

# Informe de Gestión 2018



Metrosalud®



# Plataforma Estratégica

## Objetivos Corporativos

1. Mejorar la situación de salud de la población a través de una red integrada de prestación de servicios centrada en el usuario, la familia y la comunidad

2. Consolidar un sistema de gestión organizacional que permita alcanzar mejores estándares de desempeño en pro de la satisfacción del usuario

3. Optimizar los recursos de la operación Institucional, impactando positivamente la rentabilidad social, el equilibrio financiero, la productividad y la sostenibilidad en el tiempo

4. Gestionar el conocimiento, la tecnología y la comunicación para apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos institucionales.

5. Fortalecer las condiciones laborales y las competencias del talento humano, que contribuyan a una atención humanizada y a la satisfacción de necesidades y expectativas del servidor y su familia.

# Plan de Desarrollo período 2018 - 2020

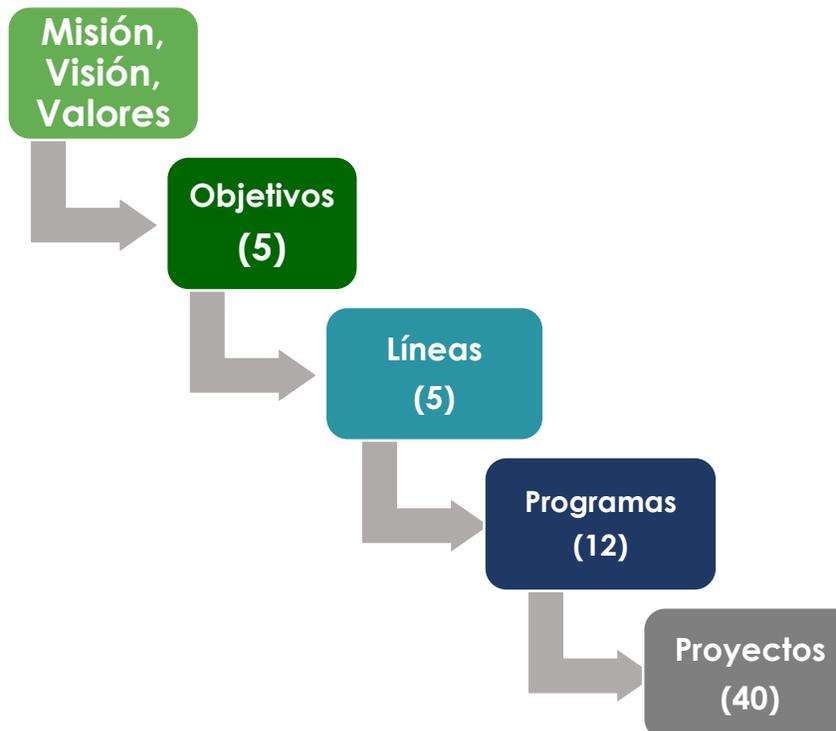
Línea 1. La  
prestación de  
servicios de salud  
basados en A.P.S.

Línea 2. El sistema  
Integrado de  
Gestión

Línea 3. La  
eficiencia  
administrativa  
y financiera

Línea 4. El conocimiento  
y la innovación para  
potenciar el desarrollo y  
el cambio institucional

Línea 5. Talento  
humano fuente  
del desarrollo



# Algunas de nuestras cifras en 2018



Usuarios  
asignados  
693.736



Servidores  
2.165  
Estudiantes  
7.204



Actividades  
de Promoción  
y Prevención  
544.294



Exámenes de  
Laboratorio  
1.637.636



Consulta  
Medicina General  
353.263  
Consulta  
Especialista  
58.640  
Consulta Médica  
Programas  
336.037



Cirugías  
11.964  
Partos  
4.947  
Cesáreas  
1.370



Imágenes  
Diagnósticas  
76.301



Atenciones  
de Urgencias  
206.508  
Egresos  
Hospitalarios  
33.555  
Porcentaje  
ocupacional  
91.7%  
Promedio  
días estancia  
4.1%



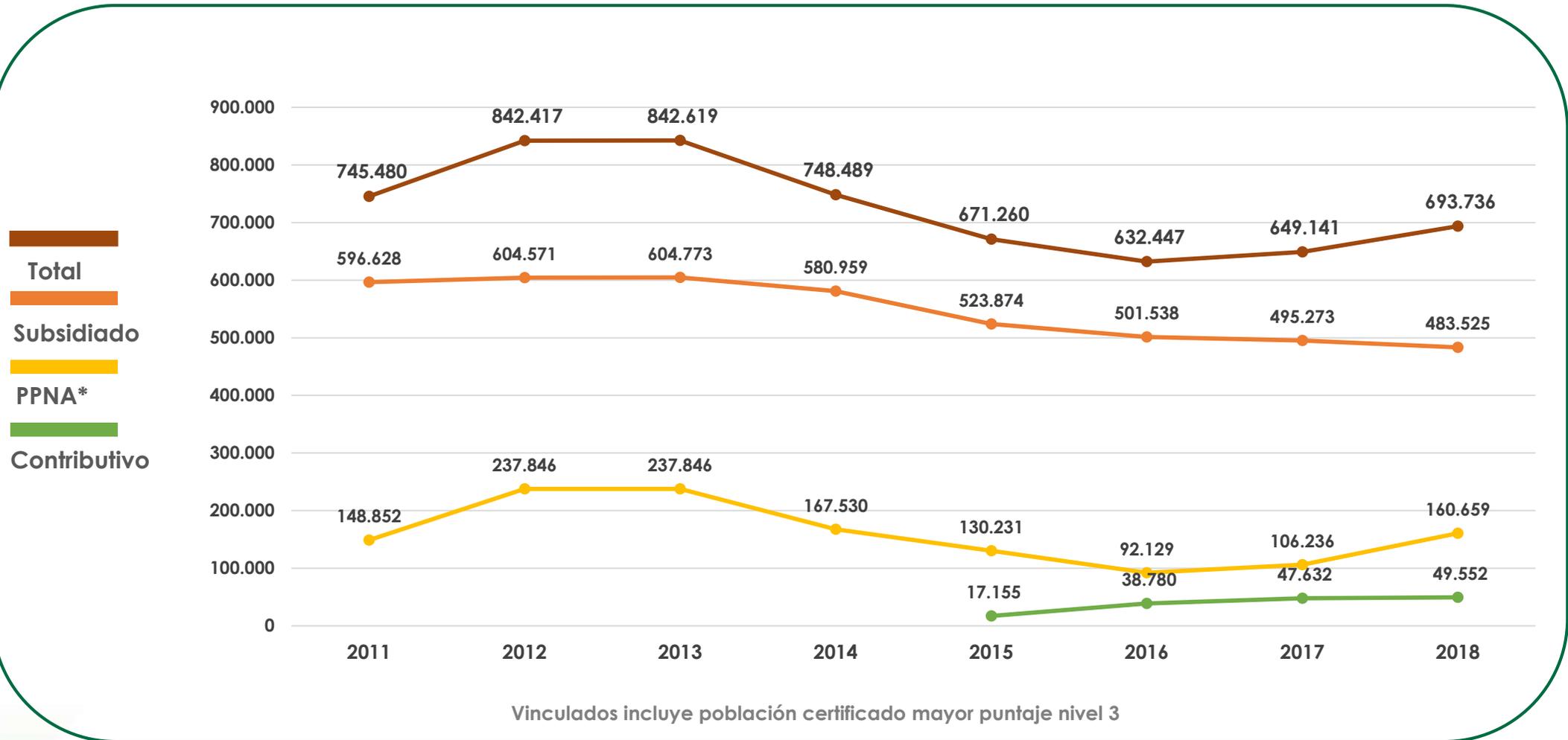
Consulta  
odontológica  
133.515  
Consulta  
PyP Higienista  
216.894

# Línea 1

## La prestación de servicios de salud basada en APS



# Población asignada



# Perfil de morbilidad

## Morbilidad por egreso hospitalario

Nombre del diagnóstico	Total
Parto Único Espontáneo	5.142
Otras Enfermedades Pulmonares Obstructivas Crónicas	4.076
Otros Trastornos del Sistema Urinario (infección urinaria)	3.184
Producto del Parto	1.801
Insuficiencia Cardíaca	1.288
Parto Único Por Cesárea	1.154
Celulitis	1.141
Examen General e Investigación de personas sin quejas o sin diagnóstico informado	1.126
Nacidos Vivos según lugar de nacimiento	1.112
Neumonía, organismo no especificado	950

## Morbilidad por egreso de urgencias

Nombre del Diagnóstico	Total
Dolor abdominal y pélvico	7.158
Herida de la cabeza	6.606
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	6.291
Gastritis y duodenitis	5.648
Asma	5.529
Cefalea - Migraña	4.698
Infección viral de sitio no especificado	3.593
Amigdalitis aguda	3.026
Herida de la muñeca y de la mano	2.980
Otros trastornos del sistema urinario (infección urinaria)	2.929

## Morbilidad por consulta médica

Nombre del Diagnóstico	Total
Dorsalgia	15.281
Dolor Abdominal y Pélvico	8.997
Examen General e Investigación de personas sin quejas o sin diagnóstico informado	8.604
Otros Trastornos del Sistema Urinario (infección urinaria)	8.428
Otros Hipotiroidismos	8.304
Rinofaringitis Aguda [resfriado común]	7.912
Gastritis y duodenitis	7.740
Hipertensión esencial (primaria)	7.330
Otros Trastornos Articulares, no clasificadas en otra parte	5.990
Cefalea	5.665

**Actividades IEC de hábitos de vida saludable**

**76.282**

Actividades de información educación, comunicación con énfasis en los cuatro hábitos de vida saludables priorizados: actividad física, sexualidad responsable, cese del tabaquismo y alimentación saludable

Actividades	N° Actividades
Desestimular exposición al tabaco, alcohol, sustancias psicoactivas	4.477
Promover condiciones sanitarias en ambiente intra-domiciliaria	4.645
Promover convivencia pacífica con énfasis en ámbito intrafamiliar	3.683
Promover la salud en la tercera edad	7.799
Promover la salud sexual y reproductiva	30.088
Promover salud integral en los niños, niñas y adolescentes	25.590
<b>Total</b>	<b>76.282</b>
<b>Población asignada (10 – 80 años)</b>	<b>593.441</b>
<b>Indicador de cobertura de estrategias IEC</b>	<b>12.85%</b>



**Línea 1**  
**Programa: Gestión del cuidado de la salud**  
**Proyecto: Prevención de la enfermedad**

Actividades	Nº Actividades desarrolladas	Meta Anual	% Cumplimiento
Crecimiento y desarrollo de primera vez	9.721	7.746	100%
Control de crecimiento y desarrollo	54.220	150.838	35,95%
Consulta del desarrollo en el joven por médico.	17.727	57.559	31%
Consulta de planificación familiar primera vez	7.136	26.535	27%
Consulta primera vez por médico en gestante	8.049	11.561	70%
Atención del Parto o Cesárea	4.328	9.675	45%
Consulta médica de control post parto	3.754	9.827	38%
Consulta médica de control del recién nacido	3.486	9.827	35%
Consulta de detección de alteraciones del adulto por médico	2.285	47.265	4,83%
Citología cervicouterina	41.580	138.298	30%
Consulta de HTA de primera vez por médico **	5.310	10.455	51%
Consulta de DM de primera vez por médico **	829	1.608	52%
Medición de agudeza visual	4.535	38.098	12%
Detartraje supragingival	87.710	1.145.854	8%
Controles de placa bacteriana	99.933	843.369	12%
Aplicación de flúor tópico	43.310	320.634	14%
Aplicación de sellantes	94.898	250.958	38%
Vacuna contra Hepatitis B **	2.611	9.675	27%
Vacuna con BCG **	2.633	9.675	27%
Vacuna contra DPT **	4.656	3.343	100%
Vacuna contra Hepatitis A **	6.107	6.573	93%
Vacuna contra Fiebre amarilla **	4.697	3.343	100%
Vacuna contra Varicela **	6.088	6.573	93%
Vacuna contra SRP **	6.056	6.573	92%
Vacuna contra Rotavirus **	5.614	9.302	60%
Vacuna con Pentavalente **	5.670	13.953	41%
Vacuna contra Polio **	4.679	6.573	71%
Vacuna contra Neumococo **	5.812	6.573	88%
Vacuna contra el Virus de Papiloma Humano	860	29.746	3%
<b>Total</b>	<b>544.294</b>	<b>3.192.009</b>	<b>17%</b>

**Actividades desarrolladas de P y P**

**544.294**



Razón de mortalidad perinatal por 1.000 nacidos vivos  
 ESE Metrosalud 2014 - 2018



**Mortalidad Perinatal**

2017	2018
28 casos	42 casos
Razón 6,2/1000 nacidos vivos	Razón 7,32/1000 nacidos vivos
Meta Anual 11.6 / 1000 NV (definida por histórico institucional)	

Fuente: RUAF 2018

**Incidencia de sífilis congénita**

2017	2018
23 casos	15 casos
Incidencia 5,09/1000 nacidos vivos	Incidencia 2,96/1000 nacidos vivos
Meta 2018 objetivo de desarrollo sostenible: incidencia de sífilis congénita en 0.5 casos o menos, incluidos los mortinatos, por cada 1.000 NV	

