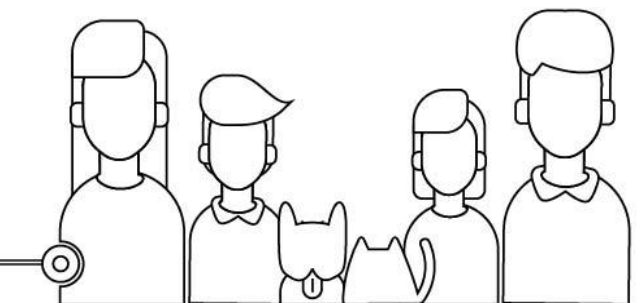


Plan de Desarrollo ESE METROSALUD

2021-2025

Informe Vigencias 2021 a 2023



Saludable y comprometida
con la vida



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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.

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.

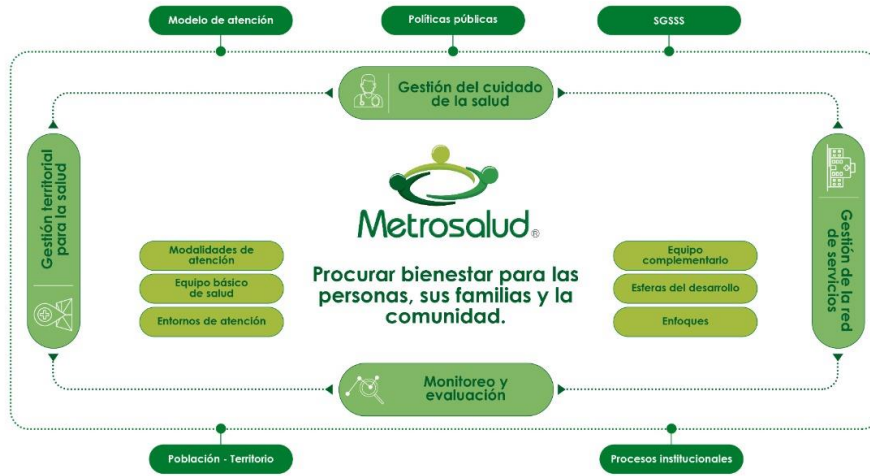
La concepción de APS en la que se enmarca el MPSS de Metrosalud recoge el objetivo superior de la estrategia de aportar al cierre de las brechas de inequidad en salud, facilitando el acceso a los servicios integrales, integrados, continuos y centrados en las personas, ofrecidos por su Red de Prestación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

Modelo Prestación de Servicios de Salud Basado en la Estrategia de Atención Primaria en Salud



POBLACION USUARIA

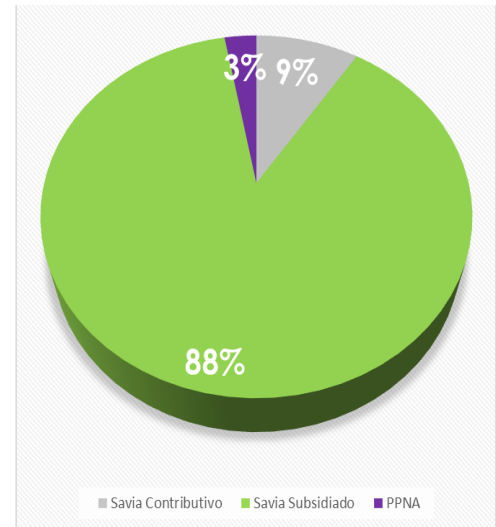
La ESE Metrosalud tiene una población asignada a diciembre de 2023 de **519.147 usuarios** distribuidos así:

PIRAMIDE POBLACIONAL DICIEMBRE 2023



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

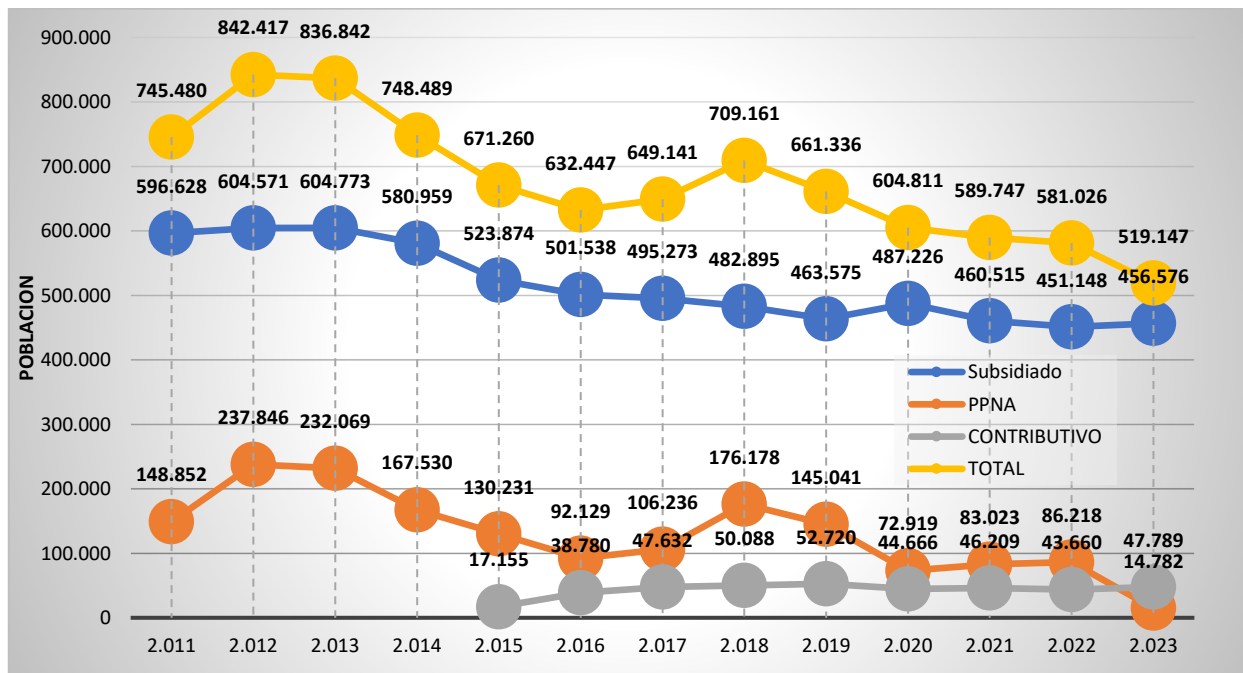
Nivel	SAVIA SALUD SUBSIDIADO	PPNA (Población pobre no asegurada)	TOTAL
0	156.569	899	157.468
1	177.376	0	177.376
2	117.967	0	117.967
3	2.572	0	2.572
NA	55	1.186	1.241
NB	8	4.451	4.459
NC	3	8.246	8.249
ND	2.026	0	2.026
	456.576	14.782	471.358
	SAVIA SALUD Contributivo		47.789
Total población diciembre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



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

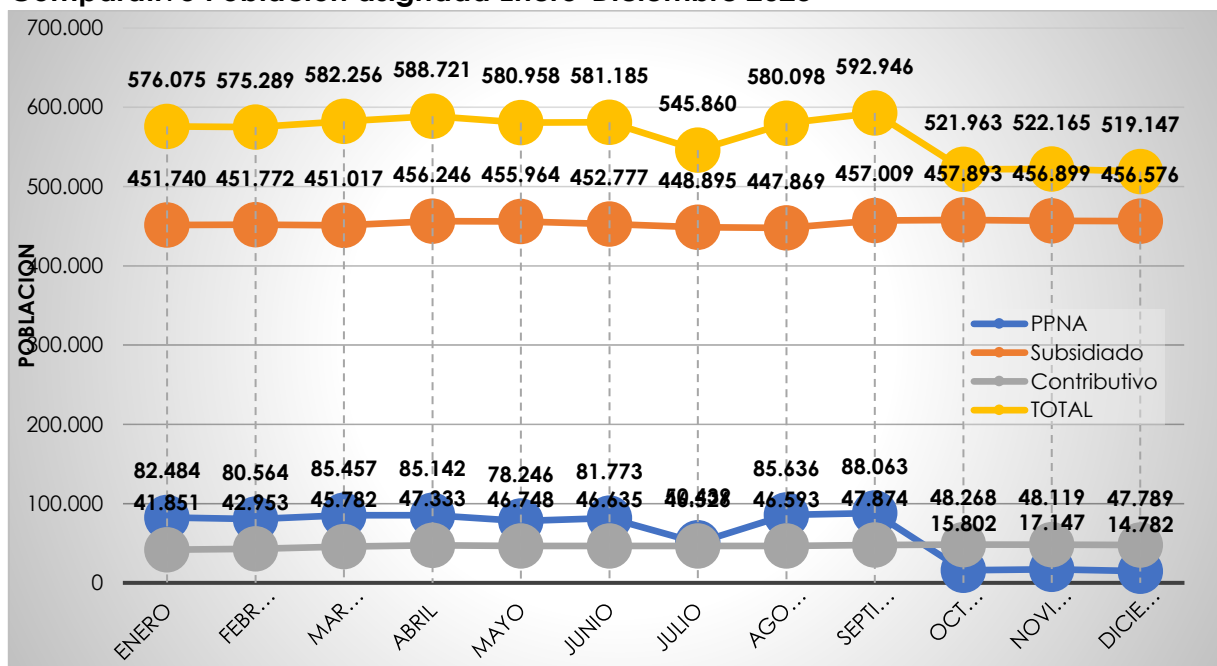
Como se presenta en la gráfica anterior, la distribución porcentual según régimen de afiliación se encuentra Savia Salud EPS subsidiado con un **88%**, contributivo con **9%** y población pobre no asegurada un **3%**.

