023 se consolida el enfoque de la nueva Política de Humanización con su respectivo programa de acuerdo a los lineamientos normativos vigentes y su plan de implementación se realizará a partir de la vigencia 2024.

Ruta Estratégica – Bienestar Laboral

- **Proyecto Intervención de riesgos priorizados en seguridad y salud en el trabajo**, donde se implementan estrategias como:
 - Pese a que se cuenta con el “Programa de Vigilancia Epidemiológica para el Ausentismo Laboral (Reubicación, Readaptación, Rehabilitación y Reintegro Laboral)”, no se logra avanzar en el cronograma propuesto para el año
 - Implementación de la campaña de “Pausas activas, gimnasia laboral y entrenamiento ergonómico”
 - Implementación de la campaña de prevención e intervención de “Fatiga Mental”
 - Actualizaciones de matrices de riesgos y peligros
 - De acuerdo a lo establecido a la Resolución 1401 del 2007, se mantiene actualizada la caracterización de la accidentalidad y con índice de severidad (días perdidos por incapacidad) de 2 días.

Tendencia anual de número de accidentes.

ESE Metrosalud. Vigencias 2018 a 2023



Fuente: Dirección Talento Humano. Diciembre 2023.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia una tendencia igual en el número de accidentes de trabajo con respecto al año 2022, lo cual impacta positivamente en los costos y el ausentismo; esto secundario al impacto de las actividades de promoción y prevención realizadas con el apoyo de los profesionales de la ARL.

- Realización de inspecciones de seguridad.

- Caracterización del ausentismo laboral, donde se destaca que durante el año 2023 disminuyen los conceptos de horas de ausentismo, permisos remunerados, descarga laboral y las incapacidades por enfermedad profesional y accidente de trabajo; y aumentan la inversión por capacitación y los valores de incapacidad general.

Es importante anotar que el costo (valor económico) de la hora laboral durante 2023, fue mayor que la del año inmediatamente anterior, es por esta razón, que a pesar de haber disminución en horas de ausentismo, se aumenta el valor económico del mismo.

Periodo	Horas	Costos	Descarga laboral	Incapacidad accidente de trabajo	Incapacidad enfermedad general	Incapacidad enfermedad profesional	Permiso remunerado	Inversion capacitación	Costo total
2022	28.237	\$1.490.970.466	\$58.979.799	\$ 53.988.783	\$1.669.457.179	\$333.484.978	\$47.145.031	\$ 672.085.305	\$2.835.141.078
2023	25.745	\$2.256.886.831	\$21.040.318	\$46.775.143	\$2.123.539.586	\$26.358.293	\$39.173.489	\$768.057.062	\$3.024.943.893

*COSTOS = Descarga Laboral + Inc. AT + Inc. EG + Inc. EP + Permisos

*COSTO TOTAL = Costos + Capacitación.

Fuente: Dirección Talento Humano. Diciembre 2023

- Implementación de la estrategia de "Círculos Seguros y Saludables".
- Gestión de los sistemas de vigilancia epidemiológica de los siguientes factores de riesgo como Violencia en el lugar de trabajo, Prevención de alteraciones por radiación ionizante, riesgos biomecánicos, control del riesgo biológico, TB en los funcionarios, conservación auditiva y visual.

- Proyecto de Desarrollo Integral y Calidad de Vida de los Servidores

Con el objetivo de fortalecer e implementar estrategias de desarrollo integral y calidad de vida laboral, orientadas al aprendizaje, esparcimiento e integración, permitiendo el mejoramiento de las condiciones psicosociales y atendiendo las necesidades del servidor y su familia, buscando impactar de manera positiva en la prestación de los servicios de salud humanizados, resolutivos y confiables, y en la satisfacción de los servidores y los usuarios; y dentro de sus principales logros están:

Componentes del Desarrollo del Talento Humano

Metrosalud tiene como componentes básicos del desarrollo del talento humano la calidad de vida laboral y la Protección y Servicios Sociales, como se indican a continuación:



El **componente de calidad de vida laboral**; es un aspecto donde se exalta la labor del servidor público y se reconoce la importancia de la misma para la misión institucional, se enfoca además en fortalecer el desarrollo de competencias personales y laborales, que puedan alinearse y generar valor agregado al logro de los objetivos estratégicos de la entidad; así como promover el aprendizaje personal de los servidores, propiciando ambientes para el desarrollo de competencias y habilidades que contribuyan al bienestar integral del servidor y de este

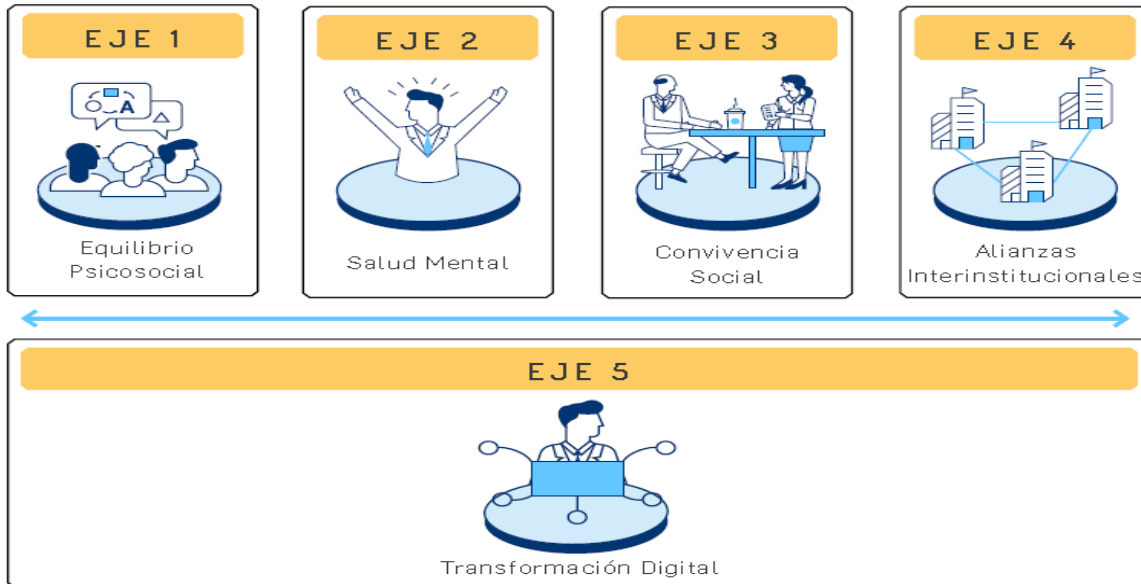
en relación con su entorno social, familiar y laboral.