Fuente: Sivigila

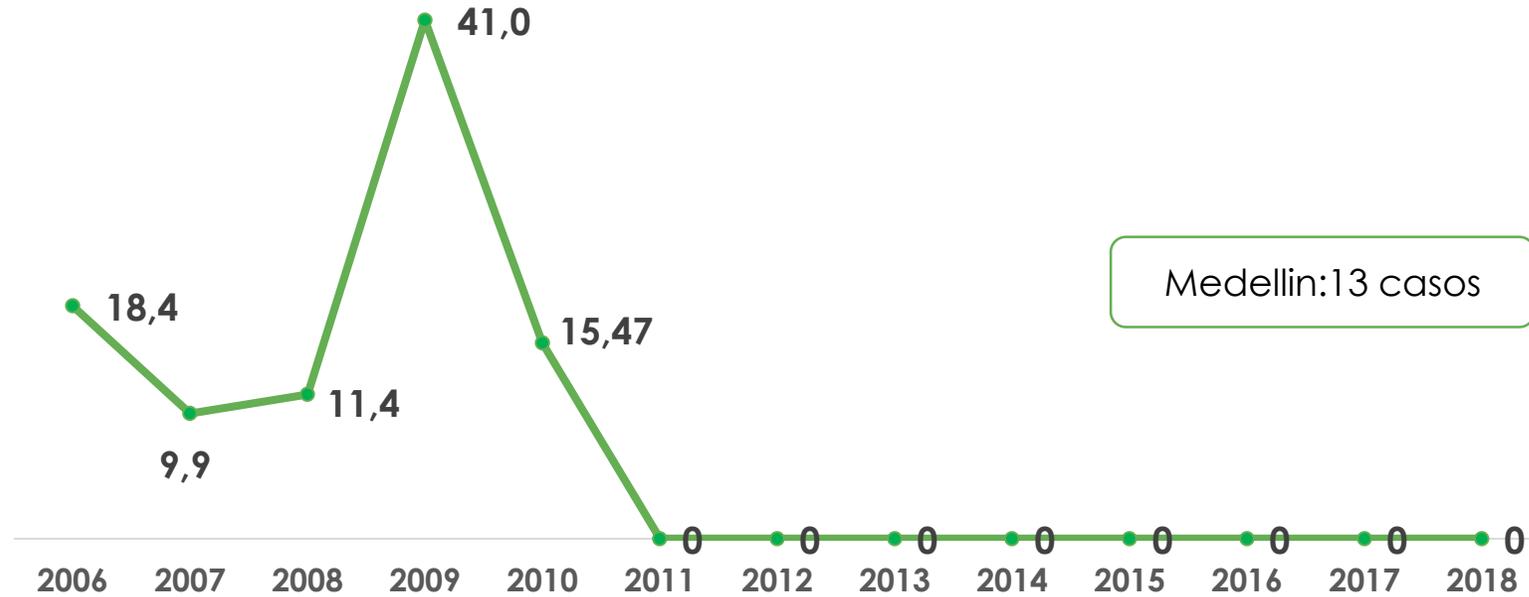
Incidencia sífilis congénita por 1.000 nacidos vivos  
 ESE Metrosalud 2014 - 2018



Razón de Mortalidad Materna por 1.000 NV  
E.S.E Metrosalud 2006 - 2018

Mortalidad materna

Meta: Cero (0) Muertes maternas



Fuente: SIVIGILA

Actividades desarrolladas en la extramuralidad

36.359

- Crecimiento y desarrollo
- Atención del joven
- Planificación familiar
- Atención del adulto
- Citología,
- Tamizaje de mama y próstata
- Agudeza visual
- Control de placa higienista, flúor, detartraje y sellantes
- Actividades educativas

Desarrolladas por  
**10 equipos básicos de salud**



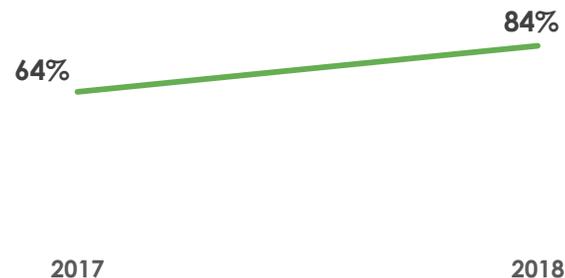
Evaluación de adherencias de Guías de Práctica Clínica

GPC Médica, profesionales de enfermería y de salud oral

Desarrollo de cursos virtuales sobre Guías de Práctica Clínica

- Módulos cursos virtuales**
- Introducción a las GPC
  - GPC Dislipidemia
  - GPC Hipertensión arterial
  - GPC Dolor abdominal agudo
  - GPC de embarazo, parto y puerperio
  - GPC Sífilis gestacional y congénita
  - Guía de uso efectivo y racional de antimicrobianos
  - Atención integral a víctimas de violencia sexual
  - Electrocardiograma en la práctica clínica
  - GPC Patología Pulpar y periapical
  - GPC de raíz dental retenida

Comparativo adherencia estricta a Guías de Práctica Clínica ESE Metrosalud 2017 - 2018



Fuente: Subdirección de Red de servicios



### Servicio de Hospitalización

Actividad	2016	2017	2018	Variación 2017 / 2018	
Egresos Hospitalarios	29.873	31.204	33.555	↑	<b>7,5%</b>
Porcentaje Ocupacional	84,4%	84,9%	91,7%	↑	<b>8,0%</b>
Promedio Día Estancia	3,92	4,24	4,09	↓	<b>-3,5%</b>
Giro Cama (Mensual)	7,0	6,7	7,0	↑	<b>4,2%</b>

### Servicio de Consulta Externa

Actividad	2016	2017	2018	Variación 2017 / 2018	
Consulta Médica General	342.169	347.360	353.263	↑	<b>1,7%</b>
Consulta Médica Programas	345.860	329.964	336.037	↑	<b>1,8%</b>
Consulta Especialista	77.896	56.602	58.640	↑	<b>3,6%</b>
Procedimientos Médicos	58.471	56.963	53.800	↓	<b>-5,6%</b>
Controles Enfermería PyP	157.206	135.398	122.411	↓	<b>-9,6%</b>
Procedimientos Enfermería	382.544	383.245	333.772	↓	<b>-12,9%</b>
Vacunación (Dosis Aplicadas)	259.971	257.222	284.628	↑	<b>10,7%</b>
Consulta Odontología	118.949	121.299	133.515	↑	<b>10,1%</b>
Consulta P y P Higienista	187.120	204.143	216.894	↑	<b>6,2%</b>

### Servicio de Urgencias

Actividad	2016	2017	2018	Variación 2017 / 2018	
Urgencias Consulta General	201.078	197.993	201.254	↑	<b>1,6%</b>
Urgencias Consulta Especialista	3.891	4.472	5.254	↑	<b>17,5%</b>

### Servicio Cirugía

Actividad	2016	2017	2018	Variación 2017 / 2018	
Cirugías	14.881	11.302	11.964	↑	<b>5,9%</b>
Partos	3.186	3.126	4.947	↑	<b>58,3%</b>
Cesáreas	1.071	1.038	1.370	↑	<b>32,0%</b>
Proporción Cesáreas	25,2%	24,9%	21,7%	↓	<b>-13,0%</b>

**12,6% Inasistencia a citas de medicina general y programas, lo que representa 86.850 consultas a las cuales no asistieron los usuarios.**

### Servicio de apoyo diagnóstico

Actividad	2016	2017	2018	Variación	
Estudios de Rayos X	80.733	77.052	76.301	↓	<b>-1,0%</b>
Ecografías	25.892	22.288	26.394	↑	<b>18,4%</b>
Exámenes de Laboratorio	1.590.866	1.507.234	1.637.636	↑	<b>8,6%</b>
Citologías	51.743	44.980	47.953	↑	<b>6,6%</b>
Monitoreos Fetales	9.303	9.794	11.644	↑	<b>18,9%</b>
Electrocardiogramas	63.562	64.212	67.253	↑	<b>4,7%</b>

### Oportunidad en asignación de citas

Resolución 0256 Tipo de cita	Meta (días)	2017	2018
Consulta médica general	≤ 3	6,1	5,5
Consulta odontología general	≤ 3	4,6	4,8
Consulta Pediatría	≤ 5	0,2	3,2
Consulta Ginecología	≤ 15	2,6	4,5
Consulta Obstetricia	≤ 8	5,9	6,6
Consulta Cirugía general	≤ 15	8,4	4,7



## Proyecto: Desarrollo del portafolio de servicios

- **Atención de partos** de primer nivel UH Belén.
- Contratación de especialistas para valoración de maternas con **embarazo de alto riesgo** en las diferentes UH, con el apoyo de la Secretaría de Salud Municipal.
- Fortalecimiento del servicio de **Ortopedia** en la comuna 5 (UH Castilla); antes concentrado en UH Belén.



## Proyecto: Articulación sectorial e intersectorial

- Identificación de Organizaciones Sociales y Comunitarias: **Mapa de redes de apoyo** por cada unidad población territorio
- Coordinación y definición de cronogramas de trabajo conjunto con **35 organizaciones** para avanzar en la articulación



**34 encuentros de diálogo de saberes** con población gestante y con riesgo cardiovascular

**540**

**Usuarios que participaron en diálogo de saberes**



### Algunas temáticas relacionadas

#### Población gestante:

- ✓ Pregunta orientadora para discusión
- ✓ Mitos y realidades sobre la gestación
- ✓ Alimentación
- ✓ Uso de medicamentos
- ✓ Salud sexual y reproductiva
- ✓ Pautas de crianza

#### Población con Riesgo Cardiovascular:

- ✓ Pregunta orientadora para discusión
- ✓ Mitos y realidades sobre su condición de salud
- ✓ Alimentación
- ✓ Uso de medicamentos

# Logros Línea 1

- **3.913.114 actividades y procedimientos** en salud realizados.
- **544.294 personas** intervenidas en los **programas de detección temprana, protección específica** y atención de enfermedades de interés en salud pública.
- **9 equipos extramurales** operando, con apoyo de convenios docencia servicio, y fortaleciendo el proyecto del MIAS.
- Avances en la **integración funcional de la red de servicios** de la ESE Metrosalud en beneficio de los usuarios.
- **241.016 personas con orientación efectiva** a los programas de protección específica y detección temprana.
- **Ampliación de la oferta** de la consulta especializada en **ortopedia** en la UH Castilla, **consulta de alto riesgo obstétrico** en las diferentes unidades.
- Avance en la **descongestión de la UH de Manrique**.

# Línea 2

## El sistema integrado de gestión



## Gestión de riesgos

95

Riesgos de procesos identificados y con seguimiento sistemático a las acciones definidas para su intervención

- **Actualización de la matriz de riesgos** para los 17 procesos institucionales: identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos (incluye riesgos SARLAFT y corrupción).
- Definición del **plan de intervención de riesgos**, con intervención de aquellos riesgos residuales en nivel medio, alto y muy alto, y seguimiento sistemático a las acciones definidas, con un cumplimiento del 42%
- Fortalecimiento de la **cultura de gestión del riesgo** institucional a través de capacitación a servidores y despliegue institucional y boletines electrónicos.

## Despliegue institucional

98%

Grado de conocimiento

**Sobre riesgos en la ese Metrosalud**

**Ejemplos de riesgos y sus controles identificados en los procesos de la ESE metrosalud**

El presente informe muestra ejemplos de riesgos identificados en los procesos de la ESE metrosalud. Con fines de ejemplo se muestran algunos ejemplos de riesgos, sus controles, niveles de riesgo y grado de conocimiento.

En el proceso de Gestión Financiera se identificó el riesgo de falta de recursos y se controla de la siguiente manera:

Actividad	Riesgo	Control	Nivel de riesgo	Grado de conocimiento
Información de recursos de salud	Riesgo de falta de recursos de salud	Disciplinada en el uso de los recursos de salud	Bajo	Alto
Objetivo: Mantener y mejorar los servicios con el fin de mejorar la calidad de atención	Riesgo de falta de recursos de salud	Seguimiento de la información de recursos de salud	Alto	Medio

En el proceso de Atención en Salud se identificó el riesgo de falta de recursos de salud y se controla de la siguiente manera:

Actividad	Riesgo	Control	Nivel de riesgo	Grado de conocimiento
Atención en Salud en el proceso de SAAS	Riesgo de falta de recursos de salud	Seguimiento de la información de recursos de salud	Bajo	Alto
Objetivo: Mantener los SAAS con el fin de mejorar la calidad de atención	Riesgo de falta de recursos de salud	Seguimiento de la información de recursos de salud	Alto	Bajo

Estos ejemplos están en el Anexo de riesgos que está publicado en la Web de la ESE metrosalud. Para más información consulte el Anexo de riesgos que está publicado en la Web de la ESE metrosalud.