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.

AVANCES PLAN DE DESARROLLO ESE METROSALUD 2021 – 2025 “Saludable y comprometida con la vida”

Con el propósito de presentar los avances que se han obtenido por la ejecución del Plan de Desarrollo definido para la vigencia 2021 – 2025 y teniendo en cuenta los resultados de los Planes de Acción desarrollados durante las vigencias 2021 – 2022 y 2023; se consolida el presente documento técnico y se resaltan los siguientes aspectos:

- El informe presenta los avances por cada estrategia y siguiendo la estructura de direccionamiento definida en el Plan de Desarrollo: Estrategias – Rutas Estratégicas – Iniciativas Estratégicas; con las metas que le correspondan. Dichos avances permiten evidenciar la articulación entre el Plan de Desarrollo y los Planes de Acción de cada vigencia y resalta los resultados cualitativos.
- El mapa estratégico de la ESE Metsosalud, presenta los resultados cuantificables, por la vinculación de algunos indicadores trazadores y este está disponible en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión - Almera.
- De igual forma se hace referencia a la necesidad que se advierte desde la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional y de otras dependencias administrativas de la ESE Metsosalud, de realizar un ajuste a algunas metas definidas en el Plan de Desarrollo; para lo cual ya se cuenta con una propuesta consolidada para ser presentada ante la Junta Directiva.

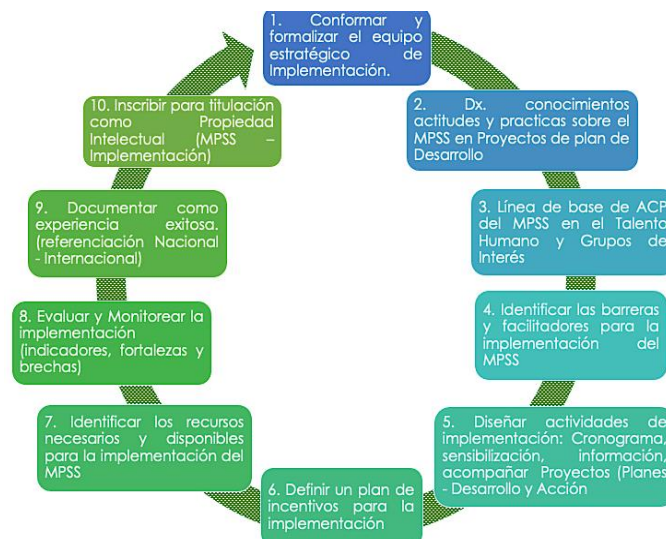
1. ESTRATEGIA 1. DESARROLLO DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a lo definido en el Modelo de Prestación de Servicios de Salud basado en la atención primaria en salud - MPSS, la ESE Metrosalud 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.

De acuerdo a la estructura de las rutas estratégicas e iniciativas y sus metas definidas en el Plan de Desarrollo 2021 – 2025, con corte a 31 de diciembre de 2023 se advierten los siguientes avances:

Meta Estratégica: Al 2025 Metrosalud tendrá consolidado su Modelo de prestación de servicios de salud en el 100% de las UPSS.

Con el fin de avanzar con el cumplimiento de la meta estratégica, Metrosalud actualizó su Modelo de Prestación de Servicios de Salud – MPSS con el objetivo de “Direccionar la prestación de servicios de Metrosalud 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, el cual ha avanzado hasta el 8° paso.



1.1 Ruta Estratégica – Gestión del Cuidado de la Salud.

Meta: Al 2025 Metrosalud logrará un acceso efectivo a la prestación del servicio de salud del 80% en nuestra población asignada, a través de una atención integral, integrada y continua.

Para dar cumplimiento al acceso efectivo a la prestación de los servicios de salud de nuestra población asignada; dentro de la estructura estratégica se definieron diferentes iniciativas y proyectos que permitieran fortalecer los ámbitos definidos en el Modelo de Prestación de Servicios de Salud como son: promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia de la salud, habilitación y rehabilitación y paliación.

Iniciativas Promoción de la salud e Implementación de rutas integrales

Metas

- Lograr que el 60% de la población asignada a Metrosalud participe en acciones de promoción.
- Para el 2025 logrará que en el 20% de la población participante en acciones de promoción se generen cambios positivos en conocimientos, actitudes y prácticas que promuevan y mantengan la salud para favorecer el desarrollo integral de usuarios, familias y comunidad.
- Metrosalud implementará las rutas integrales de atención en salud: (a) prevención y mantenimiento, (b) materno perinatal y (c) cardio-cerebro vascular, alcanzando una cobertura del 80% de la población asignada al 2025.

Avances y resultados:

En el ámbito de promoción de la salud, se realizaron las acciones dirigidas a todas las personas, especialmente las sanas, pertenecientes a cada momento del curso de vida, buscando la generación de estilos y hábitos de vida saludable a partir de la mejora en las condiciones de vida y es aquí donde se valora la implementación de las Rutas Integrales de atención en salud y el desarrollo de actividades de Educación para la Salud en articulación con las estrategias de Información y Educación para la Salud – IEC.

❖ Rutas Integrales de Atención

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.

La Ruta Materno Perinatal se viene desarrollando a través de componentes, como se indican a continuación:

Componente de la RIA Materno Perinatal
Atención preconcepcional
Interrupción voluntaria del embarazo
Atención para el Cuidado Prenatal
Curso de preparación para la maternidad y paternidad
Atención para la Promoción de la Alimentación y Nutrición
Atención por odontología
Atención del parto
Atención del puerperio
Atención de emergencias obstétricas
Atención para el cuidado del recién Nacido y sus complicaciones
Atención para el seguimiento del recién nacido

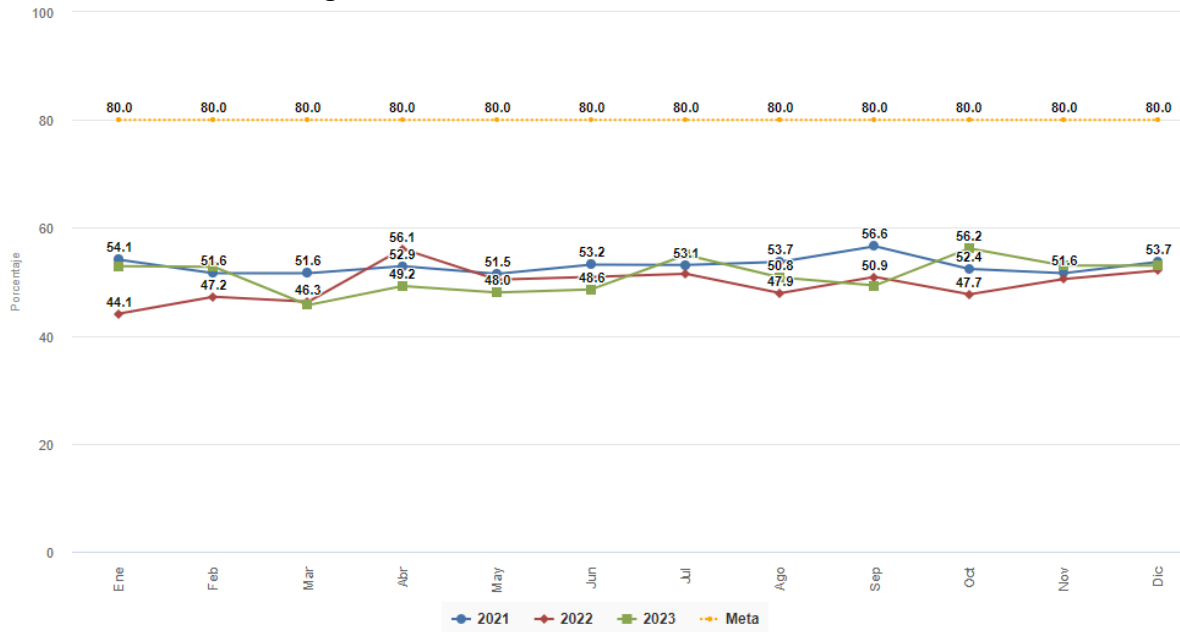
Fuente: Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2022

Dentro de los principales logros 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 con la participación de 3.370 gestantes y 1.499 acompañantes.
- Fortalecimiento de la atención preconcepcional con la conformación de dupla de médico y enfermera; con la realización de 1.425 atenciones (289 en 2022 y 1.136 en 2023).
- 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.