Por su parte, el **componente de protección y servicios sociales**; Pretende que se atiendan las necesidades de los servidores en cuanto a protección, salud, vivienda, educación, recreación y cultura, que se generen actividades que rompan la barrera de la conexión servidor - empresa e impacten en ámbitos familiares, acciones que se enfoquen en el fortalecimiento de lazos entre compañeros, promoviendo el trabajo en equipo, que faciliten el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento de competencias que desde lo individual

propendan por un mejoramiento en las condiciones de la empresa.

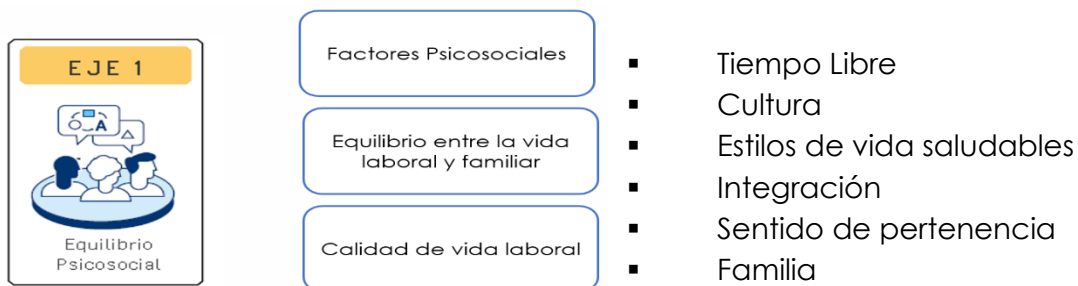
Para el desarrollo de estos componentes se definen planes institucionales dando respuesta a la ejecución desde 4 de los 5 ejes planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con acciones que impacten a los servidores; con acciones que se realizan de acuerdo a la disponibilidad de recursos económicos y con apoyos de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia, la ARL Positiva y los demás aliados institucionales, quienes han demostrado un compromiso en la búsqueda de estrategias de bienestar para los servidores y su grupo familiar, esto además de las herramientas y técnicas lideradas



Fuente: Dirección de Empleo Público del Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020.

por el grupo de psicología de la empresa.

- Dentro de las temáticas abordadas en el **Eje 1 Equilibrio Psicosocial**, se destacan:



- Dentro de las temáticas abordadas en el **Eje 2 Salud Mental**, se destacan las temáticas como:

- Estilos de vida saludables

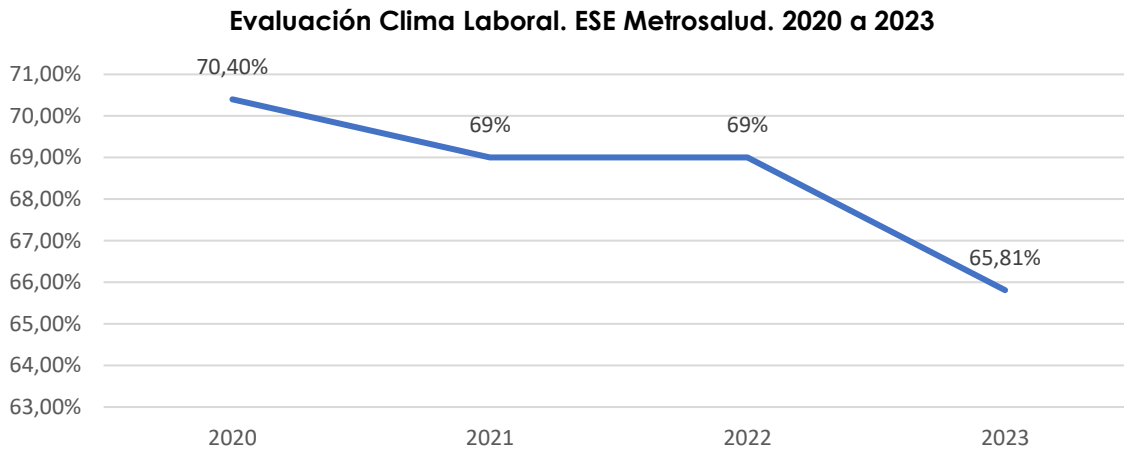
- Salud integral
 - Familia
 - Manejo adecuado del tiempo libre
 - Prevención de la enfermedad
 - Promoción de la salud
 - Pausas activas
- Dentro de las temáticas abordadas en el **Eje 3 Convivencia Social**, se destacan las temáticas como:
- Inclusión
 - Diversidad
 - Equidad
 - Representatividad
 - Convivencia
 - Derechos y Deberes
- Dentro de las temáticas abordadas en el **Eje 4 Alianzas Interinstitucionales**, se destacan las temáticas como:
- Gestores de la felicidad
 - Equipo de trabajo
 - Convenios Interadministrativos
 - Alianzas institucionales

Adicional a los aspectos desarrollados en los 4 ejes, la empresa da cumplimiento con las especificaciones de la **Convención Colectiva y Acuerdo Laboral** a favor de los servidores de la empresa.

- Definición e implementación anual del Plan de Bienestar Social Laboral e Incentivos y del Plan de Estímulos e Incentivos
- Implementación de campañas de sensibilización como “Yo Amo a Metrosalud”,
- Desarrollo de la Feria de Servicios en las UPSS que aportan a la implementación del Programa Servimos, donde se mantienen y actualizan las alianzas estratégicas para el beneficio de los servidores. Esta actividad se refuerza con la creación y difusión del link o Código QR.
- Se continúa con la promoción de Escucha Activa del Cliente interno: mesadeayudaescuchainterna@metrosalud.gov.co

Clima Laboral

Durante la vigencia 2023 se avanza con el ajuste de los instrumentos para evaluar el Clima Laboral cada dos años y la Percepción de Satisfacción del cliente interno – EPSCI; donde se destacan los siguientes resultados:



Fuente: Medición Clima Organizacional. ESE Metsosalud – Comfenalco Antioquia. 2023



Fuente: Medición Clima Organizacional. ESE Metsosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