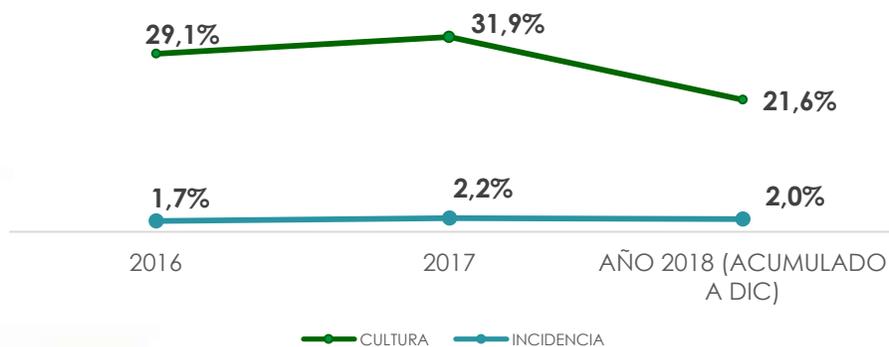
**385**  
**Servidores**  
**certificados en**  
**Seguridad del**  
**paciente**

**Programa de Seguridad del Paciente**

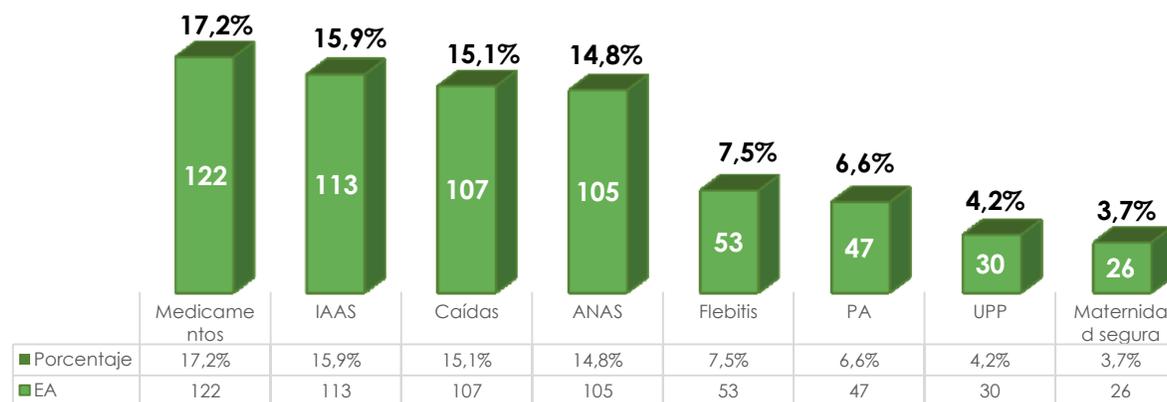
Fortalecimiento de componentes:

- Cultura frente a la seguridad del paciente
- Procesos seguros
- Aprendizaje Organizacional

Indicadores de cultura de la notificación -  
 incidencia de eventos adversos  
 ESE Metrosalud 2016 - 2018



Origen de eventos adversos enero - diciembre 2018  
 ESE Metrosalud



## Línea 2

Programa: Sistema de Gestión de la Calidad

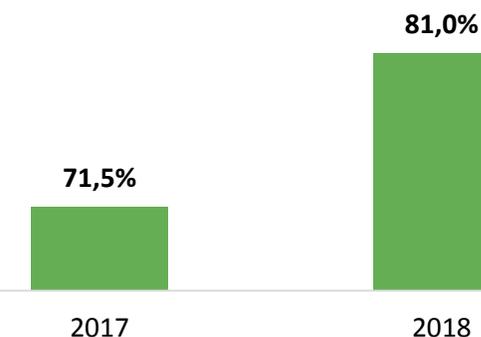
Proyecto: Gestión de la seguridad clínica



### Rondas de calidad y seguridad Comité de Gerencia

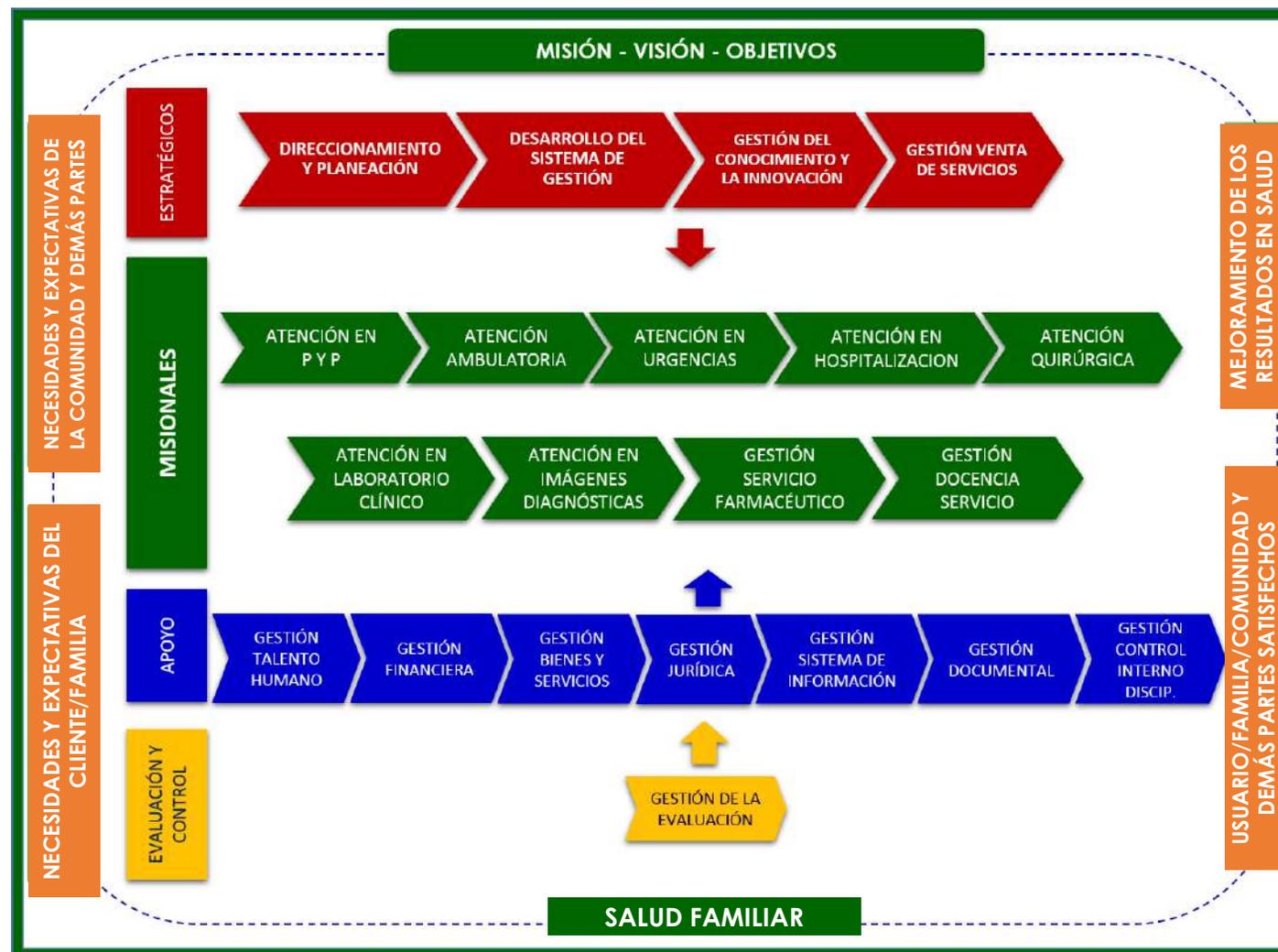
LISTA DE CHEQUEO	DOCE DE OCTUBRE	NUEVO OCCIDENTE	SANTA CRUZ	BELÉN	CASTILLA	MANRIQUE	SAN CRISTÓBAL	SAN JAVIER	SAP	ESE METROSALUD
LABORATORIO	88%	93%	83%	90%	100%	91%	90%	90%	70%	● 88%
FÁRMACO/TECNO	100%	87%	80%	93%	83%	83%	97%	93%	93%	● 90%
TH	93%	97%	92%	86%	96%	80%	99%	73%	81%	● 89%
SATISFACCIÓN PTE	77%	89%	78%	80%	76%	76%	80%	76%	83%	● 79%
HC MÉDICA	80%	70%	65%	76%	82%	64%	82%	82%	75%	● 75%
HC ENFERMERÍA	71%	88%	88%	93%	73%	71%	79%	73%	72%	● 79%
TRANSFUSIÓN	89%	100%	92%	90%	92%	91%	90%	83%	92%	● 91%
HIGIENE DE MANOS	71%	88%	88%	93%	73%	71%	79%	73%	72%	● 79%
DIRECCIONAMIENTO / GERENCIA	93%	91%	90%	92%	86%	86%	93%	82%	94%	● 90%
VE E IAAS	69%	78%	53%	81%	83%	83%	78%	81%	74%	● 76%
AMBIENTE FÍSICO	64%	94%	69%	80%	85%	83%	94%	95%		● 83%
DESPLIEGUES	78%	63%	63%	73%	73%	62%	75%	80%	59%	● 69%
INFORMACIÓN	85%	85%	88%	82%	75%	85%	84%	85%	84%	● 84%
PLATAFORMA INFORMÁTICA	93%	90%	72%	83%	72%	72%	94%	70%	77%	● 80%
ESTUDIANTES	93%	92%	95%	93%	97%	95%	95%	98%	94%	● 95%
SYSO	73%	86%	80%	70%	81%	35%	63%	68%	68%	● 69%
PRÁCTICAS SEGURAS	81%	76%	52%	51%	69%	79%	77%	66%	79%	● 70%
<b>Total por UH</b>	<b>82%</b>	<b>86%</b>	<b>78%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>77%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>79%</b>	● <b>81%</b>

Comparativo Rondas de Calidad y Seguridad Comité de Gerencia 2017-2018



## Mapa de procesos

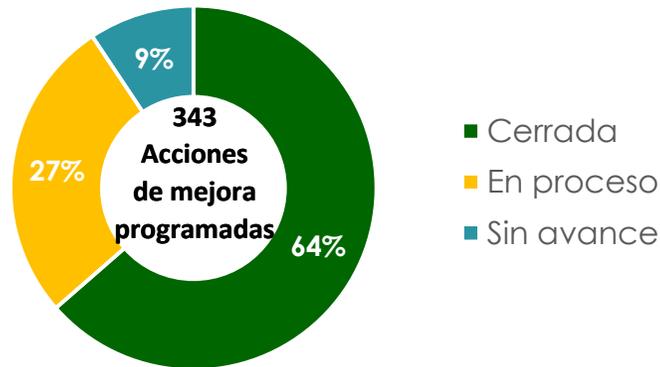
Aprobación por **Junta Directiva** mediante **acuerdo N. 341 de 2018** y pasó de 17 procesos a 21, concentrando el mayor ajuste en los procesos misionales con enfoque en la salud familiar.



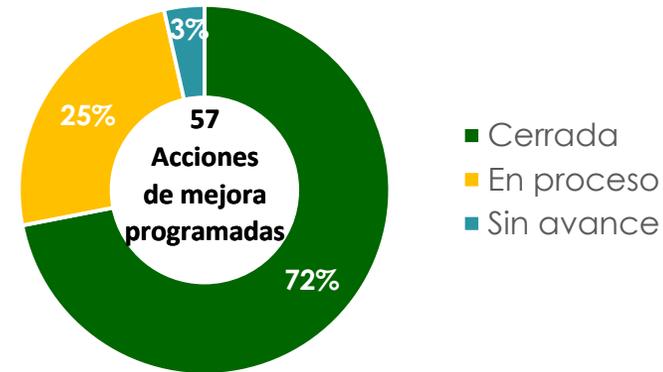
Modelo de mejoramiento continuo

- Desarrollo y avance en la implementación del **nuevo modelo de mejoramiento**, operativizado a través de equipos de mejoramiento, definición de barreras para el cumplimiento de las acciones, indicadores de logro y el seguimiento sistemático.
- Formulación del **plan de mejoramiento institucional** con base en autoevaluación 2017 y evaluación de la atención con calidad a la población pobre no asegurada, realizada en 2017 por la Secretaría de Salud del municipio.

Cumplimiento Plan de Mejora E.S.E Metrosalud 2018



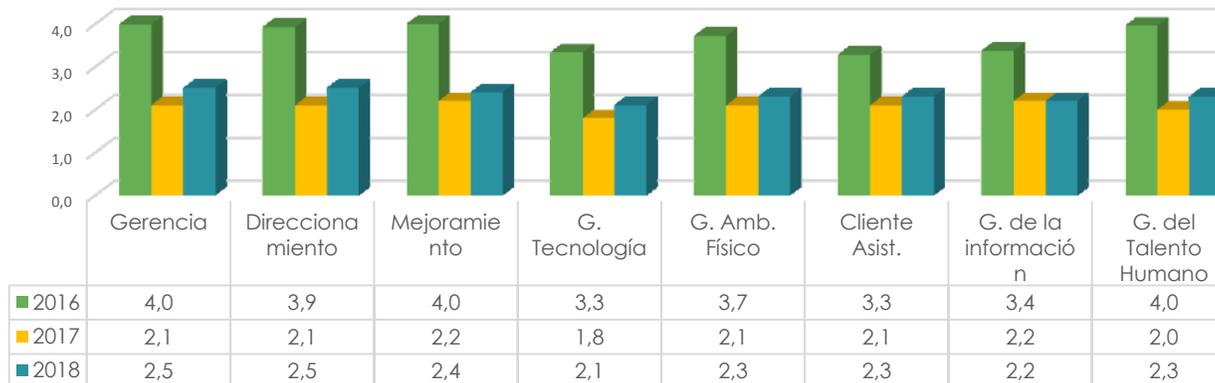
Cumplimiento Plan de Mejora PAMEC ESE Metrosalud 2018



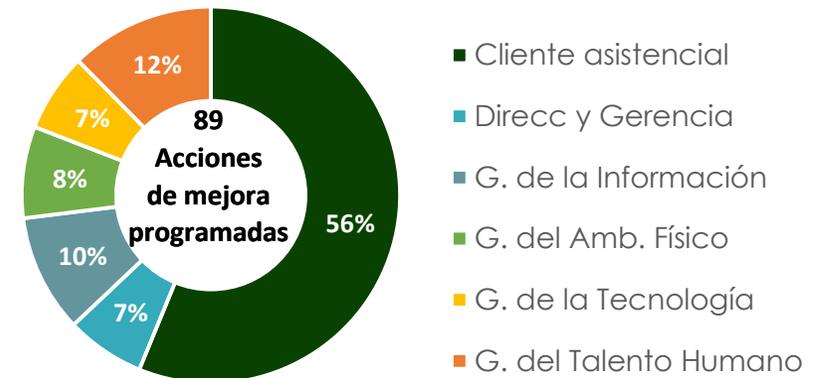
**Autoevaluación de estándares de acreditación**

- Avances en la calidad de la atención en salud, evidentes en los resultados de la **autoevaluación de acreditación 2,33** en 2018 comparado con 2,1 para el 2017.
- **Formulación de 89 acciones de mejoramiento** que serán ejecutadas en la vigencia 2019, producto de las oportunidades de mejora identificadas en el ejercicio de autoevaluación.