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.

- Seguimiento a la adherencia al control prenatal y dando cumplimiento al indicador de efectividad de 4 o más controles principalmente en la población contratada con savia salud EPS, con resultado de 61,3%, según medición realizada durante el primer semestre del año 2023.
- 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).
- 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.

Adicionalmente, se desarrollan 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; en la que se acompaña a las gestantes con larga estancia hospitalaria, y se les entregan herramientas que puedan ser utilizadas para emprender el nuevo camino de la maternidad en casa. En total se realizaron 38 sesiones en el año 2022.
- Cualificación con Politécnico COHAN de 32 NANAS (Nacimiento Acompañado, Nacimiento Afectivo y Seguro),
- Apoyo de Doula, para el acompañamiento, orientación y fortalecimiento en el conocimiento desde una educación participativa, reflexiva y consciente; a las maternas.
- Alianza estratégica con la Fundación JIC para la atención del duelo perinatal, con la experiencia "Papás y mamás del cielo". Acompañamiento a 9 familias en 2022.
- Participación "Proyecto Brazos Abiertos" para una niñez protegida, para que todo niño o niña que nazca en la Unidad Hospitalaria de Manrique tenga la oportunidad de ser registrado antes del alta. Registro de 72 recién nacidos en el 2022.

La **Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud** se viene desarrollando a través de acciones por cursos de vida, cuyos resultados a diciembre de 2023 se indican a continuación:

Cursos de vida	Avance ejecución 2021	Avance ejecución 2022	Avance ejecución 2023
Primera Infancia	52%	59%	58%
Infancia	40%	47%	58%
Adolescencia	31%	39%	47%
Juventud	31%	39%	39%
Adultez	31%	39%	39%
Vejez	31%	39%	39%

Fuente: Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2023

- Elaboración de Cubo en el aplicativo Power Bi, de distribución de la población por 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.
- 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.

La Ruta de riesgo Cardiometabólico se viene desarrollando a través de acciones, cuyos resultados a diciembre de 2022 se indican a continuación:

- Tamización 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" a iniciarse posterior a la culminación del ciclo de capacitación y consistente en una atención institucional tipo preconsulta efectuada por auxiliar de enfermería, 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.
- Teleasistencia y telemonitoreo para una cohorte de pacientes diabéticos a partir del mes de julio de 2022 se da inicio a la estrategia de seguimiento a pacientes diabéticos con pobre control metabólico y en abandono del programa, con un enfoque biopsicosocial. Se encuentran incluidos en seguimiento 7.020 usuarios crónicos entre 2022 y 2023, con los que se ha construido un sistema de alertas tempranas para la solución de sus problemas de salud.

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.

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

Se avanzó con el desarrollo del 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. Dentro de los resultados obtenidos durante los años 2021 y 2022 están:

- Formulación del Modelo de Educación y Comunicación para la Salud de la ESE Metrosalud, con instrumentos y herramientas definidas
- Se documentó e implementó el curso de maternidad y paternidad en las 9 unidades hospitalarias, con la disposición de caja de herramientas. De igual forma se tienen avances importantes en los demás cursos por ciclos de vidas.
- Desarrollo y aplicación de las encuestas CAP que tienen como objetivo describir los cambios en conocimientos, actitudes, y prácticas asociadas a hábitos de vida saludable de usuarios de las actividades de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, en el marco de la implementación de las RIAS (Res. 3202 y 3280) en Metrosalud entre 2021 y 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, se avanzó en la formulación, validación, pilotaje y aplicación de la primera muestra de la Encuesta materno perinatal aplicada a gestantes activas participantes y no participantes del curso de preparación para la maternidad y paternidad con la participación de 76 madres (37 habían participado de dos o tres sesiones y 39 en una sola sesión del Curso de Preparación para la Maternidad y la Paternidad) y cuyos resultados muestran una tendencia positiva frente a los aportes del Curso en los conocimientos, actitudes y prácticas de las gestantes y sus acompañantes que participaron en 2 o 3 sesiones.

Adicionalmente, se formuló el cuestionario para la encuesta de primera infancia, listo para pilotaje una vez inicie el curso; y se diseñó y validó la Encuesta general sobre el cuidado integral cuya validación se avanzó durante el año 2022 y se terminaría en la vigencia 2023.

Es importante anotar que dado los altos costos que se generan por la aplicación de las encuestas CAP, durante la vigencia 2023, no se logra avanzar con la realización de otras pruebas pilotos para la validación de instrumentos y se solicita ajuste del Plan de Acción 2023, para cambiar el enfoque del proyecto, el cual fue aprobado por la Junta Directiva en Comité del 12 de octubre de 2023.

- En el 2023 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.

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

Durante los años 2021 y 2022 se ejecuta el proyecto de Caracterización de las 10 UPT que corresponden a las 10 UPSS de la red hospitalaria y se realizan reuniones con actores sectoriales e intersectoriales para recolección de información de fuentes primarias. Este será un insumo fundamental para la planeación estratégica de la empresa. Con el desarrollo de este proyecto se obtuvieron logros como:

- Desarrollo de capacidades para realizar caracterizaciones a nivel organizacional y su documentación.
- Desarrollo de instrumentos y herramientas para recolección, sistematización y análisis de información para caracterización de las Unidades población territorio desde fuentes primarias y secundarias.
- Formación de recurso humano profesional, técnico y agentes primarios en salud con capacidades y herramientas metodológicas, técnicas y humanas para desarrollar procesos de caracterización en el territorio.
- Herramienta en Power Bi (Visualizador) accesible a directores, coordinadores y demás personal de la ESE con información de las 15 dimensiones exploradas en la caracterización, organizada por Comuna y/o UPT según la disponibilidad de la fuente.
- Georreferenciación de situaciones de interés en Salud Pública y de información relevante para la gestión de la salud por comuna, barrio y vereda.
- 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.

Iniciativa Prevención de la enfermedad:

- A partir del 2023 Metrosalud alcanzará una variación positiva en el índice de prevención de la enfermedad en la población asignada a partir de la línea de base.

Avances y resultados:

En el ámbito de prevención de la enfermedad se contemplan acciones para la protección específica y la detección temprana, mediante actividades de valoración integral para intervenir los factores de riesgo al que están expuestas las personas en cada momento del curso de vida.

De acuerdo a los lineamientos establecidos desde los entes aseguradores y el Ministerio de Salud y Protección Social y en virtud y cumplimiento del Modelo de Prestación de Servicios de Salud con enfoque en Atención Primaria en Salud, Metrosalud define acciones para el cumplimiento de Metas PEDT y de Indicadores de Salud Pública y proyectos encaminados al Fortalecimiento del Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI, Vigilancia Epidemiológica basada en comunidad y el de Infecciones Asociadas a la atención en salud.

- 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 2019-2023. ESE Metrosalud

Actividades de detección temprana y protección específica	2019	2020	2021	2022	2023	variación 2022-2023	tendencia
Tamizaje de prostata	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%	
valoracion para la primera infancia/infancia MD	12426	4347	9221	10540	9170	-12%	
valoracion para la primera infancia/infancia ENF	51448	18495	28902	32752	31776	-3%	
consulta de valoracion para el joven MD	16823	8472	10181	11291	10162	-10%	
consulta valoracion 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:

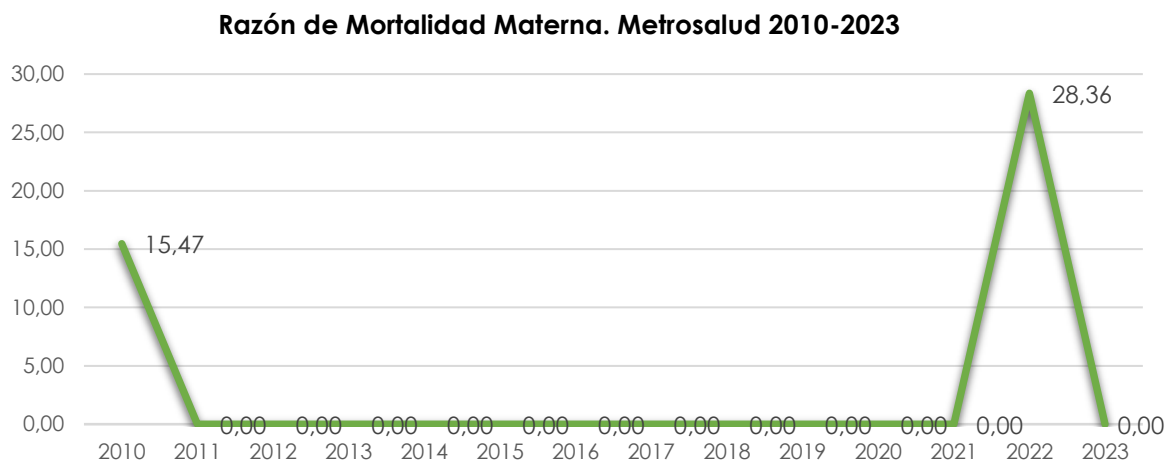
Mortalidad Materna

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.