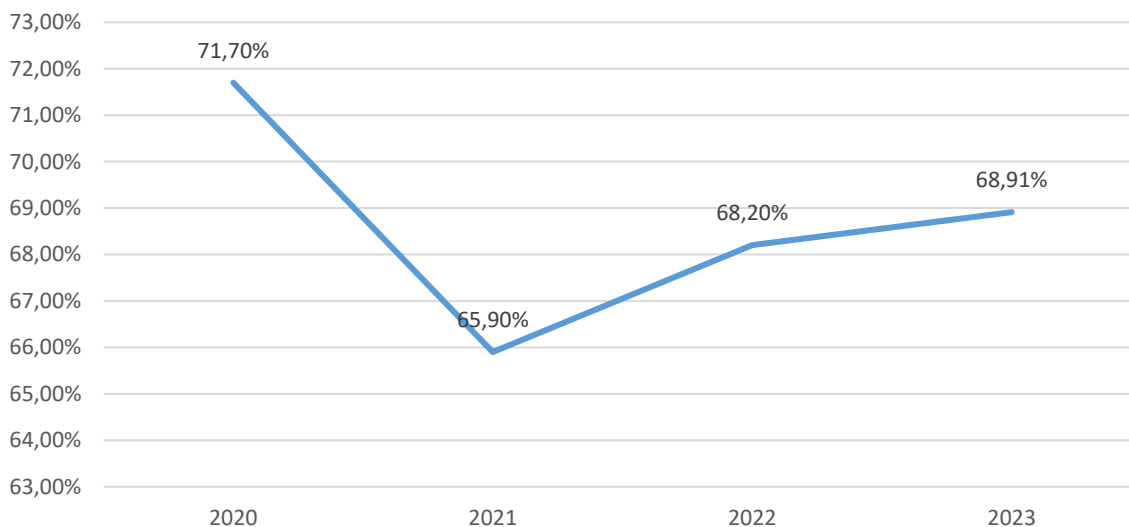
ID	Variables	Percepción positiva (%)
1	Clima de Innovación	44,92%
2	Comunicación Interna	61,21%
3	Desarrollo Profesional	58,12%
4	Equilibrio entre el trabajo y la vida personal	68,46%
5	Estrés Laboral	61,19%
6	Liderazgo	61,91%
7	Reconocimientos y recompensas	60,31%
8	Relaciones interpersonales	80,96%
9	Satisfacción laboral	74,49%
10	Sentido de pertenencia	86,49%
Percepción de Clima Laboral		65,81%

Fuente: Medición Clima Organizacional. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

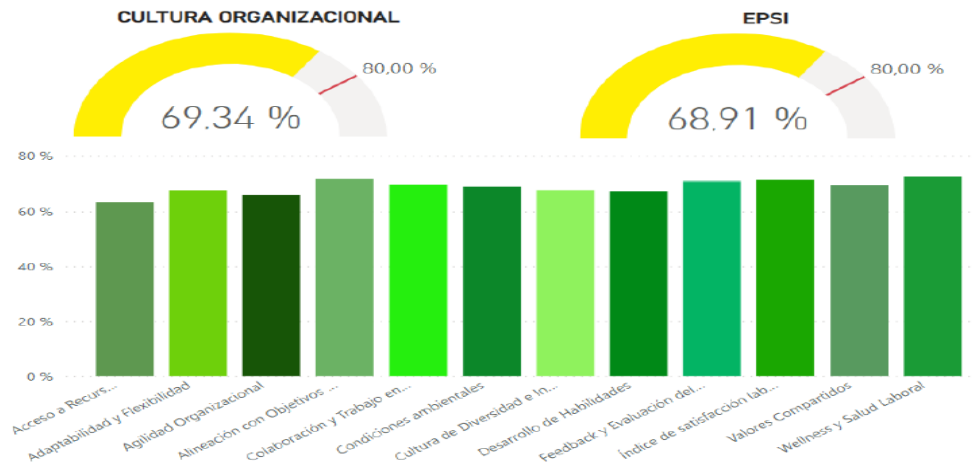
Teniendo en cuenta los ajustes al instrumento los resultados de las vigencias anteriores no son comparables con los resultados del año 2023; sin embargo es importante destacar que solo los componentes de relaciones interpersonales y sentido de pertenencia superan la meta institucional del 80%, el resto requiere intervención con planes de mejoramiento.

Adicionalmente, el resultado de la evaluación EPSCI – Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Cliente Interno, alcanza un resultado en la vigencia 2023 de 68,91%. De igual forma los resultados no son comparables dado que se realiza ajuste al instrumento de evaluación.

Evaluación Percepción de Satisfacción del Cliente Interno. ESE Metrosalud. 2020 a 2023



Fuente: Medición EPSCI. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023



Fuente: Medición EPSCI. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

ID	Variables	Percepción positiva %
1	Acceso a recursos y tecnología	63,45%
2	Adaptabilidad y flexibilidad	67,77%
3	Agilidad organizacional	66,06%
4	Alineación con los objetivos estratégicos	71,65%
5	Colaboración y trabajo en equipo	69,84%
6	Condiciones ambientales	68,95%
7	Cultura de la diversidad e inclusión	67,81%
8	Desarrollo de habilidades	67,45%
9	Flexibilidad y evaluación del desempeño	70,75%
10	Índice de Satisfacción Laboral	71,12%
11	Valores corporativos	69,64%
12	Wellness y salud laboral	72,40%
Percepción Satisfacción Cliente Interno		68,91

Fuente: Medición EPSCI. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

De igual forma se destacan que ninguna de las variables evaluadas cumple con la meta institucional; sin embargo se advierte un menor valor en aspectos que hacen referencia al acceso a los recursos y tecnología y la agilidad organizacional.

Adicionalmente, se advierten que la variable de satisfacción laboral que se evalúa en ambos instrumentos tiene resultados de 75% en Clima Laboral y de 71,12% en EPSCI; por lo que se reitera desde ambas evaluaciones la necesidad apremiante de trabajar por la satisfacción de los servidores.

- **Estrategia 4. Metrosalud Consciente y Sostenible**

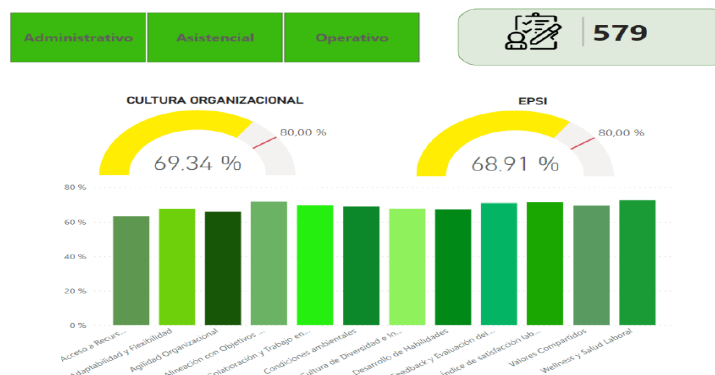
De acuerdo a lo definido en el Plan de Desarrollo 2021 - 2025 y el cuarto objetivo estratégico, la empresa busca valor a sus grupos de interés, fortaleciendo la sostenibilidad y generando beneficios mutuos; es así como desde esta estrategia se apoya transversalmente la operación del Modelo de Prestación de Servicios – MPSS.