**Resultado de la autoevaluación de Acreditación, por grupo de estándares ESE Metrosalud 2016 - 2018**



**Oportunidades de Mejora por Grupo de Estándares Autoevaluación Acreditación ESE Metrosalud 2018 (Plan de Mejora 2019)**



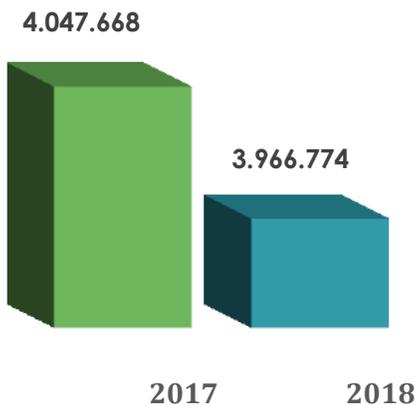
**Reconocimiento Unidades Hospitalarias resultados de evaluación estrategias de calidad año 2018**

Estrategias Evaluadas UH	RONDAS DE CALIDAD		PACIENTE TRAZADOR		AUDITORIA COMITES		ADHERENCIA PRACTICAS SEGURAS		CUMPLIMIENTO PIR		ADHERENCIA GPC		TOTAL PONDERACIÓN
	Resultado	Ponderación 30%	Resultado	Ponderación 30%	Resultado	Ponderación 10%	Resultado	Ponderación 10%	Resultado	Ponderación 10%	Resultado	Ponderación 10%	
UH Belén	80,3%	24,1%	63,9%	19,2%	74,5%	7,5%	88,0%	8,8%	67,3%	6,7%	84,1%	8,4%	74,7%
UH Doce Octubre	80,8%	24,2%	60,3%	18,1%	78,5%	7,9%	84,0%	8,4%	67,1%	6,7%	89,6%	9,0%	74,3%
UH SAP	79,5%	23,9%	61,4%	18,4%	57,9%	5,8%	93,0%	9,3%	42,2%	4,2%	95,0%	9,5%	71,1%
UH San Cristóbal	85,0%	25,5%	58,9%	17,7%	43,4%	4,3%	94,0%	9,4%	48,3%	4,8%	89,4%	8,9%	70,7%
UH Santa Cruz	75,4%	22,6%	58,1%	17,4%	48,0%	4,8%	79,0%	7,9%	73,0%	7,3%	90,4%	9,0%	69,1%
UH San Javier	78,1%	23,4%	45,2%	13,6%	65,4%	6,5%	72,0%	7,2%	74,3%	7,4%	90,3%	9,0%	67,2%
UH Nuevo Occidente	83,8%	25,1%	49,6%	14,9%	42,7%	4,3%	84,0%	8,4%	44,4%	4,4%	91,6%	9,2%	66,3%
UH Castilla	80,8%	24,2%	43,1%	12,9%	43,8%	4,4%	77,0%	7,7%	72,6%	7,3%	90,3%	9,0%	65,5%
UH Manrique	73,9%	22,2%	56,8%	17,0%	44,3%	4,4%	66,0%	6,6%	56,8%	5,7%	88,4%	8,8%	64,8%

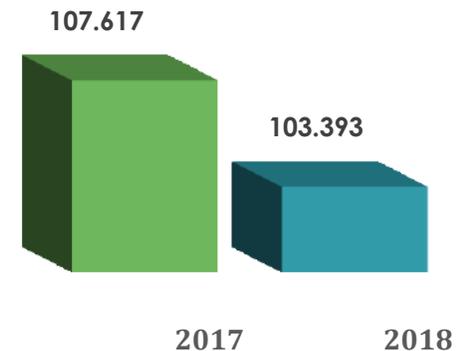
Gestión ambiental

Reducción del 2% en consumo de energía y 4% para acueducto, alcantarillado y gas

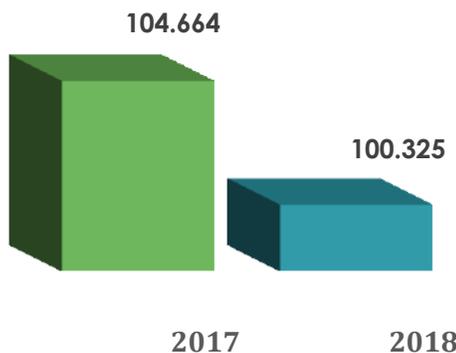
Comparativo consumo Energía (Kw)  
ESE Metrosalud 2017 - 2018



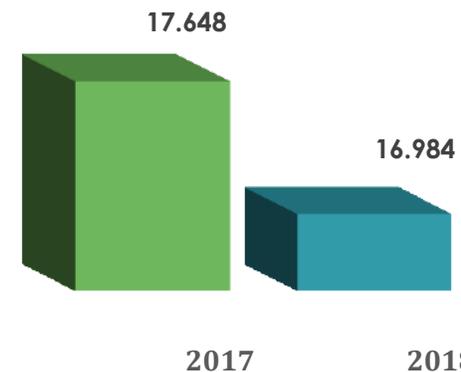
Comparativo consumo Acueducto (M<sup>3</sup>)  
ESE Metrosalud 2017 - 2018



Comparativo consumo Alcantarillado (M<sup>3</sup>)  
ESE Metrosalud 2017 - 2018



Comparativo consumo Gas (M<sup>3</sup>)  
ESE Metrosalud 2017 - 2018



**Primer autodiagnóstico de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**

**74%**

Resultado global de los 15 autodiagnósticos aplicados en las 7 dimensiones del modelo

**DIAGNÓSTICO FURAG II (2017):**

**Índice de Desempeño Institucional: 74,7%**

Se definieron acciones de mejora para desarrollar en 2019 y avanzar en la implementación de las políticas del MIPG.

**Resultado de los autodiagnósticos institucionales 2018**

DIMENSIÓN	POLÍTICA / ESTRATEGIA	Calificación	Resultado ponderado
1. TALENTO HUMANO	Gestión estratégica del Talento Humano	78%	5%
	Gestión código de integridad	8%	1%
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Gestión política direccionamiento y planeación	88%	6%
	Gestión plan anticorrupción	89%	6%
3. GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	Gestión presupuestal	98%	7%
	Gestión política de gobierno digital	45%	3%
	Gestión política defensa jurídica	76%	5%
	Servicio al ciudadano	79%	5%
	Gestión trámites	66%	4%
	Gestión política de participación ciudadana	79%	5%
	Gestión de la rendición de cuentas	80%	5%
4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	89%	6%
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Política de gestión documental	72%	5%
	Gestión política de transparencia y acceso a la información	74%	5%
7. CONTROL INTERNO	Gestión política de control interno	93%	6%
<b>Resultado general:</b>			<b>74,1%</b>



**Plan Anticorrupción**

**92%** de cumplimiento  
 Avances: racionalización trámite de **asignación de citas odontológicas** de primera vez por la página web, **carta de derechos y deberes de los usuarios en braille**.

Componente	% Cumplimiento
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	96%
Componente 2: Racionalización de trámites	86%
Componente 3: Atención al ciudadano	75%
Componente 4: Rendición de cuentas	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	93%
Componente 6: Iniciativas adicionales	100%
	92%

**SARLAFT**

Fortalecimiento del SARLAFT a través de **4.535 búsquedas en listas restrictivas** a servidores, contratista y proveedores, garantizando la debida diligencia.

Verificación en listas restrictivas 2018	Total
Servidores búsqueda individual	70
Servidores búsqueda carga masiva	2.147
Proveedores búsqueda individual	77
Contratistas búsqueda individual	22
Proveedores - Contratistas carga masiva	2.211
Usuarios	8

### Satisfacción global con la prestación del servicio

**91,6%**  
 Con un total de 14.194 usuarios encuestados según muestra definida de acuerdo al total de usuarios atendidos en cada UPSS

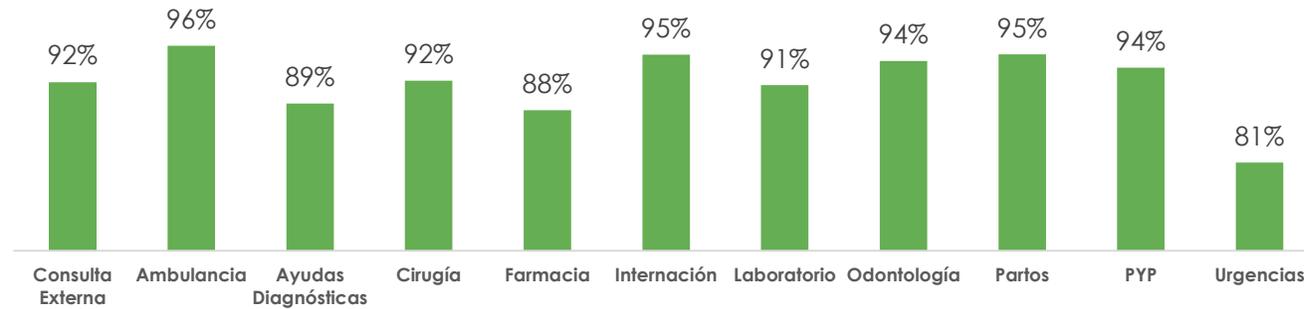
### Manifestaciones de los usuarios

**5.876**  
 Manifestaciones recibidas a través de los diferentes canales que la institución ha dispuesto para ello (buzones de sugerencia, página web, correo electrónico y de manera presencial)

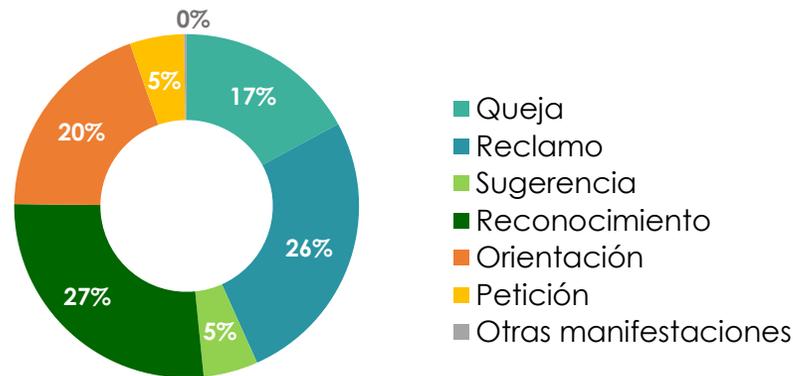
**3,4 días**  
 promedio de respuesta inicial al trámite de quejas y reclamos.

**85,4%**  
 Satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida.

### Satisfacción Global por servicio. ESE Metrosalud 2018

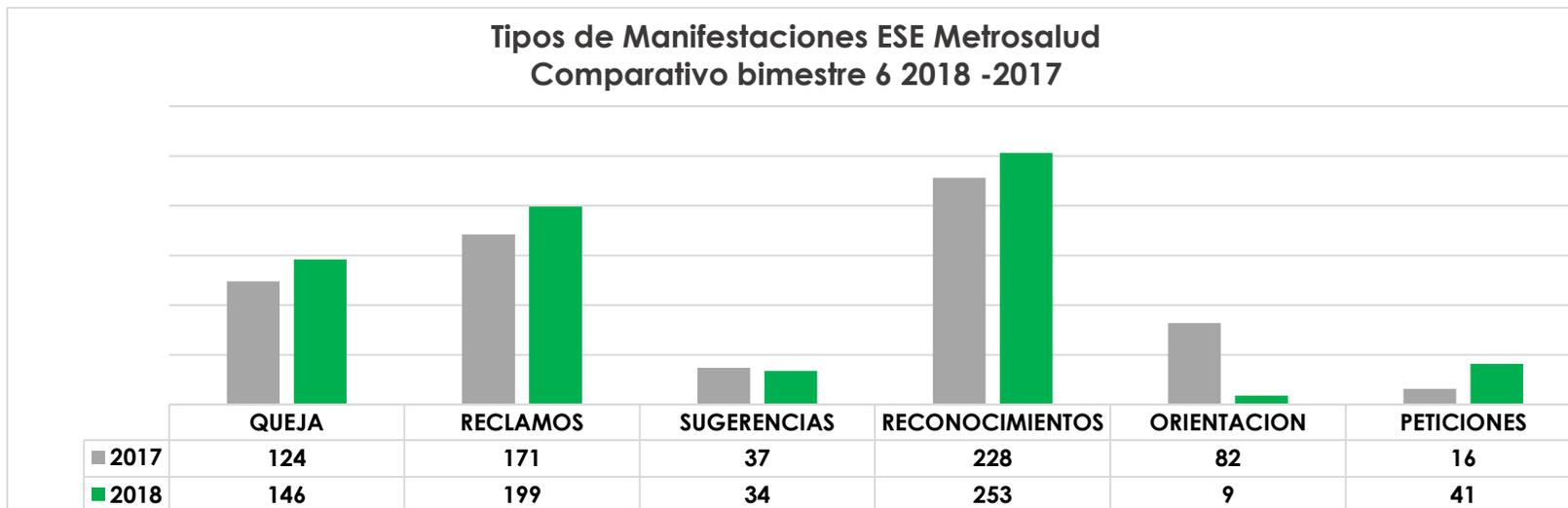


### Distribución por tipo de manifestación. E.S.E Metrosalud 2018



### Publicación de reconocimientos a los funcionarios destacados en el boletín Latidos





Fuente: SAFIX, Dirección de Sistemas de Información

## Asociación de Usuarios de Metrosalud Asume

**Se cuenta con una asociación con 9 grupos satélites en las UPSS**

- Formulación y ejecución del plan de capacitación a usuarios externos 2019 - 10 temas priorizados.
  - Sexto Encuentro con el Gerente y la comunidad usuaria.
- Acompañamiento y asesoría técnica elección de representantes Junta Directiva, COPACOS, Comités de Ética Hospitalaria e Investigación.