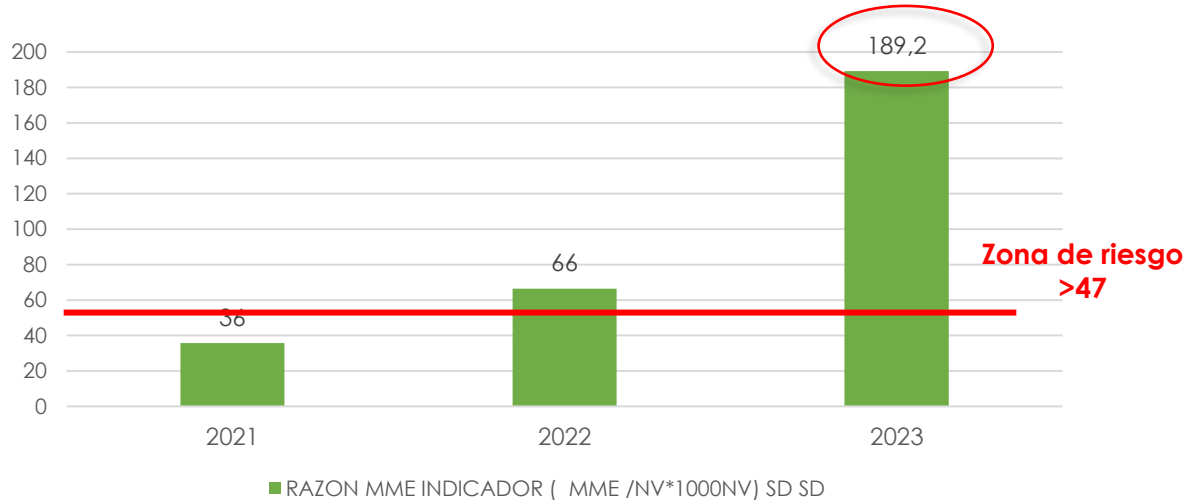


Fuente: SIVIGILA preliminar 2023 – RUAUF (Defunciones)

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).

Razón de Morbilidad Materna Extrema. Metrosalud 2021 - 2023



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%).

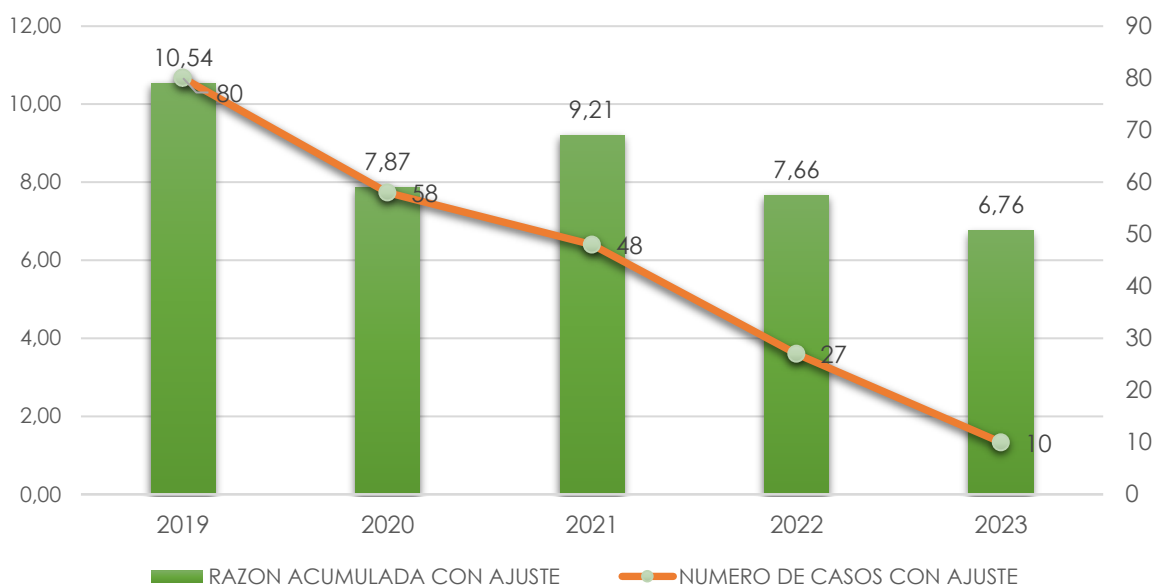
En el resultado de la Razón de morbilidad materna extrema para el año 2023, se concluye que el 49% de los casos corresponde a población migrante lo que se genera por los retrasos en la captación temprana e ingreso oportuno a los programas de control prenatal; el 73% de los casos tiene como causa principal 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)

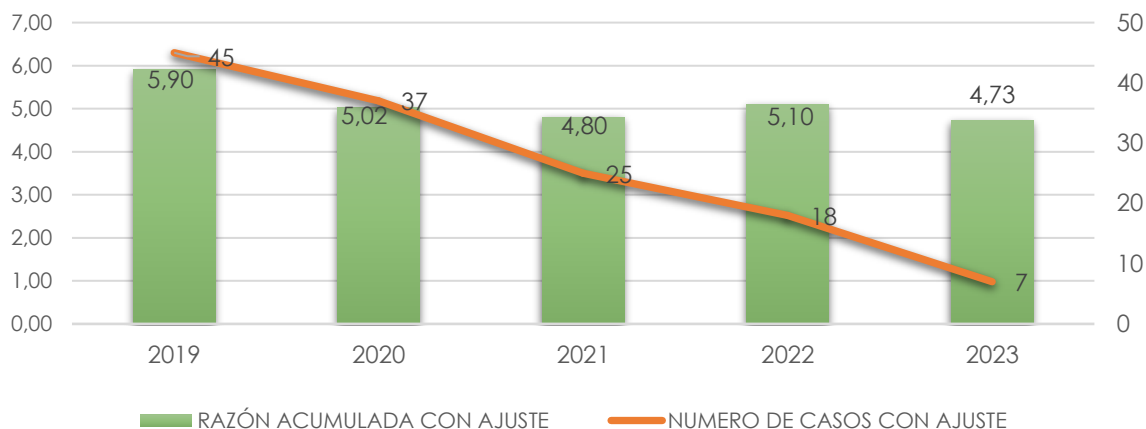
Para el año 2023 se cuenta con una razón de mortalidad perinatal de **6,76** por **1000** NV (10 casos), una disminución porcentual de 7% con respecto al año 2022. Para este resultado se debe tener en cuenta el cierre del servicio en la Unidad Hospitalaria de Manrique que disminuyó significativamente 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 los años 2021 y 2022 se ejecuta el proyecto de Implementación del Programa Ampliado de Inmunizaciones – PAI cuyo objetivo implementar el programa ampliado de inmunizaciones en la red de Metrosalud, para el aumento de coberturas de vacunación y la reducción de las enfermedades inmunoprevenibles en la UPT, durante el cuatrienio 2021-2025.