Ruta Estratégica – Cultura y Liderazgo

Para el fortalecimiento de la cultura dentro de la empresa, se definió el proyecto de **Cultura Organizacional** propendiendo porque la cultura organizacional con base en el liderazgo, orientación al servicio e identidad corporativa, en la cual se reflejen los valores institucionales para la prestación de los servicios de salud, caracterizados por una atención humanizada, resolutive y confiable. Durante los años 2021 y 2022 se avanza con la ejecución de Talleres de liderazgo dirigido a directivos, asesores, profesionales y coordinadores de proyectos y de Talleres sobre Modelo CICAA (Conectar, Identificar, Comprender, Acordar, Ayudar) con la participación de 391 servidores.

Para la vigencia 2023, se determina reorientar el trabajo integrando las actividades de cultura organizacional y de liderazgo con las actividades que se vienen desarrollando desde Calidad y Vida Laboral y Bienestar Laboral y el componente de desarrollo del talento humano descrito en la Estrategia 3.

Adicionalmente, durante la vigencia 2023 se realiza la evaluación de percepción de la cultura organizacional, la cual fue evaluada con variables definidas en la Evaluación de Percepción de Satisfacción del Cliente Interno y cuyo resultado es de **69,34%**.



Fuente: Medición EPSCI. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

ID	Variables	Percepción positiva %
1	Adaptabilidad y flexibilidad	67,77%
2	Alineación con los objetivos estratégicos	71,65%
3	Colaboración y trabajo en equipo	69,84%
4	Cultura de la diversidad e inclusión	67,81%
5	Valores corporativos	69,64%
Percepción Cultura Organizacional		69,34%

Fuente: Medición EPSCI. ESE Metrosalud – Comfenalco Antioquia. 2023

Teniendo en cuenta el resultado obtenido, se evidencia la necesidad de definir un plan de intervención articulado que apunte a mejorar resultados de clima y de satisfacción del cliente interno.

Ruta Estratégica – Generación del valor compartido con la sociedad

Esta ruta estratégica del Plan de Desarrollo 2021 – 2025 se materializa a través del fortalecimiento de 3 iniciativas a saber: sostenibilidad financiera, sostenibilidad social y sostenibilidad ambiental y con la definición de proyectos que ayuden al fortalecimiento de la empresa y la definición y ejecución de proyectos.

- **Definición e Implementación del Plan de Venta de Servicios para cada vigencia**, con avances y resultados como:
 - Negociación con Savia Salud EPS, regresando a tarifas SOAT después de 3 años con tarifas ISS.
 - Participación de algunas de las rutas integradas de atención en salud (RIAS) que ha implementado Savia Salud.
 - Fortalecimiento del proceso de afiliaciones, logrando compensar en parte los usuarios capitados que se trasladan a otra EPS VS los que ingresan. Durante el año 2023 se realizaron un total de **23.241 afiliaciones**, generando ingresos fijos de \$508,826,175 hasta el 31 de diciembre del 2023, sin contar con los usuarios que permanecen en el tiempo, de los cuales se reciben mensualmente en la cápita

- Complementación tecnológica del servicio de Imagenología en toda la red, con la puesta en operación del Mamógrafo y Ecógrafo (obstétricas, transvaginales, de detalle anatómico, translucencia nucal, Doppler, perfil biofísico y de mama).
- Ampliación del portafolio de servicios de apoyo diagnóstico de Ginecología relacionados con las tecnologías existentes y adquiridas.
- Fortalecimiento servicio farmacéutico con la implementación de convenio con COHAN, con la entrega de fórmulas a usuarios a domicilio sin costo adicional,
- Fidelización de los afiliados en el régimen contributivo de Savia Salud EPS; con el desarrollo conjunto de actividades
- Se dio inicio al contrato con SURA EPS - atención prioritaria en los corregimientos de San Antonio de Prado, Santa Elena y Palmitas, con 2027 atenciones.
- **Proyecto de Disminución de la huella de carbono para combatir el cambio climático**

Durante la vigencia 2021 y 2022 se viene ejecutando el proyecto con el objetivo de definir e implementar las estrategias para combatir el cambio climático, con la disminución de la huella de carbono emitida por la red de la ESE Metrosalud. Dentro de los avances y resultados obtenidos se destacan:

Para el año 2021 y teniendo en cuenta las variables definidas, Metrosalud generó 4.518,4 Toneladas de CO₂. Para la actual vigencia se alcanza un valor de 4.179,9 Toneladas de CO₂ con una disminución de 338,5 toneladas.

HUELLA DE CARBONO (Toneladas de CO ₂)	2020	2021	2022
	4.317,3	4.518,3	4.179,9

Según las variables calculadas, la disposición y tratamiento de residuos tanto ordinarios como peligrosos son las actividades que más generan dióxido de carbono; ya que en esta se incluye la afectación por el transporte, el tratamiento y la disposición, adicional que la generación en las actividades de salud es relativamente alta. La otra fuente de emisión importante es el consumo de energía, seguida del consumo de papel y de combustible.

Es importante destacar que la huella generada por el consumo de papel se ve beneficiada por el uso de papel de fibra reciclada. Si se utilizara un papel de fibra virgen se generaría casi un 67% más de emisiones de CO₂ comparada con la que se da actualmente. Lo anterior confirma que la incorporación de fibras recicladas

supone emitir 1,5 toneladas de dióxido de carbono menos por cada tonelada de pulpa de celulosa producida.

Dentro de las buenas prácticas de que realiza la empresa se encuentra el uso de gas natural y no de energía eléctrica para la preparación de alimentos en la Unidades Hospitalarias, el uso de papel reciclado (ecológico) y el aprovechamiento de residuos que pueden ser reincorporados en el proceso industrial, es decir, los aprovechables. De acuerdo con esto, la E.S.E. Metrosalud estaría dejando de emitir 1.072.2 Toneladas de Dióxido de Carbono a la atmósfera.

Desde el proyecto también se realiza el seguimiento del consumo de agua, energía, a la adherencia a la gestión de residuos e impartir las capacitaciones en manejo de residuos.