## Educación a usuarios



## Temáticas

- Política de participación social.
- Derechos y deberes en salud.
- Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2020.
- Modelo de prestación de servicios y gestión territorial en salud.
- Portafolio de servicios por cada UPSS.
- Liderazgo comunitario.
- Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAI.
- Barreras de seguridad del paciente.
- Manejo de residuos hospitalarios.
- Rutas de Atención en Salud -RIAS.

## Usuarios capacitados

**40.037**

Incluidos  
representantes de la  
Asociación de Usuarios  
de cada UPSS

**71%**

Grado de comprensión  
de las actividades  
educativas realizadas,  
de un total de 456  
encuestas realizadas

# Logros Línea 2

- Fortalecimiento de la cultura de **seguridad del paciente** a través de diferentes actividades como las rondas de seguridad y calidad, capacitación virtual en seguridad del paciente, referentes de seguridad del paciente por Unidad Hospitalaria y despliegues institucionales.
- Avances en la calidad en salud, evidente en resultados de la **autoevaluación de acreditación (2,33 en 2018 vs 2,1 en 2017)**.
- Fortalecimiento de la **cultura del mejoramiento continuo**, a través de la implementación de seguimientos sistemáticos del plan de mejoramiento institucional.
- Fortalecimiento del **SARLAFT** a través de 4.535 búsquedas en listas restrictivas a servidores, contratista y proveedores, garantizando la debida diligencia.
- Avance en la **implementación de MIPG** a través de la aplicación de 15 Autodiagnósticos, con un resultado de 74,1% de avance institucional.
- Avance en el cumplimiento de condiciones de **habilitación**.
- Aprobación de nuevo **mapa de procesos** mejorando su eficiencia y efectividad.

# Línea 3

## La eficiencia administrativa y financiera



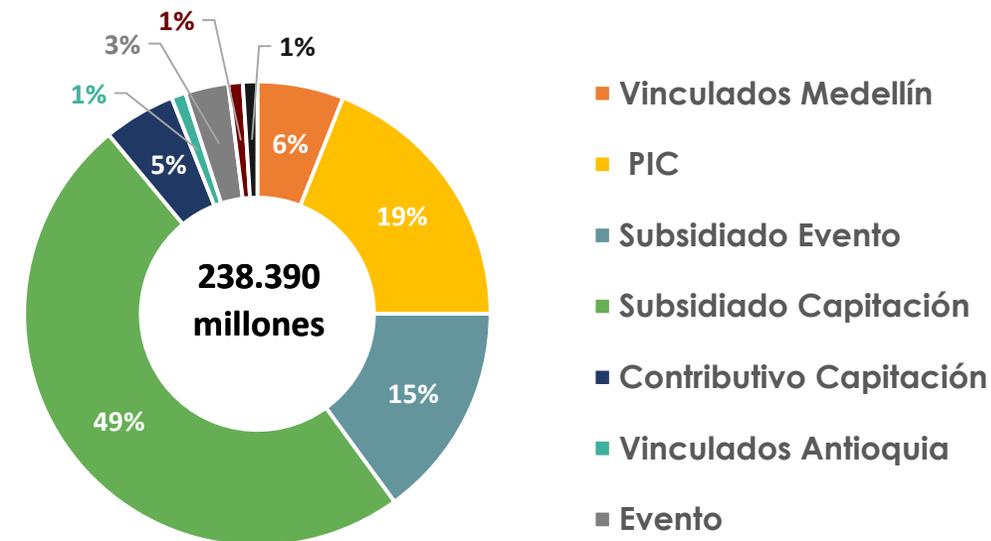
**Línea 3**  
**Programa: Metrosalud eficiente y sostenible**  
**Proyecto: Fortalecimiento del sistema de facturación**



Concepto	Diciembre de 2018	% Participación	Diciembre de 2017	% Participación	% Variación
Vinculados Medellín	14,027	6%	14,027	6%	0%
PIC	46,441	19%	59,735	24%	-22%
Subsidiado Evento	34,804	15%	33,016	13%	5%
Subsidiado Capitación	117,006	49%	123,662	49%	-5%
Contributivo Capitación	11,305	5%	9,360	4%	21%
Vinculados Antioquia	2,604	1%	1,813	1%	44%
Evento	6,694	3%	6,476	3%	3%
Evento Por Consolidar	2,140	1%	2,585	1%	-17%
Facturación Usuarios Particular	3,370	1%	2,202	1%	53%
<b>Total venta servicios salud</b>	<b>238,390</b>	<b>100%</b>	<b>252,876</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>

Cifras en millones de pesos

**Participación en ventas de Servicios de Salud ESE Metrosalud 2018**



El valor de las ventas disminuyó comparativamente en un 6% con respecto al mismo período del año 2017. Esta disminución obedece principalmente a la disminución del valor contratado para la operación de los convenios del Plan de Intervenciones Colectivas PIC para la vigencia 2018.

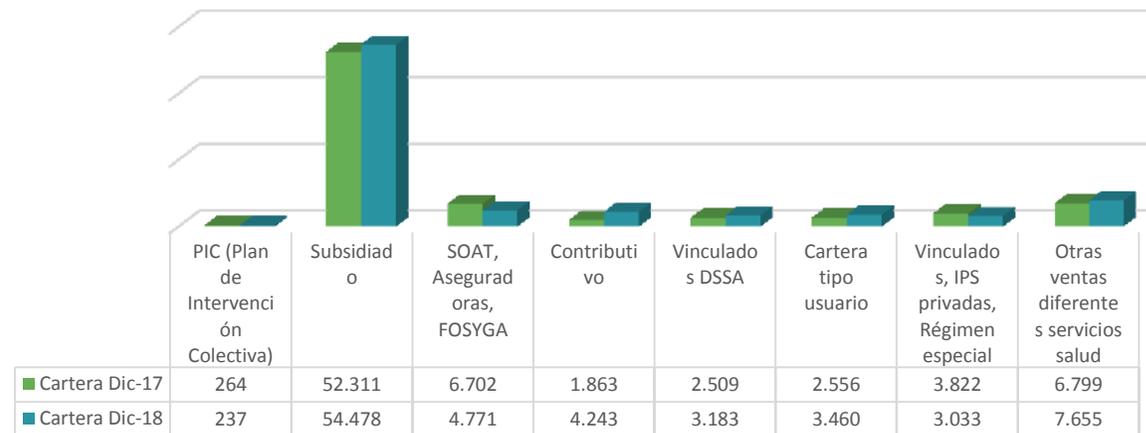
Cuentas por cobrar

Comparativo saldo de cartera  
ESE Metrosalud 2016 - 2018



2016                      2017                      2018

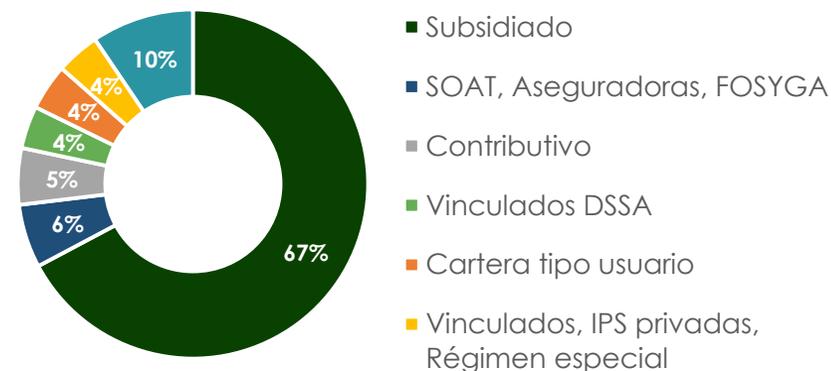
Comparativo cuentas por cobrar a diciembre 31  
ESE Metrosalud 2017 - 2018



Edad de la cartera a diciembre 31 de 2018

Nombre Zona	Saldo Actual	1-30	31-60	61-90	91-180	181-360	Más de 360
PIC (Plan de intervenciones colectivas)	237	0	0	0	0	2	234
Subsidiado	54.478	2.401	2.783	3.260	7.253	9.056	29.620
SOAT, Aseguradoras, FOSYGA	4.771	0	225	109	364	374	3.572
Contributivo	4.243	935	445	607	333	823	764
Vinculados DSSA	3.183	0	251	308	502	404	1.438
Cartera tipo usuario	3.460	86	80	71	208	483	2.533
Vinculados, IPS privadas, Régimen especial	3.033	2.152	27	41	85	92	612
Otras ventas diferentes servicios salud	7.655	555	535	578	1.589	1.537	2.323
<b>TOTAL</b>	<b>81.060</b>	<b>6.128</b>	<b>4.346</b>	<b>4.974</b>	<b>10.334</b>	<b>12.771</b>	<b>41.096</b>

Participación de la cartera 2018



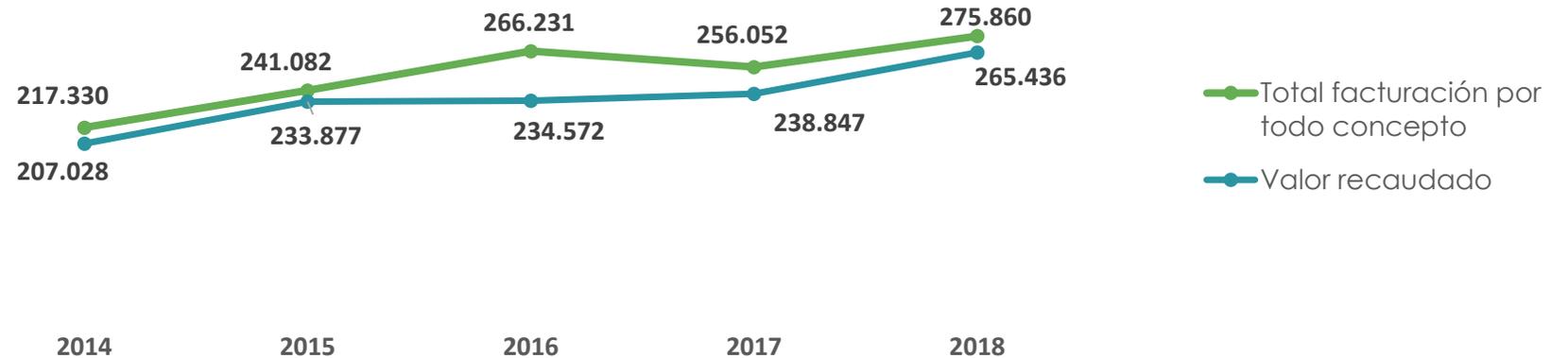
Cartera de difícil  
recaudo

**\$41.096 millones**

Corresponde en un 72% al régimen subsidiado por las atenciones a usuarios, 8% por accidentes de tránsito cobrados al SOAT, Aseguradoras y Fosyga y un 20% por otras entidades con cartera de menor cuantía.

Indicador de rotación de  
cartera  
**95 días**

Comparativo facturación todo concepto y valor recaudado  
ESE Metrosalud 2014 - 2018



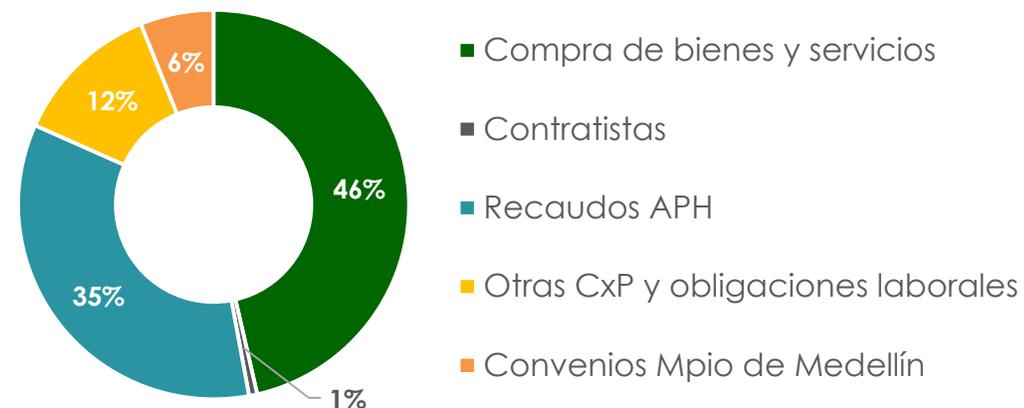
Cifras en millones de pesos.

Cuentas por pagar

Nombre Zona	2017	2018	Variación \$	Variación %
Compra de bienes y servicios	10.104	11.562	1.458	14%
Contratistas prestación de servicios convenios	230	168	- 62	-27%
Obligaciones laborales	87	119	32	37%
Recaudos APH	7.404	8.616	1.212	16%
Otras CxP (Avances, Arrendamientos, Sentencias, Servicios Públicos, Infraestructura, recobros municipio, impuestos)	1.662	2.934	1.272	77%
Convenios municipio Medellín	0	1.513	1.513	100%
<b>Total</b>	<b>19.486</b>	<b>24.912</b>	<b>5.425</b>	<b>28%</b>

Cifras en millones de pesos.