Los principales logros obtenidos en los últimos dos años se indican a continuación:

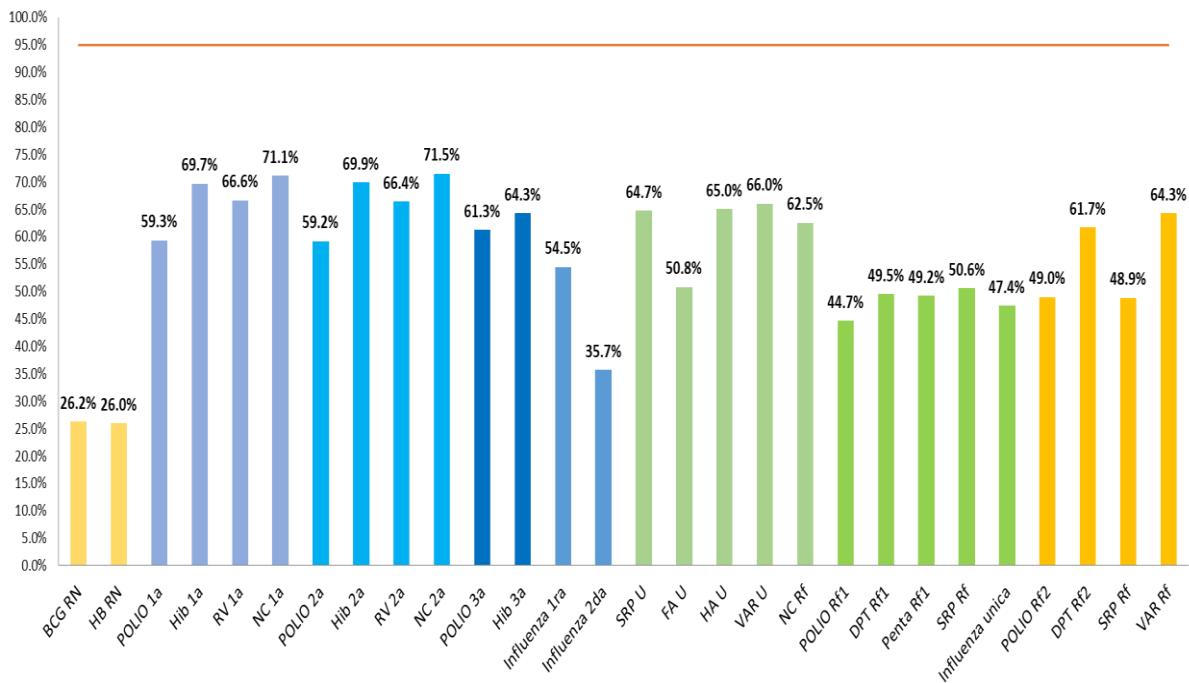
- Levantamiento de Línea de base en las unidades hospitalarias y el CS Santo Domingo Savio.
- Inventario de cadena de frío en el 100% de los servicios de vacunación de la red de Metrosalud.
- Fortalecimiento del talento humano para las unidades hospitalarias e implementación de vacunación extramural.
- Construcción de documentos técnicos e instructivos para la operativización del PAI en los servicios de vacunación.
- Construcción del plan de crisis institucional.

- Adopción del Manual técnico administrativo del PAI, lineamientos y formatos a través de resolución 7383.
- Asesorías y asistencias técnicas a los servicios de vacunación.
- Planeación y desarrollo de las jornadas de vacunación establecidas por el nivel nacional, en articulación con las EAPB y Secretaría de Salud de Medellín.

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.

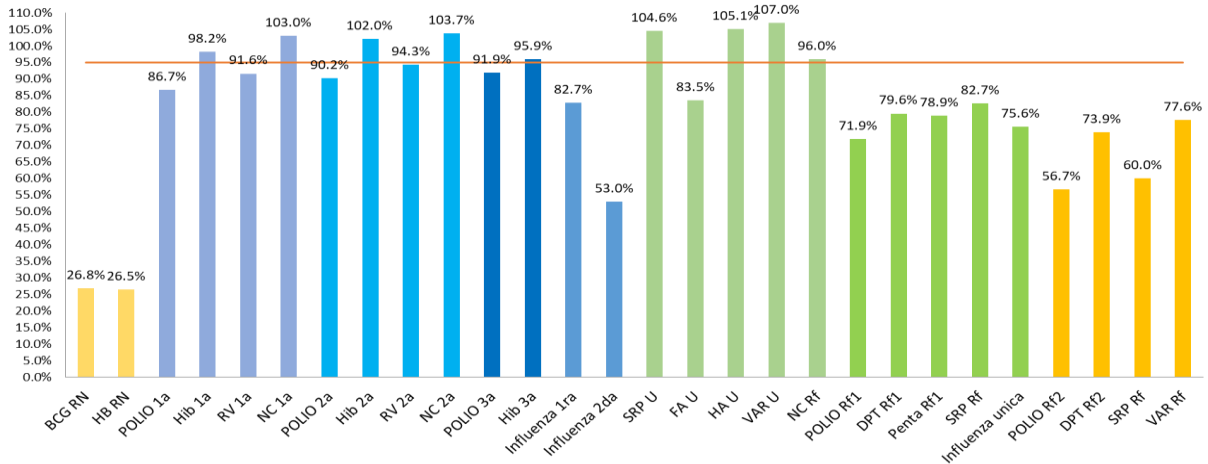
A diferencia del análisis de coberturas por aplicación de dosis independiente del aseguramiento, se observa la vacunación sin barreras de la red y como las coberturas totales superan el 100% en el indicador trazador SRP y superan la meta del 95% en los demás.

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



Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios. Diciembre 2023

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

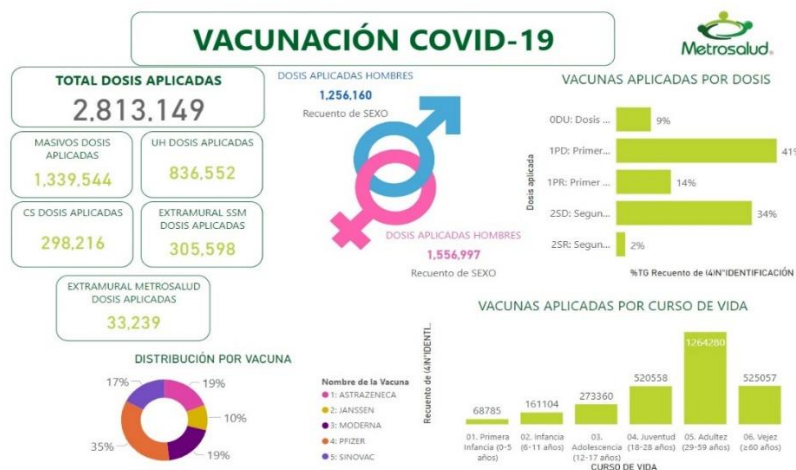


Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios. Diciembre 2023

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.

Con respecto a vacunación de Covid -19, la ESE Metrosalud aplicó entre el 24 de febrero de 2020 y el 31 de diciembre de 2022 un total de 2.813.149 dosis.

Es importante anotar que la ESE Metrosalud tuvo habilitados 12 puntos de vacunación masiva que aplicaron todas las plataformas entregadas por el nivel nacional en el marco del plan de vacunación contra el Covid-19, dichos masivos se fueron cerrando paulatinamente hasta junio 2022 y se aplicaron un total de 1'339.544 dosis, aportando el 47% del total de las dosis aplicadas por la ESE.



Fuente: Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios. Diciembre 2022

A partir de junio 2022 la vacunación Covid se integró al programa ampliado de inmunizaciones regular, es decir, que todos los servicios de vacunación habilitados por la ESE, cuentan con termos integrales, garantizando la continuidad de la vacunación Covid a la población susceptible, para iniciar, terminar esquemas y aplicaciones de refuerzo.

❖ **Vigilancia Epidemiológica basada en la comunidad**

Durante los años 2021 y 2022 se ejecuta el proyecto de Vigilancia Epidemiológica basada en la comunidad cuyo objetivo es promover la vigilancia de eventos de interés en salud pública, factores de riesgo y determinantes susceptibles de afectar la salud, a partir de información construida por la propia comunidad en conjunto con la ESE a través de la discusión y análisis de la información.

Los principales logros obtenidos en los años 2021 y 2022 se indican a continuación:

- Certificación de 12 jóvenes y 10 líderes de la UPT de Castilla como vigías comunitarios, que favorecerán en la implementación de estrategias definidas en el proyecto.
- Documentación del proyecto, caja de herramientas, documentos técnicos de cada taller de sensibilización, información, capacitación y fortalecimiento de competencias, con la información y contenido de los procesos formativos.
- Articulación intersectorial: Educativo, Participación social y comunitaria.
- Articulación con estrategias y proyectos de la UPSS.
- Aceptación del proyecto por parte de la comunidad.
- Caja de herramientas propia construida con la participación de profesionales especializados
- Experiencia exitosa presentada en evento de la Secretaría de Salud de Medellín

Para la vigencia 2023 no se da continuidad con el proyecto, dado que no se contó con los recursos de inversión requeridos para el proyecto.