- Análisis Financiero a 31 de diciembre de 2023

• Presupuesto

Presupuesto definitivo de Ingresos y gastos

La ejecución del presupuesto de ingresos inicia con un inicial de **\$369.616 millones** y presenta una adición de \$131.431 millones, lo que equivale un incremento del 35,5%, para un total de **\$501.048 millones**; con un reconocido del **94,60%** y un recaudo del **83,95%**

Ingresos Componente	Presupuesto Inicial	Adiciones	Presupuesto Definitivo	Reconocido		Recaudo			Cuentas x Cobrar	
Total	369.615.961	131.431.719	501.047.680	473.968.885	94,60%	420.624.070	83,95%	88,75%	60.342.104	12,73%
Disponibilidad Inicial	16.000.000	5.628.956	21.628.956	21.628.956	100,00%	21.628.956	100,00%	100,00%	0	0,00%
Multas, sanciones e intereses de mora	0	0	0	12.450	100,00%	12.450	100,00%	100,00%	0	0,00%
Venta de Servicios	328.414.426	103.070.951	431.485.378	418.777.245	97,05%	365.432.430	84,69%	87,26%	59.800.326	14,28%
Transferencias	10.000.000	22.731.811	32.731.811	21.478.888	65,62%	21.478.888	65,62%	100,00%	0	0,00%
Recursos de capital	15.201.534	0	15.201.534	12.071.345	79,41%	12.071.345	79,41%	100,00%	541.778	4,49%

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023.

En el período la participación más importante la tienen las ventas de servicios, seguidos de la disponibilidad inicial y los recursos de capital, lo que denota que la ESE requiere de la intervención de la municipalidad con recursos vía transferencias para su sostenimiento.

Gastos por Componente	Presupuesto Inicial	Adiciones	Presupuesto Definitivo	Obligaciones		Pagos		Cuentas x Pagar
	369.615.961	131.431.719	501.047.680	472.093.650	94,22%	388.959.854	82,39%	83.133.796
Funcionamiento	302.199.922	109.731.719	411.931.641	392.432.411	95,27%	343.325.523	87,49%	49.106.888
Deuda Pública	0	900.000	900.000	700.589	77,84%	700.589	0,00%	0
Inversión	21.606.091	11.000.000	32.606.091	29.270.147	89,77%	20.541.330	70,18%	8.728.817
Operación comercial	45.809.948	9.800.000	55.609.948	49.690.502	89,36%	24.392.412	49,09%	25.298.091

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023.

En los gastos el componente que más participa en la ejecución corresponde a los gastos de funcionamiento, dentro de este están los emolumentos de nómina y prestaciones, gastos generales entre otros, en un segundo lugar se ubica el componente de operación comercial en el cual se ejecutan los gastos asociados a la alimentación de los pacientes, medicamentos, material médico quirúrgico y laboratorio, por ultimo está el componente de inversión, en el cual se encuentran los contratos con las asociaciones de especialidades médicas y el bienestar de los funcionarios entre otros, es de anotar que los gastos de inversión se financian con recursos propios.

Ejecución de ingresos comparativa

Detalle Rubro	Recaudo			
	2023	2022	Variación	% - Var
INGRESOS	420.624.070.334	430.538.352.907	-9.914.282.572	-2,30%
Disponibilidad Inicial	21.628.956.301	36.599.436.676	-14.970.480.375	-40,90%
Multas sanciones e intereses de mora	12.450.439	229.955	12.220.484	5314,29%
Venta de bienes y servicios	365.432.430.130	331.656.216.490	33.776.213.640	10,18%
Régimen contributivo	14.103.159.764	12.046.755.121	2.056.404.643	17,07%
Régimen Subsidiado	142.329.666.942	131.678.693.743	10.650.973.199	8,09%
Particulares	1.112.900.978	1.415.090.554	-302.189.576	-21,35%
ECAT	565.767.641	484.476.846	81.290.795	16,78%
ESE	89.124	18.000	71.124	395,13%
Riesgos profesionales	24.255.578	24.142.960	112.618	0,47%
Cuotas de recuperación	6.139.880	16.789.522	-10.649.642	-63,43%
FOSYGA	34.169.141	346.808.537	-312.639.396	-90,15%
Vinculados	4.250.410.067	5.869.054.024	-1.618.643.957	-27,58%
Copagos	1.925.362.712	2.010.901.572	-85.538.860	-4,25%
Vinculados departamento	778.124.360	1.617.454.309	-839.329.949	-51,89%
Empresas medicina prepagada	0	0	0	0,00%
Entidades de régimen especial	9.293.831	9.597.654	-303.823	-3,17%
IPS privadas	106.556.435	15.222.670	91.333.765	599,99%
Otras ventas de servicios	66.161.516	802.348.450	-736.186.934	-91,75%
Compañías de seguros planes de salud	48.558.125	62.146.070	-13.587.945	-21,86%
Convenios Interadministrativos-Vta serv	167.552.261.697	146.995.802.480	20.556.459.217	13,98%
Vigencias anteriores	32.177.741.061	21.916.249.803	10.261.491.258	46,82%
Arrendamientos	341.811.278	6.344.664.175	-6.002.852.897	-94,61%
Transferencias corrientes	21.478.888.340	38.228.278.644	-16.749.390.304	-43,81%
Recursos de capital	12.071.345.124	24.054.191.142	-11.982.846.018	-49,82%

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023.

Durante el periodo comparado el recaudo presenta una disminución de \$9.914 millones equivalente a -2,30%; pese a que el incremento en un 10,18% en las ventas de bienes y servicios.

Ejecución de gastos comparativa

Detalle Rubro	Presupuesto Ejecutado			
	2023	2022	Variación	% - Var
GASTOS	472.093.650.216	423.577.832.951	48.515.817.265	11,45%
Gastos de Funcionamiento	392.432.411.209	344.128.669.734	48.303.741.475	14,04%
Gastos de personal (nomina prestaciones)	174.298.378.713	147.924.556.968	26.373.821.745	17,83%
Adquisición de Bienes y Servicios (Gastos generales)	203.738.126.529	180.535.085.183	23.203.041.346	12,85%
Transferencias (pensiones-bonos-cuotas partes)	8.310.685.067	7.295.755.711	1.014.929.356	13,91%
Transferencias de capital (devoluciones de convenios)	2.884.425.813	6.158.161.693	-3.273.735.880	-53,16%
Disminución de pasivos (cesantías retroactivas)	831.411.912	762.447.949	68.963.963	9,05%
Gastos por tributos, (Impuestos-contribuciones)	2.369.383.175	1.452.662.230	916.720.945	63,11%
Gastos de Inversión	29.270.147.177	34.536.708.986	-5.266.561.809	-15,25%
Servicio de la deuda (intereses créditos)	700.589.416	350.000.000	350.589.416	100,17%
Gastos de operación comercial	49.690.502.414	44.562.454.231	5.128.048.183	11,51%
Alimentación	7.706.019.280	4.976.964.272	2.729.055.008	54,83%
Lencería	676.461.123	417.396.533	259.064.590	62,07%
Material médico quirúrgico	40.742.880.583	38.681.786.726	2.061.093.857	5,33%
Contratos de prestación de	565.141.428	486.306.700	78.834.728	16,21%

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

Durante el periodo comparado 2022-2023 la ejecución de gastos presenta un crecimiento de \$48.515 millones equivalente al 11,45%; el incremento más significativo lo tienen los gastos de funcionamiento (nomina, gastos generales), que obedece a varias situaciones entre ellas en ingreso de trabajadores oficiales a la planta de cargos, incremento en la firma de convenios para operar al municipio, el incremento salarios por encima del IPC, el incremento en las cuentas por pagar de vigencia anterior entre otros.