Representación de cuentas por pagar a diciembre 2018  
ESE Metrosalud



### Ejecución presupuestal

**\$293.623 millones**

del presupuesto de ingresos y gastos. El presupuesto de ingresos según recaudo tuvo una ejecución del 97,59%; mientras que la ejecución del presupuesto de gasto fue del 94,63%

Ingresos Componente	Definitivo	Reconocido	Recaudo	
	293.623	318.774	286.538	97,59%
Disponibilidad inicial	13.325	13.325	13.325	100,00%
Fiscales	728	2.008	4.437	609,42%
Venta de servicios	233.713	248.465	213.826	91,49%
Transferencias	31.056	41.099	41.099	132,34%
Otros ingresos	14.801	13.877	13.852	93,58%

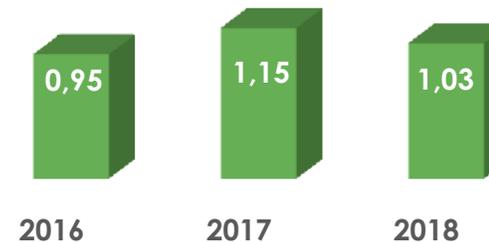
Gastos por Componente	Definitivo	Ejecutado	
	293.623	277.173	94,40%
Funcionamiento	215.325	202.728	94,15%
Deuda Pública	0	0	0,00%
Inversión	35.621	34.463	96,75%
Operación Comercial	42.678	39.982	93,68%

Cifras en millones de pesos.

### Equilibrio presupuestal con recaudo

Gracias al apoyo de la Alcaldía Municipal por valor de **\$17 mil millones**, a la gestión de recaudo y a la eficiencia alcanzada en la ejecución del gasto, la Empresa alcanzó un equilibrio presupuestal con recaudo del **1.03**

### Comparativo resultado de equilibrio presupuestal con recaudo ESE Metrosalud 2018



Estado de la situación financiera  
Comparativo 2017 - 2018

	2017	2018	Variación
<b>Activo</b>	<b>506.042</b>	<b>523.513</b>	<b>3%</b>
Activo Corriente	243.369	255.147	5%
Activo no Corriente	262.673	268.366	2%
<b>Pasivo</b>	<b>202.496</b>	<b>204.568</b>	<b>1%</b>
Pasivo Corriente	51.381	66.593	30%
Pasivo no Corriente	151.115	137.975	-9%
<b>Patrimonio Institucional</b>	<b>303.547</b>	<b>318.945</b>	<b>5%</b>

Estado de Resultados Integral  
Comparativo 2017 - 2018

Concepto	2017	2018	Var. Absoluta 2017-2018	Var. Relativa 2017 -2018
Prestación de Servicios	252.876	238.390	-14.486	-6%
Costo de Venta en Servicios	219.936	218.267	-1.669	-1%
Gastos Operacionales	56.339	36.365	-19.974	-35%
<b>Excedente (Déficit) Operacional</b>	<b>-23.399</b>	<b>-16.242</b>	<b>7.157</b>	<b>-31%</b>
Subvenciones	11.736	17.187	5.451	46%
Otros Ingresos	294.690	26.541	268.149	91%
Otros Gastos	140.778	21.785	-118.993	-85%
<b>Excedente (Déficit) del ejercicio</b>	<b>142.249</b>	<b>5.701</b>	<b>-136.548</b>	<b>-96%</b>

Indicadores financieros

	2017	2018
Endeudamiento	40%	39%
Liquidez	4,7	3,8
Ebitda	9.741	-256
Margen Ebitda	4%	-0.1%
Prueba Ácida	4,7	3,8

# Línea 3

## Programa: Metrosalud eficiente y sostenible Proyecto: Gestión financiera



### Comparativo costos 2017 - 2018

COSTOS	2018	2017	Variación	%
<b>SUELDOS Y SALARIOS</b>	124.961	121.735	3.226	3%
<b>MATERIALES</b>	23.158	18.228	4.930	27%
Medicamentos	10.657	9.092	1.565	17%
Materiales medico quirúrgicos	6.712	4.289	2.423	56%
Materiales odontológicos	1.897	1.507	389	26%
Materiales reactivos y laboratorio	3.892	3.340	553	17%
<b>DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES GENERALES</b>	3.726	3.252	474	15%
<b>GENERALES</b>	66.421	76.720	- 10.299	-16%
Materiales eléctricos y de construcción	387	231	156	68%
Elementos control administrativo	461	242	219	91%
Servicios públicos	4.531	4.759	- 228	-5%
Tercerías	40.018	50.973	- 10.955	-21%
Tercerías aseo	683	2.384	299	13%
Elementos de lencería y ropería	332	311	20	7%
Fotocopias	418	351	67	19%
Incineración de desechos hospitalarios	239	297	- 58	-19%
Mantenimiento propiedad planta y equipo	3.038	2.466	572	23%
Arrendamiento	502	849	- 347	-41%
Seguridad industrial	224	277	- 53	-19%
Seguros	1.523	1.846	- 324	-18%
Servicio de esterilización	24	9	14	155%
Transporte pasajeros carga y peajes	2.343	2.215	128	6%
Útiles y papelería	691	806	-115	-14%
Útiles y productos de limpieza	953	1.085	-132	-12%
Impresos y publicaciones	-	6	- 6	-100%
Lavandería	1.033	1.067	- 34	-3%
Vigilancia seguridad y monitoreo	2.459	2.293	166	7%
Suministros alimentación	3.807	3.683	124	3%
Servicio de laboratorio	756	57	185	32%
<b>TOTAL</b>	<b>218.267</b>	<b>219.936</b>	<b>- 1.669</b>	<b>-1%</b>

Cifras en millones de pesos.

Fuente: Subgerencia Administrativa y Financiera

### Comparativo gastos 2017 - 2018

GASTOS	2018	2017	Variación	%
<b>RECURSO HUMANO</b>	19.466	23.980	- 4.514	-19%
<b>DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES</b>	11.488	28.925	- 17.437	-60%
<b>SUBVENCIONES</b>	-	72	- 72	-100%
<b>GASTOS INDIRECTOS</b>	5.412	3.362	2.049	61%
Comisiones, honorarios y servicios	2.972	986	1.986	201%
Vigilancia y seguridad	224	184	40	22%
Materiales y suministros	115	158	- 43	-27%
Mantenimiento	365	147	218	148%
Servicios públicos	452	389	63	16%
Arrendamientos	5	3	2	73%
Viáticos y gastos de viaje	52	37	15	40%
Impresos, publico., suscripciones y afiliaciones	12	29	- 17	-59%
Fotocopias	32	26	6	24%
Comunicaciones y transporte	36	20	16	79%
Seguros generales	128	305	- 178	-58%
Combustibles y lubricantes	139	139	1	1%
Servicios de aseo, cafetería y restaurante	35	33	2	7%
Elementos de aseo, lavandería, y cafetería	10	15	- 5	-34%
Gastos legales	1	2	- 1	-36%
Impuestos, contribuciones y tasas	833	889	- 56	-6%
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>21.785</b>	<b>140.778</b>	<b>- 118.993</b>	<b>-85%</b>
Financieros	21	408	- 8.387	-100%
Comisiones	142	178	- 36	-20%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>118.267</b>	<b>129.936</b>	<b>- 11.669</b>	<b>-10%</b>

**10% de ahorro en costos y gastos comparado la vigencia anterior, como resultado de las medidas de austeridad.**

**Línea 3**  
**Programa: Metrosalud eficiente y sostenible**  
**Proyecto: Gestión de negocios**



SECRETARÍA	PROYECTO	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO DEFINITIVO	VALOR RECAUDADO	% DE RECAUDO
Secretaría de Salud de Medellín	APH	\$9.734.400.000	\$8.444.387.783	\$8.444.387.783	100%
	Estrategia CCEE	\$3.980.000.000	\$2.412.706.802	\$2.411.602.207	100%
	Familias Cuidadoras	1.300.000.000	\$1.883.614.341	\$1.883.614.341	100%
	Nutriéndote Con Amor	\$800.000.000	\$928.938.218	\$928.938.218	100%
	APS LA 80	-	\$1.942.610.069	\$1.942.610.069	100%
	PAI	\$851.667.021	\$985.405.793	\$972.596.305	99%
	Ortodoncia PP	-	\$944.805.731	\$921.596.595	98%
	Prótesis PP	-	\$1.878.584.481	\$1.865.371.136	99%
	Salud Visual PP	-	\$3.940.199.859	\$3.754.125.059	95%
	Servicios Amigables	\$1.000.000.000	\$1.017.248.242	\$1.002.549.767	99%
	Vigilancia Epidemiología	\$3.700.000.000	\$4.843.671.449	\$3.873.921.805	80%
	MIAS	-	\$5.171.290.243	\$5.170.890.233	100%
	APS COMUNA	-	\$2.185.648.246	\$1.757.331.895	80%
Secretaría de Inclusión Social Familia y Derechos Humanos	Familia Medellín	-	\$2.338.414.625	\$1.911.891.766	82%
	Habitante de Calle	\$236.338.585	\$284.085.026	\$207.686.511	73%
	Orientación y Seguimiento - Política Pública	\$2.001.530.052	\$682.692.842	\$682.692.842	100%
	Ser Capaz En Casa	\$2.655.415.256	\$4.332.919.291	\$4.332.919.291	100%
	Patología Dual	-	\$1.160.045.951	\$1.039.413.595	90%
	Atención Psicosocial	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>26.259.350.914</b>	<b>\$44.217.223.041</b>	<b>\$43.104.139.418</b>	<b>97%</b>

**Comparativo valor recaudado Proyectos de Intervención Colectiva - PIC ESE Metrosalud 2017 - 2018**



Cifras en millones de pesos.

Fuente: Dirección de Convenios y Venta de Servicios

Línea 3  
Programa: Gestión de bienes y servicios  
Proyecto: Plan de compras de bienes y servicios



Contratos suscritos en la vigencia 2018

Tipo de gasto	Nº de Contratos	Modalidad de contratación, cuantas propuestas	Valor de los contratos
Funcionamiento	62	Convocatoria pública y términos de referencia	23.207.003.526
	8	Selección directa con una propuesta (Contratación de servicios de medicina especializada)	9.662.253.200
	61	Selección directa con una propuesta	31.472.095.110
	130	Selección directa con dos o más propuestas	10.102.844.773
<b>Total Funcionamiento</b>		<b>74.444.196.609</b>	
Proyectos	39	Selección directa con dos o más propuestas	3.603.575.202
	180	Directa con dos o más propuestas	4.737.357.735
<b>Total proceso contractuales</b>		<b>8.340.932.937</b>	
	<b>2490</b>	Prestación de servicios para proyectos	<b>29.893.140.149</b>
<b>Gran total</b>	<b>2.970</b>		<b>112.678.269.695</b>

Gestión de inventarios

Al cierre del año 2018, se obtiene un resultado de **31 días en la edad del inventario.**

Comparativo edad del inventario  
ESE Metrosalud 2016 - 2018



Ahorro del **10,34%** por valor de **\$801 millones** en insumos hospitalarios a través del mecanismo de subasta inversa y en insumos generales del **22%** por valor de **\$251 millones.**

## Línea 3

Programa: Gestión de bienes y servicios

Proyecto: Plan maestro de infraestructura

- Apertura del Centro Integral de Servicios Ambulatorios para la Mujer y su Familia – CISAMF.
- Avances en el proyecto de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires.
- Adecuación de Urgencias de la Unidad Hospitalaria de San Antonio de Prado.
- **Mantenimiento preventivo** de sedes hospitalarias con un **97,2%** de cumplimiento y un **93%** en la oportunidad de respuesta (primeras 48 horas).

**1.690**

**Solicitudes mantenimientos correctivos reportados a través de la Mesa de Ayuda**



**Ejecución obra física**  
**U.H Buenos Aires**



**Etapa 1**

**Ejecutada con recursos del Municipio de Medellín- Secretaría de Salud de Medellín por valor de \$23.496 millones** con una ejecución presupuestal del 100% y en cantidades de obra, la ejecución es del 32.48% con relación al total de obra del proyecto.

**Actividades asociadas** con la demolición de la antigua sede, excavaciones en general, la ejecución de fundaciones, contención perimetral y subestructura (sótanos y parqueaderos)

**Etapa 2**  
**Construcción**  
**torre hospitalaria**

**Fase 1**

**Con recursos del Ministerio de Salud y Protección Social por valor de \$10,794 millones contratados con la EDU.**

**Actividades ejecutadas de la fase 1:** Topografía, construcción columnas, losas de entrepiso, escaleras y rampas peatonales, columnas metálicas, redes hidrosanitarias y RCI parciales, mampostería parcial, sistema eléctrico parcial y equipos parciales.

Del total de los recursos otorgados por el Ministerio de Salud al 31/12/2018 se ha ejecutado un valor de \$8.945 millones equivalente al 82,88%.

**Fase 2**

**Con recursos de la ESE Metrosalud otorgados por el Municipio de Medellín – Secretaría de Suministros y Servicio por valor de \$24.055 millones contratados con la EDU.**

En ejecución con fecha de inicio del 17/12/2018 y fecha de terminación del 17/12/2019.

Para la terminación total de la torre hospitalaria, se debe garantizar la consecución de recursos valor de \$14.000 millones, de acuerdo a proyección realizada por la EDU.