❖ **Infecciones asociadas a la atención en salud**

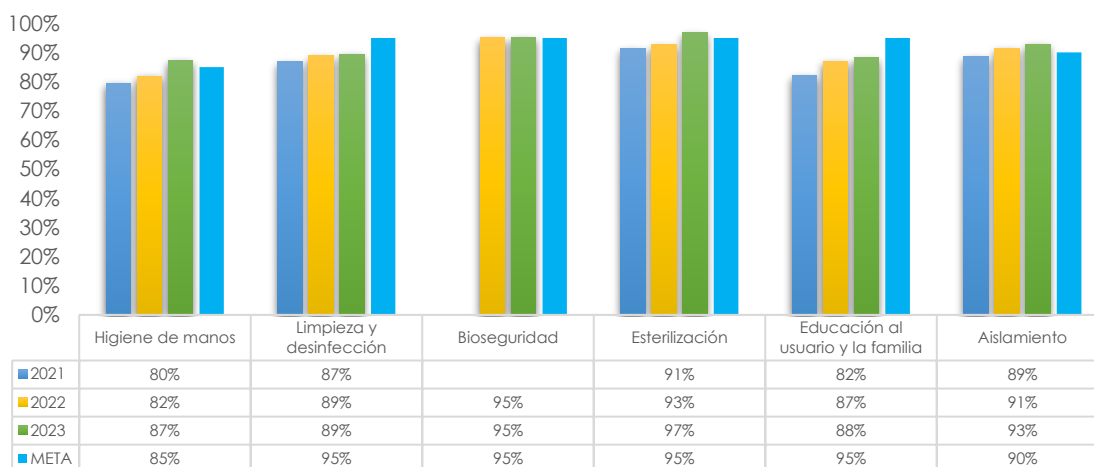
Durante los años 2021 a 2023 se ejecuta el proyecto de Prevención y Control de Infecciones asociadas a la atención en salud, que busca fortalecer la capacidad técnica, científica y operativa de Metrosalud, asegurando altos estándares de

calidad en la atención del paciente y la salud del Talento Humano. Dentro de las acciones desarrolladas se destacan:

- Formulación y actualización documental con directrices basadas en evidencia científica para reducir las IAAS.
- Capacitación en las 9 Unidades Hospitalarias sobre prácticas preventivas para el control de Infecciones Asociadas a la atención en salud
- Articulación con diferentes dependencias de la empresa
- Evaluación de productos utilizados para limpieza y desinfección.

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 a continuación:

Indicadores de adherencia IAAS, 2021 - 2023. ESE Metsosalud



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

Iniciativa Asistencia en salud:

- A partir del 2023 Metrosalud alcanzará una variación positiva en el índice de asistencia en salud en la población a partir de la línea de base.

Avances y resultados:

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 - Resultados

A continuación, se presenta los resultados comparativos de las vigencias 2021 a 2023 por la prestación de servicios de salud en las atenciones en servicios ambulatorios, hospitalización, urgencias, ayudas diagnósticas y cirugías en la red hospitalaria.

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 resolutiveidad de la atención por necesidad de exámenes de Ayudas Diagnósticas no ofertados por la Metrosalud.

❖ Oportunidad en la asignación e Inasistencia a citas

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

Oportunidad	2021 Enero-Diciembre	2022 Enero-Diciembre	2023 Enero-Diciembre	% Variación 2022-2023	Tendencia
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 Urologia (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 mejorando la producción, Metrosalud ha desarrollado acciones y proyectos como:

- **Centralización de la creación de agendas** para toda la red; que también aportan en la asignación de citas para actividades de segundo nivel o dar respuesta a PQRS. Es importante anotar que el equipo de la centralización tiene el manejo de la línea de contacto Covid a la cual se realiza gestión de solicitudes y PQRS y se ha convertido en enlace directo de la EAPB Savia Salud para la resolución de estas situaciones
- Cuadro de turnos – **Módulo ADMTH**; cuya implementación permite identificar y caracterizar de manera clara la distribución de los profesionales por servicios y facilita el seguimiento de la programación de actividades para los profesionales y ajustarlos de acuerdo a la demanda de los servicios, especialmente en consulta ambulatoria.
- Socialización de procedimiento de **asignación de citas** en toda la red.
- Continuidad del **convenio materno-perinatal**, con el fin de mantener la oferta de citas, propendiendo por la oportunidad, optimizando las agendas desde la central y la asignación más efectiva de las citas.
- Actualización de **datos de contacto**, se ha informado a toda la red de la importancia de recordar siempre la actualización permanente de los datos donde se puede localizar a los pacientes con el fin de intervenir la inasistencia.

- Identificación de pacientes canceladores recurrentes y realizar intervenciones específicas.
- Seguimiento y control de autorizaciones, con Savia Salud EPS como principal asegurador especialmente para los servicios de pediatría, ginecología y obstetricia.
- Certificación y recertificación 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. Adicionalmente, para su fortalecimiento y garantizar una atención integral se realiza la dotación de equipos de ayudas diagnósticas para la realización de ecografías de mamá y tomógrafo.
- 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.

- Fortalecimiento de las **Atenciones por telemedicina**, con el desarrollo de un proyecto que permite avanzar con las acciones que den cumplimiento a estándares de habilitación del servicio y para ellos se han realizado convenios de cooperación con instituciones que aparten a la implementación de esta modalidad de atención como la Uniremington. Además, durante los años 2021 y 2022 se realizaron Convenios con Carisma para la consulta especializada de toxicología y con el Hospital Mental de Antioquia para consulta especializada de psiquiatría en modalidad de telemedicina; ambos convenios en el marco de la implementación de la Ruta Integral de Atención en Salud Mental.
- 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

Iniciativa Rehabilitación:

- Al 2025 alcanzará una atención del 80% de la población afiliada a Metrosalud diagnosticada con alguna discapacidad, por medio del programa de rehabilitación de primer nivel de atención.

Avances y resultados

El ámbito de rehabilitación busca recuperar integralmente las funciones afectadas; y dadas las condiciones del paciente, estas actividades implican, en la mayoría de los casos, la vinculación de cuidadores, la familia y otros actores para lograr el éxito esperado.

Durante los años 2021 a 2023 se realizaron en total 8.70 actividades relacionadas con fisioterapia, como se muestra a continuación:

2021	2022	2023	Total general
1.520	2.758	4.422	8.700

Fuente: Subgerencia de Red de Servicios. Diciembre 2022

A partir de la vigencia 2023 se iniciaría con la definición de nuevas estrategias que permitan fortalecer está ámbito del Modelo de Prestación de Servicios de Salud en Metrosalud; sin embargo, por lineamientos de la gerencia se realizó la priorización

de la prestación de los servicios de salud en la red hospitalaria, por lo que no se contó con presupuesto de inversión para avanzar en el cumplimiento de esta meta del Plan de Desarrollo.

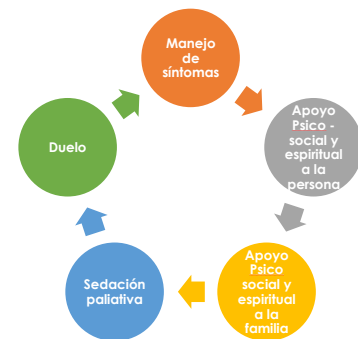
Iniciativa Paliación:

- A partir del 2024 Metrosalud pondrá en operación un programa de paliación para un primer nivel de atención.

Avances y resultados

Los cuidados paliativos constituyen un planteamiento que busca mejorar la calidad de vida de las personas y sus allegados, cuando afrontan problemas inherentes a enfermedades crónicas, degenerativas, irreversibles, o potencialmente mortal.

La meta es Implementar el Programa de Cuidados Paliativos, que incluya esferas del desarrollo del Modelo de Prestación del Servicio, abordaje interdisciplinario, manejo del dolor, manejo de heridas, capacitación al talento humano, familiares y/o cuidadores en cuidados paliativos, gestión del duelo del paciente y de sus seres queridos, rastreo de pacientes con enfermedades terminales, crónica, degenerativa e irreversible que requieren cuidados paliativos.



Durante los años 2021 a 2023 se avanzó con la implementación de acciones como:

- 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.
- Plan de implementación de la Guía de práctica clínica, que contiene:
 - Enfoque clínico:
 - ✓ Terapéutico, abordaje y manejo del dolor, sedación, tratamiento farmacológico con opiáceos.
 - ✓ Cuidados paliativos oncológicos y no oncológicos, abordaje terapéutico del delirium y otros síntomas.
 - Enfoque Psicosocial:
 - ✓ Comunicación y cuidados especiales al paciente y su familia, duelo y orientación desde el ámbito espiritual.

- 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. Se realiza la capacitación en 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.
- Durante el año 2023 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.

1.2 Ruta Estratégica – Gestión Territorial para la Salud.

Meta: Generar espacios colaborativos y participativos en el 100% de las comunas y corregimientos, que involucren a las personas, las familias y los cuidadores en el fortalecimiento y apoyo del autocuidado, de manera que su participación contribuya al desarrollo de capacidades para el cuidado de la salud.