Equilibrio presupuestal con recaudo

A la fecha de corte el indicador de equilibrio alcanza el **0,89** dado que los gastos superan el ingreso en **\$51.469 millones**.

Detalle	2023	2022	Variación	% Var
(+) Ingresos Recaudados	420.624.070.334	430.538.352.907	-9.914.282.572	-2,30%
(/) Gastos Ejecutados (Pagos + Obligaciones)	472.093.650.216	423.577.832.951	48.515.817.265	11,45%
(-) Indicador de Equilibrio Presupuestal	0,89	1,02	-0,20	
Equilibrio Presupuestal - Recaudo	-51.469.579.882	6.960.519.956		

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

Con relación a la vigencia anterior los gastos crecieron en un 11,45% mientras que los ingresos disminuyeron en 2,30%.

Es de anotar que \$55.533 millones corresponden a recaudos diferente a la venta de servicios.

Es de anotar que la vigencia 2023 se vio enmarcada por varias situaciones que han incrementado los gastos y afectado el recaudo entre ellas el cierre de algunos puntos de la red, la apertura de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires, ingreso de 24 trabajadores oficiales, incremento salarial del 4,87% que no estaban contemplados en el presupuesto para la vigencia 2023; además del incremento en los precios de los productos, lo que afectó el valor de contratos proyectados en el presupuesto inicial y la firma de nuevos acuerdos sindicales (subsidio de lentes).

- **Facturación Venta de Servicios de Salud**

Con corte a 31 de diciembre de 2023 se alcanza una facturación por venta de servicios de salud de **\$386.257.692.798** lo que evidencia un incremento del 12% con respecto al mismo periodo de la vigencia 2022.

INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	Diciembre 2023	Diciembre 2022	% Variación
CAPITA	145,201,194,911	118,441,720,311	23%
EVENTO	16,835,282,528	21,302,847,808	-21%
EVENTO SAVIA	41,340,082,229	47,821,134,099	-14%
EVENTO SOAT	860,066,709	805,193,281	7%
FACTURACION USUARIO	3,749,509,853	4,217,824,713	-11%
PIC	170,578,448,803	140,076,322,528	22%
VINCULADOS DSSA	2,014,921,645	3,496,024,167	-42%
VINCULADOS SSM	4,267,681,988	6,612,931,567	-35%

INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	Diciembre 2023	Diciembre 2022	% Variación
HOSPITALIZADOS	542,154,172	573,987,816	-6%
ADRES	868,349,959	582,956,697	49%
Total general	386,257,692,798	343,930,942,988	12%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa diciembre 2023.

Como indicadores trazadores del proceso de facturación se advierten los siguientes resultados con corte a diciembre de 2023:

Indicador	Meta	Resultado
% servicios prestados y facturados en el mismo periodo	>95%,	49,4%
Proporción de glosa recepcionada de facturación por evento en el trimestre	<= 8	9,3%
% facturación radicada en el mismo trimestre (evaluado) de expedición	>= 85%	73,2%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa diciembre 2023. Aplicativo Almera

Con respecto a las transferencias durante el año 2023 se recibieron **\$21.854 millones** de los cuales el **58%** fue asignado para el fortalecimiento financiero de la empresa. Sin embargo, se advierte una disminución de \$16.118 millones con respecto a la vigencia 2022.

Año	Valor transferencias a la ESE Metrosalud	Valor asignado para fortalecimiento financiero
2022	37.972.317.527	17.799.674.572
2023	21.853.888.340	12.757.661.732

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa diciembre 2023.

Con respecto a los proyectos de intervención colectiva se obtienen ingresos en la vigencia 2023 por valor de **\$170.578.448.803**, donde se advierte una mayor participación del proyecto de Buen Comienzo Gestacional y primer año con un 20%, seguido de Medellín me Cuida y Familia Medellín.

Proyectos de intervención colectiva	Valor	% participación
Buen comienzo Gestacional y primer año	33,943,090,532	20%
Medellín Me Cuida	27,436,119,671	16%
Familias Medellín	21,526,248,944	13%
Aph-Extramural	20,328,574,770	12%
Acompañamiento Psicosocial Crecer con Dignidad	13,377,607,895	8%
B. S. Habitantes De Calle	8,919,216,475	5%
Ser capaz en Casa	8,355,187,381	5%
Acompañamiento Gerontológico	8,176,620,023	5%
Vigilancia Epidemiología en Salud Publica	7,606,883,792	4%
Salud Oral Con Prótesis	3,733,456,511	2%
Programa Ampliado de Inmunización PAI	3,507,654,294	2%
Salud Visual - Lente	3,308,465,613	2%
Tomarnos El Mundo	3,089,974,429	2%
Ortodoncia - salud oral	1,943,068,906	1%
Política Pública para los discapacitados	1,393,660,097	1%
Proyecto Materno Perinatal	1,044,505,764	1%
Política Pública para la Familia	989,038,055	1%
Salud Mental Proyectos	933,605,847	1%
Familias Cuidadoras.	913,180,630	1%
Rutas Integrales Atención en Salud	833,229,496	0%
Medicamentos para trabajadores del Municipio de Medellín	21,528,286	0%
Total general	170,578,448,803	100%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa diciembre 2023.