**Resumen de la ejecución presupuestal**

Etapas	Valor	% ejecución Presupuestal	% ejecución de obra	% ejecución acumulado
Etapa 1	\$23.496.753.812	100%	32.48%	32.48%
Etapa 2 - Fase 1	\$10.794.000.000	100%	14.92%	47.40%
Etapa 2 – Fase 2	\$24.055.778.493	En proceso licitatorio por la EDU		
Etapa 2 – Fase 2	\$14.000.000.000	Recursos por gestionar		
<b>Valor total</b>	<b>\$72.346.532.305</b>			

### Reposición de equipos biomédicos

Con el apoyo del Municipio de Medellín se realizó adquisición y reposición de equipos biomédicos en la vigencia por valor de **\$3.221 millones**, discriminados así:

	VALOR
CISAMF	1.284.600.240
Ambulancias para la Red	490.000.000,
Dotación con recursos Municipio de Medellín	583.061.037
Dotación con recursos de Presupuesto Participativo	863.743.549
<b>Total Equipos</b>	<b>3.221.404.826</b>

### Mantenimiento preventivo y correctivo

**10.580** mantenimientos preventivos a equipos, para un cumplimiento del 92% de lo programado.

**1.208** Solicitudes de mantenimientos correctivos



# Logros Línea 3

- Metrosalud categorizada por el Ministerio de Hacienda **sin riesgo fiscal y financiero**
- Pago de **obligaciones laborales a 31 de diciembre** de 2018 y proveedores a noviembre de 2018, con el apoyo de la Administración Municipal.
- **10% de ahorro en costos y gastos** comparado la vigencia anterior, como resultado de las medidas de austeridad.
- **1,03** es el resultado del Indicador de **equilibrio presupuestal** con recaudo
- **\$1.052 millones ahorrados** en la ESE por la compra de insumos por **subasta inversa electrónica**
- En la vigencia 2018 se obtuvieron otros ingresos por valor de **\$ 892 millones**, por concepto de **aprovechamiento en descuentos financieros**.
- Reposición de equipos biomédicos por valor de **\$ 3.221 millones**
- Mejora en la **oportunidad** para el **cierre y radicación de la facturación**
- Parametrización del **módulo de costos** con las bases de datos requeridas y validación de interfaces como insumo para generar información del costeo de las actividades.

# Línea 4

## El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional



## Proyecto: Inteligencia de negocios

### Cubos desarrollados

1. Producción
2. Producción de citas
3. Farmacias
4. Rotación de Inventarios
5. Bodegas por grupo
6. Ordenes de medicamentos
7. Población asignada Centro de Salud
8. Vigilancia Epidemiológica
9. Triage
10. Distribución mano de obra
11. Informe RUAF
12. Glosas
13. Eventos Adversos
14. Escucha activa
15. Morbilidad
16. Pacientes programa RCV
17. Pacientes Programa prenatal
18. Evaluación Desempeño Laboral
19. Hospitalización
20. Nacimientos RIPS
21. Facturación y cápita
22. Producción de Servicios
23. Vacunación
24. Mesa de ayuda sistemas
25. Mesa de ayuda archivo
26. Mesa de ayuda Talento Humano
27. Mesa de ayuda mantenimiento

## Proyecto: Fortalecimiento de la gestión documental

### Inversión en instrumentos archivísticos

**\$92 millones**

- Plan Institucional de Archivos – PINAR.
- Programa de Gestión Documental - PGD.
- Tablas de Retención Documental - TRD.
- Tablas de Valoración Documental - TVD.
- Cuadro de Clasificación Documental – CCD.
- Banco terminológico de series y subseries.
- Tablas de Control de Acceso - TCA.
- Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos - MGDEA.

**Inteligencia de Negocios**  
Dimensiones - Métricas - Hechos 



**Proyecto:**  
**Desarrollo de la infraestructura informática**

Inversión en infraestructura informática	
<b>\$46 millones</b>	Compra de equipos portátiles
<b>\$978 millones</b>	Reposición de 235 equipos de cómputo
<b>\$103 millones</b>	Organización de red inalámbrica de Belén
<b>\$35 millones</b>	Sistema de video vigilancia
<b>\$29 millones</b>	Solución de telefonía IP

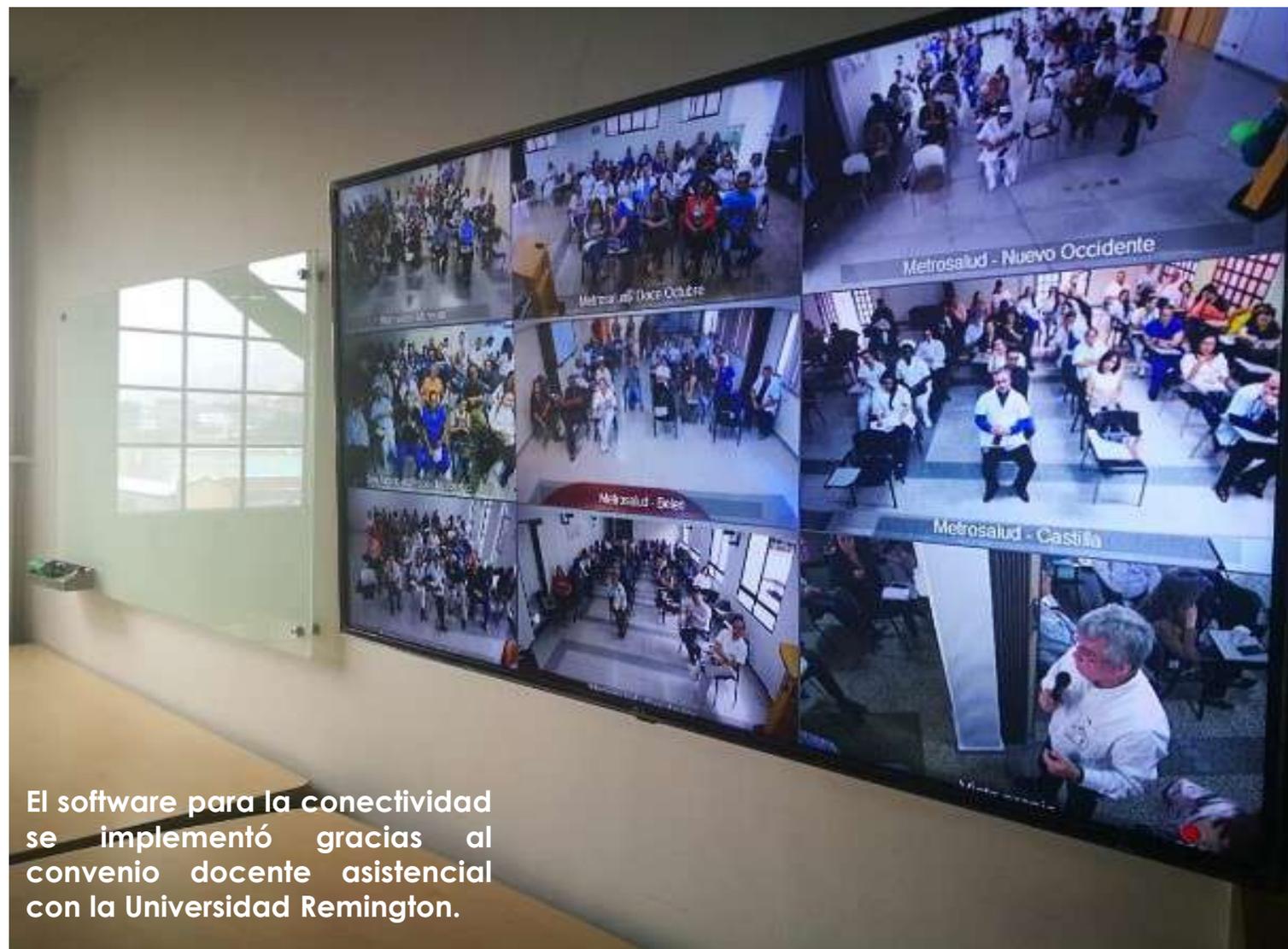
**Proyecto:**  
**Desarrollo de nuevas funcionalidades**



### Inversión en dotación Telesalud

**\$176 millones**

Al cierre de 2018 se instalaron el 100% de las salas objeto del proyecto (Manrique, Santa Cruz, Castilla, 12 De Octubre, Belén, San Javier, San Cristóbal, Nuevo Occidente, San Antonio de Prado y Sacatín. La ubicación de las salas son los auditorios, sala de reunión de Directores, sala de juntas y los consultorios de código Azul



El software para la conectividad se implementó gracias al convenio docente asistencial con la Universidad Remington.

## Línea 4

Programa: Gestión de la tecnología, la información y la comunicación

Proyecto: Comunicación Organizacional

Formulación del Modelo de Comunicación Efectiva

Optimización de la herramienta de capacitación virtual Moodle con la creación de varios cursos

**75,6%** satisfacción con la comunicación interna

**Inversión en el fortalecimiento de la comunicación**

**\$68 millones**

Durante el año 2018 se avanzó en el reemplazo gradual de la señalización y se elaboraron piezas educativas e informativas como la estrategia “Cuidadito pues”.

De igual forma, se adquirió una herramienta de mailmarketing que nos permitirá enviar información de interés para los usuarios y servidores.





### Despliegues

**1.659**

Funcionarios capacitados en los despliegues

**87%**

Grado de apropiación del conocimiento

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### Investigación

**9 Proyectos de investigación**  
desarrollados en 2018

Adicionalmente se construyó el programa para el desarrollo de la investigación e innovación.

### Resultados de la relación docencia servicio

**19**

Convenios Docencia Servicio

**6.120**

Estudiantes de Educación Superior

**1.084**

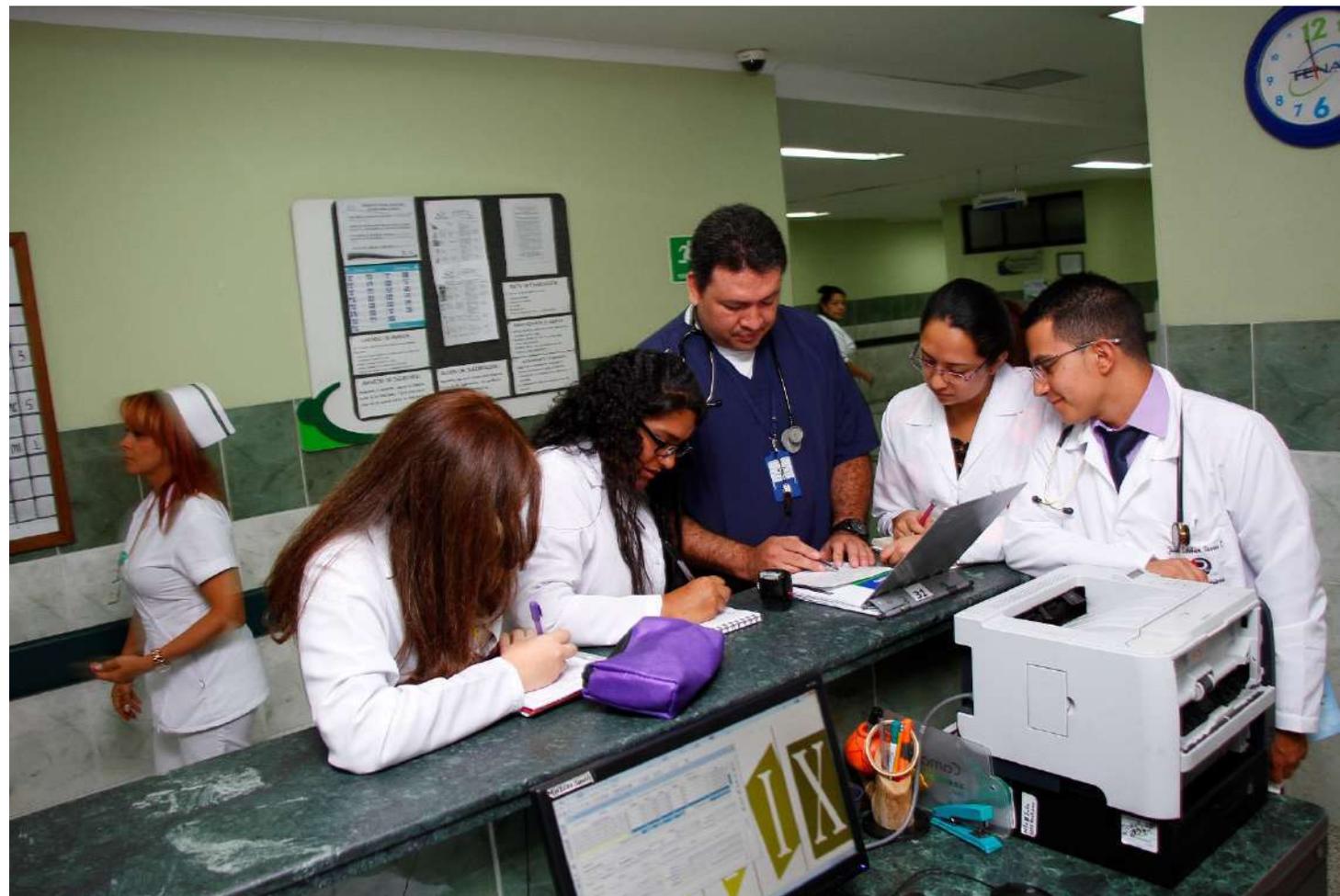
Estudiantes de Instituciones para el  
Trabajo y el Desarrollo Humano

**\$1.926 millones**

Valor de la contraprestación relación  
docencia servicio

**93%**

Satisfacción de estudiantes y  
docentes con el desarrollo de  
prácticas académicas



# Logros Línea 4

- Desarrollo los **27 cubos** dentro del proyecto de inteligencia de negocios, lo que permite información transaccional oportuna para la toma de decisiones.
- Fortalecimiento del proceso de **Gestión Documental** con una inversión de **\$ 92 millones**.
- Reposición de **235 equipos de computo** por valor de **\$ 1.024 millones**.
- Inversión de **\$ 175 millones** para la dotación del proyecto de **Telesalud** que cuyo propósito es interconectar las sedes de la ESE Metrosalud.
- Inversión de **\$ 171 millones** en actualización de **planta telefónica** UH San Antonio de Prado, organización **red de datos** y dotación de **cámaras de video vigilancia**.
- **7.204 estudiantes** realizaron practicas académicas en los diferentes servicios y áreas de la red de Metrosalud en desarrollo de los convenios docencia servicios.
- **\$ 1.926 millones** en **contraprestación** por la de la relación Docencia- Servicio.