Para dar cumplimiento a la generación de espacios colaborativos y participativos en las comunas y corregimientos; dentro de la estructura estratégica se definieron diferentes iniciativas y proyectos que permitan fortalecer la participación social y comunitaria y las relaciones intersectoriales.

Algunos de las iniciativas identificadas han sido concebidos desde el ámbito de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad como es el caso de los proyectos de la Caracterización de la UPT y el de Vigilancia Epidemiológica basada en la comunidad, cuyos avances ya fueron relacionados anteriormente.

Adicionalmente, a esta meta se relacionan proyectos cuyas iniciativas hacen parte de la Estrategia 2 - Metrosalud Transparente, Clara, Inteligente e Innovadora con el desarrollo de iniciativas y proyectos que buscan fortalecer la interacción con los diferentes grupos de interés y grupos de valor de la empresa, como es el caso de los proyectos de Gobierno Corporativo y el de Desarrollo Organizacional.

Sin embargo, por la no disposición de recursos, se concentraron esfuerzos en algunos proyectos como en la definición e implementación de estrategias de participación social,

Iniciativa Acciones Intersectoriales

- A partir del 2022 Metrosalud contará con alianzas intersectoriales con el 90% de los actores que hacen parte del "mapa de actores estratégicos" para la materialización del cuidado de la salud en la unidad población territorio.
- Lograr un cumplimiento mayor al 90% en los objetivos de las alianzas intersectoriales realizadas para la gestión territorial de la salud año a año (a lo largo del período 2022 - 2025).

Avances y resultados

- Formulación del Proyecto de Identificación de actores y Definición de acciones intersectoriales con el desarrollo de acciones y la obtención de los siguientes resultados, según se indica a continuación:
 - Las acciones intersectoriales se vienen fortaleciendo inicialmente con la Caracterización de la UPT, que nos permite hacer una identificación inicial de actores de cada una de las UPT; posterior a esto se avanza con la caracterización de los actores y la identificación de otros y se establecen mecanismos de relacionamiento para el desarrollo de actividades conjuntas que benefician a ambas partes.
 - Como resultados importantes se destaca que durante las vigencias 2021 y 2022 se implementó esta estrategia en la UPT de San Cristóbal, caracterizada en la vigencia 2021; con la identificación de 139 actores, de los cuales entregaron información 58 actores para la respectiva caracterización.
 - Adicionalmente, se inició trabajo articulado con Institución Educativa La Loma e integrantes de la Mesa de salud y se desarrollaron talleres orientados a problemáticas específicas detectadas en dicha UPT como son el manejo de residuos, la salud mental, la salud sexual y reproductiva, el embarazo adolescente, la violencia familiar y la conducta suicida. Estos talleres se desarrollaron en conjunto con los líderes del proyecto de Vigilancia Epidemiológica basada en la comunidad, cuyos resultados ya fueron expuestos anteriormente.
- Formulación del Proyecto de Fortalecimiento de la ESE como centro de práctica cuyo objetivo es 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.

Durante los años 2021 a 2023 se realizaron las siguientes acciones y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Identificación de necesidades locativas y de dotación para estudiantes en práctica en la red hospitalaria.
- Se consolidan los convenios de Docencia Servicio con **12** Instituciones de Educación Superior y **8** Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- Durante los últimos dos años han realizado prácticas en la red hospitalaria un total de **15.578 estudiantes**.

Año	2021	2022	2023	Total
Número de estudiantes	4.850	5.108	5.620	15.578

Fuente: Subgerencia red de Servicios. Diciembre 2023

- La empresa ha obtenido como contraprestación de la docencia servicio con las diferentes instituciones beneficios calculados en un valor de **\$8.024,015.264** durante los años 2021 a 2023.

AÑO	2020	2021	2022	2023	Total
Valor Contraprestación	2.134.750.691	3.008.963.242	2.773.304.567	2.241.747.455	8.024.015.264

Fuente: Subgerencia red de Servicios. Diciembre 2023

Iniciativa Participación Social y Comunitaria

- Lograr que el 100% de las organizaciones sociales y comunitarias vinculadas al cuidado de la salud participen activamente en el desarrollo del Modelo de Prestación de Servicios de Salud de Metrosalud partir del 2022.

Avances y resultados

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.

Durante la vigencia 2021 a 2023 se avanza con el proyecto denominado Definición e implementación de estrategias de participación social en la ESE Metrosalud que permitan el fortalecimiento del capital social en la Unidad Población Territorio, para el mejoramiento de los resultados en salud de sus habitantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han realizado acciones como:

- Conformación de Semilleros de participación social y comunitaria en salud y del Voluntariado en participación social y comunitaria en salud

- 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 la participación de 122 personas.
- Formación y Certificación a Voluntarias de Participación Social y Comunitaria en Humanización de los Servicios de Salud, con participación de 170 personas.
- 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.
- En el 2023 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:

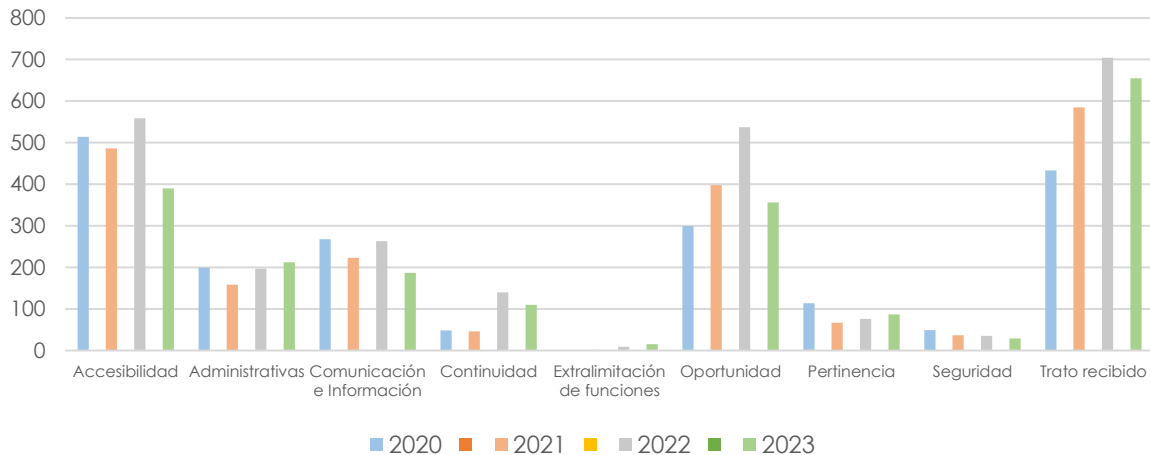
Manifestación de los usuarios. ESE Metrosalud. Vigencias 2020 - 2023

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:






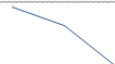
Causas de insatisfacción definidas por PQRS. ESE Metrosalud. 2020 - 2023



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 Enero-Diciembre	2022 Enero-Diciembre	2023 Enero-Diciembre	% Variación 2022-2023	Tendencia
Promedio Dias 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%	
Indice Vulneracion de Derechos	2,7	2,5	2,4	↓ -4,96%	
indice 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

1.3 Ruta Estratégica - Gestión de la Red

Meta: Al 2025 Metrosalud ofrecerá a nuestros usuarios una red integrada y con seguimiento permanente en términos de disponibilidad, suficiencia y completitud

para la atención. Con componentes primarios y complementarios; facilitando el acceso efectivo con calidad.

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.

Iniciativa Gestión de la red interna

- A partir del 2023 se habilitará a Metrosalud como red integral de prestación de servicios de salud (RISS).
- Al 2025 alcanzará una ejecución del 100% del plan de mejoramiento de la infraestructura hospitalaria.
- A partir del 2023 Metrosalud contará con un programa de telesalud operando.
- Se alcanzará el 70% de orientación a servicios sociales para el 2025.
- Se alcanzará el 70% de orientación efectiva de servicios de salud para el 2025.

Para garantizar la operación de Metrosalud como red integral de prestación de servicios de salud (RIPSS), la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

- 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%

- Definición y ejecución del **Proyecto de Fortalecimiento de la Infraestructura física de la red hospitalaria**, con el fin de hacer un seguimiento a los Planes de Mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física y de equipos industriales y la ejecución de los recursos invertidos. Dentro de los principales resultados de este proyecto se destaca la aprobación por parte del Concejo Municipal de recursos de vigencia futura por un monto de \$83.800 millones para fortalecer la infraestructura de la red hospitalaria, dando respuesta a varias especificaciones del Sistema Único de Habilitación. Los recursos del Municipio de Medellín ya fueron entregados a la empresa y a la EDU para su respectiva ejecución durante el año 2023. 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.