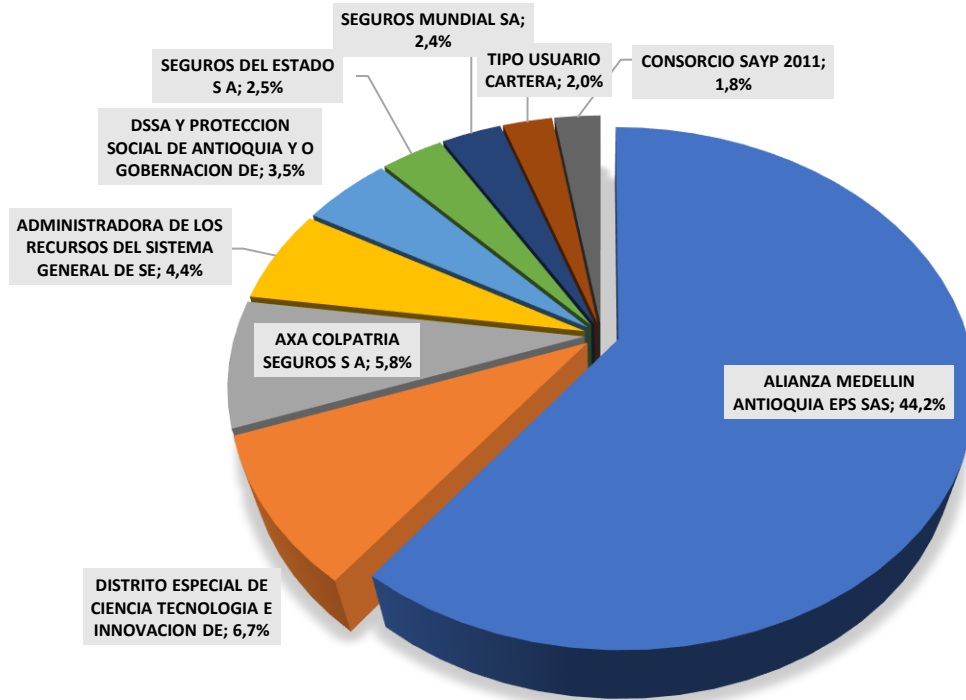
- **Gestión de Cartera**

A 31 de diciembre de 2023 se evidencia un saldo de cuentas por cobrar por un monto de **\$91.045.970.016**, de la cuales **\$49.601 millones** corresponde a cartera corriente radicada y **\$4.000 millones** no radicada. Sin embargo, \$37.808 millones corresponde a cartera no corriente y el **12,6%** es considerada de difícil recaudo que corresponde a **\$11.498 millones aproximadamente**.

ZONA C	NOMBRE ZONA	SALDO	CORRIENTE			NO CORRIENTE		%
			RADICADO	NO RADICADO	GIRO DIRECTO	RADICADO	DIFICIL RECAUDO	
101	VINCULADOS Medellín	4.688	18			4.670		5,15%
102	PIC	3.209	2.907			65	237	3,52%
103	SUBSIDIADO	47.536	35.519	2.836	-340	5.983	3.538	52,21%
104	SOAT	1.527	311	17		519	679	1,68%
105	FOSYGA	4.038	709	126		558	2.646	4,44%
106	CONTRIBUTIVO	4.532	2.043	243	-23	2.060	210	4,98%
107	IPS PUBLICAS	268				3	264	0,29%
109	ARL	35	9	13		12	1	0,04%
110	ASEGURADORAS	95	45	6		14	31	0,10%
113	VINCULADOS ANTIOQUIA	2.789	918	318		907	646	3,06%
115	RÉGIMEN ESPECIAL	75	15	2		32	25	0,08%
116	VINCULADOS MUNICIPIOS	274	129	4		68	73	0,30%
117	IPS PRIVADAS	70	45			22	3	0,08%
119	VINCULADOS DEPARTAMENTOS	299	3	1		136	160	0,33%
120	OTROS SERVICIOS FACTURADOS	58	58					0,06%
121	MIAS	532				518	14	0,58%
121A	MAITE	81				81		0,09%
121B	PRASS	421				421		0,46%
121C	MEDELLIN TE CUIDA	1.792	726	268		798		1,97%
200	FACTURACION APH	14.077	5.005	140		7.662	1.269	15,46%
201	TRANSFERENCIAS	8					8	0,01%
202	PENSIONES	2.720	428			613	1.678	2,99%
204	ARRENDAMIENTOS	6	1				5	0,01%
205	COSTOS ADMINISTRATIVOS	21	3			12	6	0,02%
211	FACTURACION POLIZA DE VIVIENDA	57		26		27	4	0,06%
214	COBROS POR OTROS CONCEPTOS	25	2			23		0,03%
208R	RECICLAJE	2	2					0,00%
108	PARTICULAR	524	157			367		0,58%
197	CONTRIBUTIVO	171	84			88		0,19%
198	VINCULADOS	189	17			172		0,21%
199	SUBSIDIADOS	926	447			479		1,02%
TOTAL GENERAL		91.046	49.601	4.000	-363	26.310	11.498	1,00

Cifras expresada en miles de millones. Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

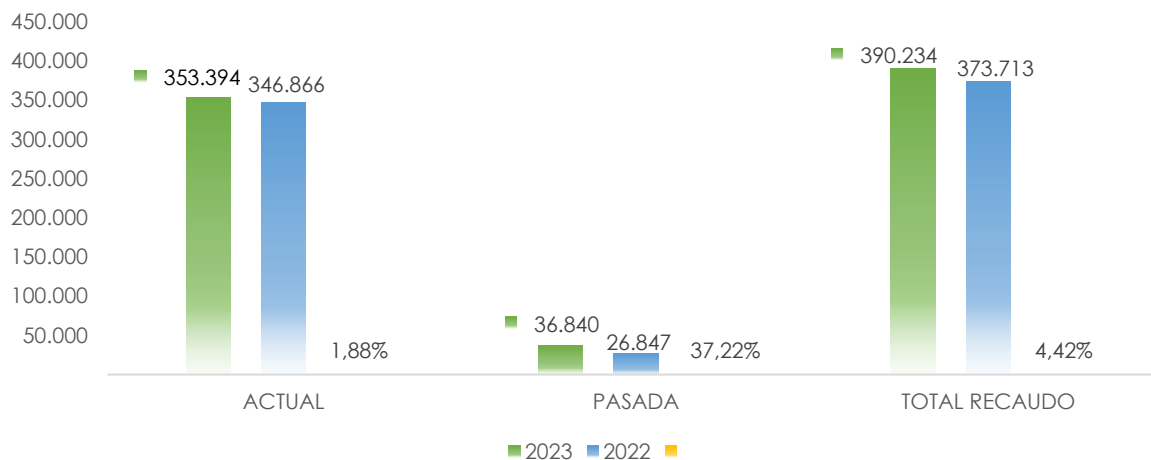
La cartera de la empresa está representada en las cuentas entidades como Savia Salud EPS en un 44,2%, seguido por el Distrito de Medellín con el 6,7%.



Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

• Gestión recaudo

La información se presenta comparativa con los años 2022-2023, se alcanza evidenciar un incremento de un 4,42% con respecto al año anterior, terminando con un total recaudado de **\$390.234 millones** se indica a continuación:



Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

- **Cuentas por pagar**

A 31 de diciembre de 2023 la empresa tiene cuantas por pagar que ascienden a un monto de \$96.495 millones de los cuales el 46,6% corresponde a saldo vencido que equivale a \$44.950 millones.

zona	Nombre Zona	Suma de Saldo Actual	Suma de Total Vencido
400	COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	20,558,465,479.18	16,670,832,244.58
401	GASTOS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS ADITIVOS Y OPERATIVOS	25,510,424,145.00	15,688,862,408.00
402	SERVICIOS PUBLICOS	245,881,481.00	36,601,561.00
403	BONOS PENSIONALES Y CUOTAS PARTES	26,927,956.00	26,813,678.00
404	SENTENCIAS, FALLOS Y CONCILIACIONES	209,927,992.00	107,290,874.00
406	AJUSTES VARIOS - OCASIONALES	1,372,988,104.80	1,469,588,074.80
407	CONVENIO APH - FACTURACION	12,660,756,833.00	5,858,428,213.00
408	CONTRATISTAS PRESTACION DE SERVICIOS	6,769,865,782.00	60,662,016.00
409	ARRENDAMIENTOS	722,169,290.00	479,631,229.00
411	LIQUIDACIONES DEFINITIVAS Y SENTENCIAS LABORALES	839,074,742.00	508,178,215.00
412	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	466,679,280.46	466,679,280.46
413	SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS	4,650,823,864.00	844,715,142.00
414	EQUIPOS DE DOTACION POR CONVENIO	9,495,097,730.90	606,904,729.66
415	INFRAESTRUCTURA FISICA HOSPITALARIA - CONVENIOS SSM	701,939,131.00	700,358,711.00
416	OBLIGACIONES LABORALES NOMINAS	948,163,945.00	112,663,643.00
417	DEDUCCIONES (OBLIGACIONES LABORALES)	70,114,093.00	70,114,093.00
418	RECOBROS VINCULADOS MUNICIPIO DE MEDELLIN	84,715,343.00	84,715,343.00
419	CONVENIOS MUNICIPIO DE MEDELLIN	11,160,480,325.35	1,156,481,558.35
401A	AV GASTOS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS ADITIVOS Y OPERATIVOS	853,400.00	853,400.00
(en blanco)	(en blanco)		
Total general		96,495,348,917.69	44,950,374,413.85

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera. Diciembre 2023

- **Situación Financiera**

Estado de la Situación Financiera comparativo a diciembre: 2022 -2023

	2023	2022	Variación %
Total Activo	661.559	622.717	6%
Activo Corriente	117.402	97.804	20%
Efectivo	20.557	24.334	-16%
Inversiones	98	98	0%
Cuentas por Cobrar	61.868	41.870	48%
Prestamos por Cobrar	3.097	3.471	-11%
Inventarios	3.758	4.817	-22%
Otros Activos	28.024	23.214	21%
Activo no Corriente	544.157	524.913	4%
Cuentas por Cobrar	21.201	20.765	2%
Prestamos por Cobrar	4.645	5.207	-11%
Propiedad Planta y Equipo	287.012	286.733	0%
Otros Activos	231.299	212.208	9%
Total Pasivo	277.462	247.321	12%
Pasivo Corriente	144.356	96.559	50%
Prestamos por Pagar	2.714	7.853	-65%
Cuentas por Pagar	95.720	51.008	88%
Beneficios a Empleados	26.246	22.156	18%
Otros Pasivos	19.676	15.542	27%
Pasivo no Corriente	133.106	150.762	-12%
Beneficios a Empleados	107.358	123.268	-13%
Provisiones	25.748	26.397	-2%
Otros Pasivos	-	1.097	-100%
Patrimonio Institucional	384.098	375.396	2%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa; cifras en millones de pesos. Diciembre 2023

Con corte a 31 de diciembre de 2023, la empresa cuenta con un patrimonio institucional valorado en **\$384.098 millones**, representado en activos por valor de **\$661.559 millones**, donde se evidencia un incremento del 6% con respecto a la vigencia anterior y pasivos por valor de **\$277.462 millones**, con una variación negativa del 12% con respecto a la vigencia anterior.

Dicha situación financiera responde a la siguiente estructura de capital:

Estructura de capital comparativo: vigencias: 2022 - 2023



Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa; cifras en millones de pesos. Diciembre 2023

Estado Integral de resultados comparativo a diciembre: 2022 -2023

Concepto	2023	2022	Var. %
Prestación de Servicios	386.257	343.931	12%
Costo de Venta en Servicios	397.927	359.525	11%
Gastos Operacionales	31.181	32.291	-3%
Excedente (Déficit) Operacional	-42.851	-47.885	-11%
Transferencia y subvenciones	21.931	38.735	-43%
Otros Ingresos	9.372	18.852	-50%
Otros Gastos	15.984	19.437	-18%
Excedente (Déficit) Del ejercicio	-27.532	-9.735	65%

Fuente: Subgerencia Financiera y Administrativa; cifras en millones de pesos. Diciembre 2023

Con respecto al Estado Integral de resultados se presenta un **déficit operacional a diciembre de 2023 \$-27.532 millones de pesos**, con un incremento con respecto a la vigencia 2022 del 65%, como se muestra en el cuadro anterior.

- **Gestión de recursos**

Con el propósito de gestionar recursos para mejorar las condiciones financieras de la ESE Metrosalud, desde la Gerencia se realizaron diferentes gestiones como se indica a continuación:

- Acuerdo de pago con Savia Salud EPS, por lo que Metrosalud recibirá durante el 2024 una nueva inyección mensual de **\$3.500 millones** con cargo a la facturación del mes y a la cartera conciliada por evento.
- Se gestionó ante el ADRES en Bogotá, la recuperación de **\$1.500 millones** por concepto de atenciones de tránsito.
- Ante el Ministerio de Salud y Protección Social, se gestionó el desembolso de **\$2.000 millones** por atenciones no reconocidas a población migrante.
- Con relación a la gestión de pasivos pensionales, se recaudaron **\$5.155 millones** en el 2023, y a la fecha, se adelantaron gestiones por valor de **\$759 millones** pendientes de reembolso para 2024.
- Gestiones con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por valor aproximado de **\$12.000 millones** por concepto de pasivos pensionales.
- Mediante conciliación con la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, se recaudaron **\$2.046 millones** por concepto de prestación de servicios de salud brindados a la población pobre no asegurada - PPNA de vigencias anteriores clasificada como no acuerdos.

CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION 2023

Para la vigencia 2023 se alcanza un cumplimiento del Plan de Acción del **88,95%** para una **eficacia del 98,8%** teniendo en cuenta la meta institucional del **90%**. El resultado por cada una de las estrategias se indica a continuación:

Estrategias	Cumplimiento 2023
Estrategia 1. Desarrollo del Modelo de Prestación del Servicio de Salud	86,13%
Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora	95,56%
Estrategia 3. Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	94,95%
Estrategia 4. Metrosalud Consciente y Sostenible	79,12%
TOTAL	88,95%

Fuente: Aplicativo Almera. Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Enero 2024