# Línea 5

## Talento humano fuente del desarrollo



Proyecto: Administración del Talento Humano

Implementación de mesa de ayuda

**1.075**

Solicitudes tramitadas por mesa de ayuda



Proyecto: Desarrollo de las competencias del Talento Humano

Formación

**55.456**

Horas de capacitación

**949**

Servidores capacitados

**\$1.124 millones**

Inversión en capacitación

(incluye factor prestacional, inversión presupuestal y espacios utilizados)

Desempeño laboral



**681**

Servidores evaluados

**96%**

Promedio calificación Evaluación de Desempeño Laboral

**99%**

Cumplimiento en fijación de compromisos en evaluaciones de desempeño

# Línea 5

## Programa: Gestión de las relaciones humanas y sociales

### Proyecto: Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores

Calidad de vida laboral



**1.817** servidores participaron en actividades de calidad de vida laboral  
**Inversión \$70 millones**

Protección y servicios sociales



**20** Servidores beneficiados programa de vivienda  
**\$1.646 millones**  
Inversión Vivienda



**2.112** entre servidores y familiares beneficiados de los programas de protección y servicios sociales  
**Inversión \$158 millones**

### Día del Servidor

#### Reconocimiento a:

- ✓ 164 servidores por quinquenios
- ✓ Por EDL sobresaliente:
  - 103 de carrera administrativo
  - 100 provisionales
- ✓ 1 servidora por atención humanizada
- ✓ 1 UPSS por gestión en estrategias de calidad
- ✓ 1UPSS por implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo

### Proyecto: Humanización de los servicios de salud

**267** servidores que participaron en 2 encuentros de humanización



### Construcción del diagnóstico de cultura organizacional

**1.490 encuestas**  
 validadas que representa el 68,5% de los servidores



### Resultados del diagnóstico de Cultura organizacional

VALORES CENTRALES	VALORES INSTRUMENTALES	RESULTADOS
Compromiso Queremos a nuestra organización y lo demostramos en la forma como asumimos el trabajo.	<b>Integridad:</b> Cumplimos con las normas y valores establecidos.	Alta
	<b>Responsabilidad:</b> Hacemos lo que tenemos que hacer en el momento que debemos.	Media Baja
	<b>Lealtad:</b> cuidamos y protegemos a la organización	Alta
Humanidad Las personas son nuestra razón de ser y lo demostramos en la forma como los tratamos	<b>Servicio:</b> escuchamos y satisfacemos las necesidades de nuestros usuarios internos y externos.	Alta
	<b>Comprensión:</b> actuamos en consideración de las emociones y pensamiento de nuestros usuarios internos y externos en todas las situaciones.	Alta
	<b>Calidez:</b> nos mostramos cercanos y amable con nuestros clientes internos y externos en todas las situaciones.	Alta
	<b>Solidaridad:</b> Ayudamos a todos nuestros usuarios sin ningún tipo de discriminación.	Alta
	<b>Asertividad:</b> manifestamos nuestros pensamientos, ideas y emociones, de forma clara, oportuna y respetuosa.	Media Baja
Auto sostenibilidad Hacemos de esta una organización sostenible y competitiva	<b>Talento Humano desarrollado:</b> contamos con los conocimientos y las habilidades para hacer las cosas de la mejor manera.	Alta
	<b>Productividad:</b> conseguimos los resultados que nos proponemos con altos estándares de calidad y utilizando los recursos de manera eficiente.	Media Baja



**1.606**

Elementos de Protección Personal entregados y servidores capacitados por un valor de **\$26.802 millones**

### Tasa de accidentalidad

2017	Meta	2018
9,55	7,55	8,64

### Otras actividades desarrolladas

- Evaluación y análisis de puestos de trabajo ergonómicos.
- Seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo a las inspecciones realizadas.
- Simulacro de evaluación en todos los puntos de la red.



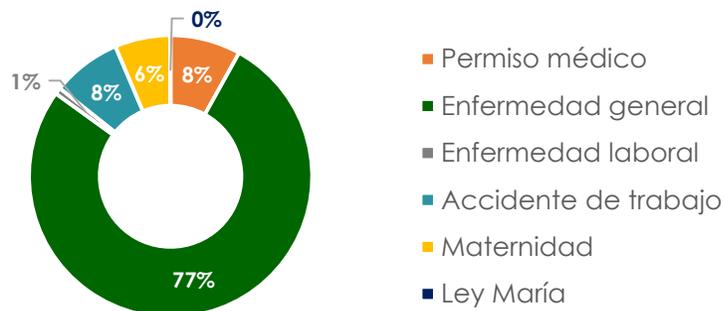
### Ausentismo general

**177.313 Horas**  
que representa un costo de  
**\$ 2.180 millones**

**119.596**  
Horas

**\$1.482**  
Millones  
costo del  
ausentismo  
médico

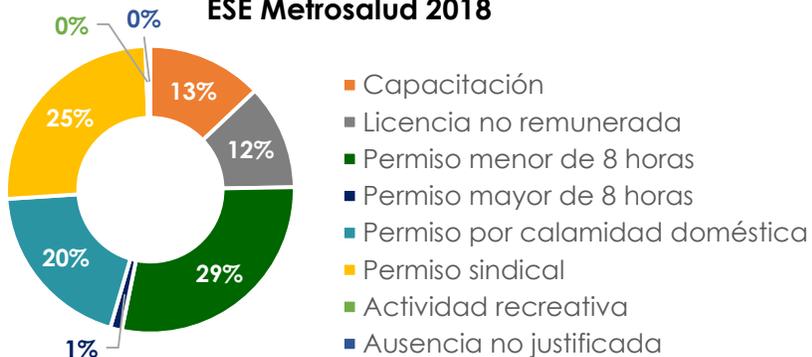
Distribución causas ausentismo médico  
ESE Metrosalud 2018



**57.717**  
Horas

**\$698**  
Millones  
Costo del  
ausentismo  
no médico

Distribución causas de ausentismo no médico  
ESE Metrosalud 2018



### Otras actividades desarrolladas con enfoque de promoción y prevención

- **1.715 exámenes médicos** entre periódicos, de ingreso, seguimiento y de egreso.
- Desarrollo del programa de **riesgo cardiovascular**
- Desarrollo del programa de **pausas activas** con formación de líderes por cada UH
- Talleres de intervención de riesgo psicosocial con participación de **145 servidores**
- Desarrollo del programa de **intervención de violencia en el lugar de trabajo**



# Logros Línea 5

- 1.817 beneficiados del programa de calidad de vida laboral.
- 2.112 servidores beneficiados de los programas de protección y servicios sociales.
- 949 servidores capacitados, 55.456 horas invertidas en capacitación, valor invertido \$1.224 millones.
- Disminución de la tasa de accidentalidad en 8,64 para el cierre de 2018, comparado con 9,55 en 2017.

# Ejecución del Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI



Detalle Rubro	Presupuesto Inicial 2018	Presupuesto Definitivo 2018	Ejecución por compromisos		Ejecución por pago + obligaciones	
<b>Línea 1</b>	<b>4.022.271.500</b>	<b>3.608.788.730</b>	<b>3.342.504.292</b>	<b>92,6%</b>	<b>2.982.782.224</b>	<b>82,65%</b>
Fortalecimiento de la prestación de Servicios de la Red de Metrosalud	4.022.271.500	3.608.788.730	3.342.504.292	92,6%	2.982.782.224	82,65%
<b>Línea 2</b>	<b>81.330.900</b>	<b>114.240.000</b>	<b>114.240.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>114.240.000</b>	<b>100,0%</b>
Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional (Incluye el proyecto de fortalecimiento de la cultura organizacional)	81.330.900	114.240.000	114.240.000	100,0%	114.240.000	100,0%
<b>Línea 3</b>	<b>2.168.722.269</b>	<b>27.243.893.673</b>	<b>27.001.137.764</b>	<b>99,1%</b>	<b>26.807.316.806</b>	<b>98,4%</b>
Reposición UH Buenos Aires	916.620.790	24.972.399.283	24.972.399.283	100,0%	24.782.218.692	99,2%
Dotación de la red Hospitalaria	1.182.101.479	2.271.494.390	2.028.738.481	89,3%	2.025.098.114	89,2%
Implementación de las NIIF	70.000.000	0	0	0,0%	0	0,0%
<b>Línea 4</b>	<b>1.101.800.000</b>	<b>1.703.012.939</b>	<b>1.637.142.233</b>	<b>96,1%</b>	<b>1.635.991.401</b>	<b>96,1%</b>
Gestión de la Tecnología y la Información	971.800.000	1.615.146.400	1.564.084.871	96,8%	1.564.084.871	96,8%
Desarrollo de Redes del Conocimiento	30.000.000	16.000.000	3.500.000	21,9%	3.500.000	21,9%
Gestión de la Comunicación Organizacional	100.000.000	71.866.539	69.557.362	96,8%	68.406.530	95,2%
<b>Línea 5</b>	<b>2.190.636.683</b>	<b>1.966.813.938</b>	<b>1.949.165.214</b>	<b>99,1%</b>	<b>1.939.338.929</b>	<b>98,6%</b>
Formación y Capacitación del Talento Humano	127.327.149	85.754.848	73.340.570	85,5%	66.253.105	77,3%
Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores	2.063.309.534	1.881.059.090	1.875.824.644	99,7%	1.873.085.824	99,6%
<b>Total Gastos de Inversión</b>	<b>9.564.761.352</b>	<b>34.636.749.280</b>	<b>34.044.189.503</b>	<b>98,3%</b>	<b>33.479.669.360</b>	<b>97,6%</b>

# Resultado de la evaluación Plan de Acción Anual 2018

	Cumplimiento Plan de Acción 2018	Cumplimiento Tablero de Indicadores 2018
Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS	97,24%	81,99%
Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión	94,26%	88,75%
Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera	97,48%	95,7%
Línea 4. El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional	95,90%	92,94%
Línea 5. Talento humano fuente del desarrollo	99,64%	92,09%
<b>Total</b>	<b>96,90%</b>	<b>90,30%</b>
<b>Cumplimiento general Plan de Acción 2018</b>	<b>93,60%</b>	

# Retos 2019

- **Fortalecer el portafolio de servicios de segundo nivel de complejidad:** laboratorio automatizado centralizado, fisioterapia en el Centro de Salud el Poblado, cirugía ortopédica en la UH Nuevo Occidente, hospitalización de mediana complejidad en medicina interna en UH San Cristóbal.
- **Fortalecer los equipos extramurales** para lograr **mayores coberturas** en las actividades de promoción prevención, buscando generar estilos y hábitos de vida saludable para lograr impactos positivos sobre la situación de salud de la población.
- Avanzar en la **consolidación de la gestión por procesos** buscando lograr mayores eficiencias y resultados de la gestión clínica con enfoque en la seguridad del paciente y la humanización, en este mismo sentido lograr la **funcionalidad operativa de la red de servicios de salud**, aumentando la capacidad resolutive de las Unidades Hospitalarias.
- **Avanzar en la implementación del modelo de mejoramiento continuo**, a través de la vinculación de otras fuentes de mejoramiento, formalización de los equipos de mejoramiento de I nivel, y monitoreo sistemático al cumplimiento del plan de mejoramiento por UPSS.

- Estimular los **procesos de participación social, aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios** con la prestación de los servicios y fomentar el autocuidado a través de la implementación de las estrategias de IEC buscando promover hábitos de vida saludables que redunden en el mejoramiento de la situación de salud de los usuarios.
- Fortalecer la gestión en **investigación, innovación y la relación docencia servicio**, articulando su desarrollo al Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en Atención Primaria en Salud.
- Fomentar el **desarrollo integral de los servidores**, potenciando sus capacidades e incrementando su nivel de satisfacción, dando lugar a una progresiva consolidación de equipos de trabajo comprometidos en el logro de los objetivos corporativos; adicionalmente implementar estrategias administrativas que permitan una adecuada incorporación y estandarización de los servidores vinculados a través de la **Convocatoria 426** - concurso de méritos, con el fin de responder favorablemente a la prestación de los servicios de salud.

- Avanzar en la **renovación y dotación tecnológica** para la prestación de servicios de salud.
- Avanzar en la construcción y hacer entrega de la **Unidad Hospitalaria de Buenos Aires** de acuerdo con el alcance contemplado en el convenio suscrito con el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Garantizar el **cierre y radicación oportuna de la facturación** acorde con los servicios prestados, asegurando que los recursos financieros fluyan oportunamente a la ESE y mantener el **equilibrio presupuestal con recaudo**.
- Avanzar en la **implementación del módulo de costos** a fin de generar información precisa sobre las actividades de prestación de servicios que apoye la toma de decisiones

# Gracias