- Definición y ejecución del Proyecto de Gestión de equipos biomédicos, 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 gestión para

acceder a los recursos económicos requeridos para la dotación de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires.

Para ello se celebra el 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 por un valor de **\$12.352.655.609** y 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%**.

- 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.

Iniciativa Participación en una Red Integrada de Servicios de Salud

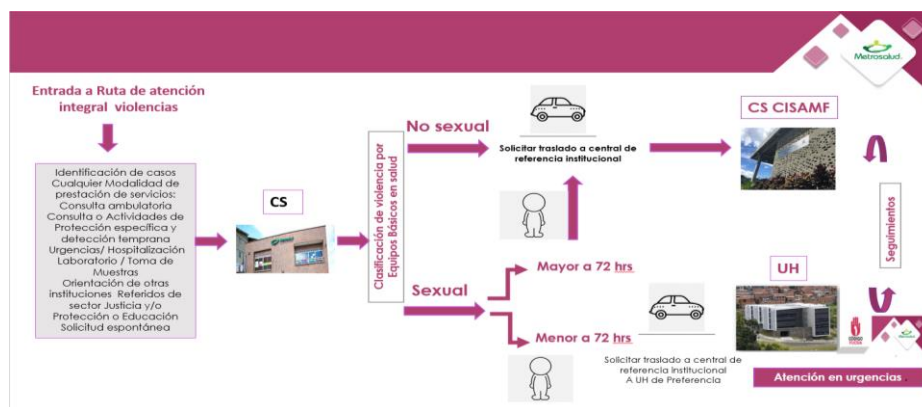
- A partir del 2021 se constituirán alianzas con aseguradores y prestadores de servicios de salud primarios y complementarios con el fin de fortalecer el trabajo en una red integrada.

Avances y resultados

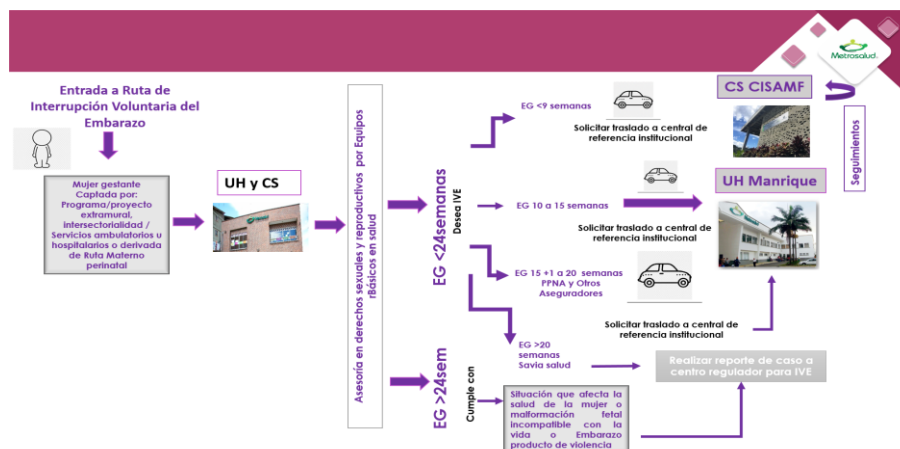
Consolidación de las Rutas de la red interna de Metrosalud para la atención en salud – RIMAS; con la documentación e implementación de 3 rutas de la red interna de Metrosalud para la atención en salud, con estrategias para atender en red hospitalaria, los siguientes eventos:

Los resultados de cada una de las rutas están descritos dentro de los resultados del proyecto de Equipos Multidisciplinarios

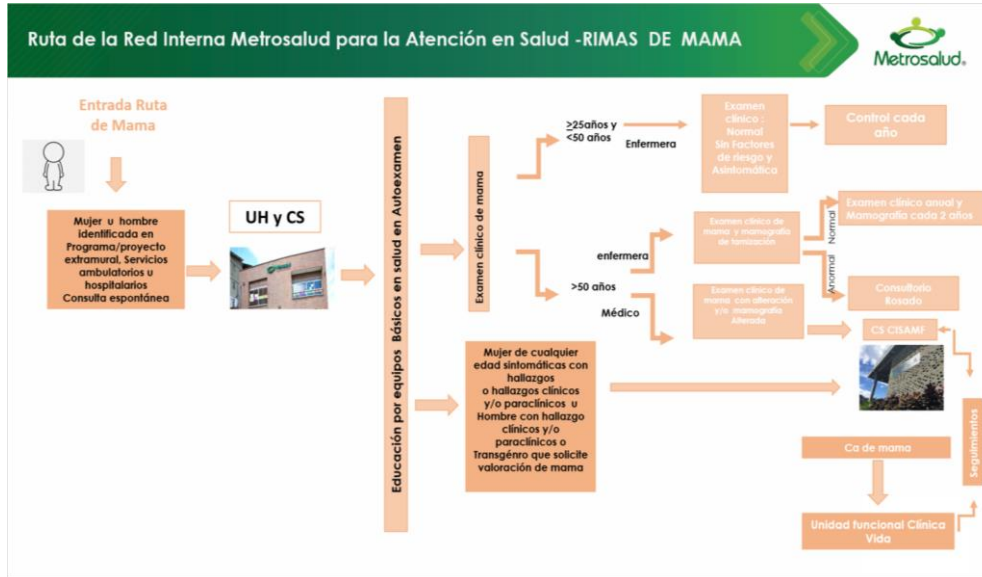
- Interrupción voluntaria del embarazo



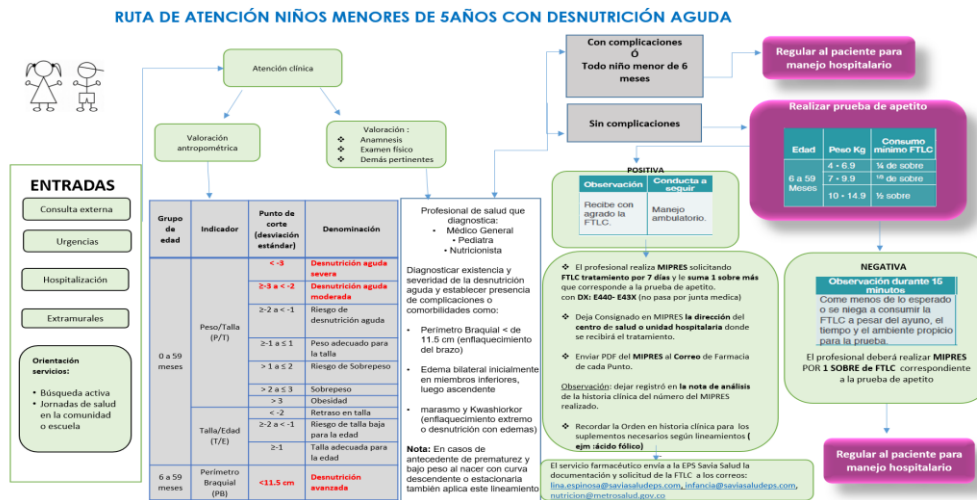
- Violencias basadas en Género



▪ Detección oportuna de cáncer de mama



▪ Ruta de Atención Niños menores de 5 años con desnutrición aguda



- Adicionalmente, la empresa viene fortaleciendo el Sistema de Referencia y Contrareferencia, con la operación de una Central de referencia y se fortaleció la atención con la consecución de una Unidad Móvil que apoya actividades extramurales y acciones en articulación con el Convenio Medellín me Cuida.

2. ESTRATEGIA. 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.

De acuerdo a la estructura de las rutas estratégicas e iniciativas y sus metas definidas en el Plan de Desarrollo 2021 – 2025, con corte a 31 de diciembre de 2022 se advierten los siguientes avances:

Meta Estratégica: Consolidar un sistema de gestión organizacional que permita alcanzar entre 2021 y 2025, mejores estándares de desempeño frente al modelo integrado de planeación y gestión y estándares de acreditación.

2.1 Ruta Estratégica – Gobierno Corporativo y Claridad Organizacional

Meta: A partir del 2023 Metrosalud contará con una estructura organizacional y un mapa de proceso alineados con los estándares y mejores prácticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Para dar cumplimiento a la meta de la ruta estratégica se definieron una serie de iniciativas con sus respectivas metas y proyectos cuyos avances se detallan a continuación:

Iniciativa Transparencia y Gobierno Corporativo

Metas

- Obtener un resultado positivo en las mediciones del gobierno corporativo a lo largo del período 2022 – 2025.
- Lograr un Índice de transparencia ITA por encima del 90% a partir del 2022.

Avances y resultados:

- Formulación y ejecución del proyecto de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es Diseñar e implementar un modelo de gobierno corporativo que permita una

relación confiable, transparente y equitativa con sus partes interesadas; con los siguientes avances.

- 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.
- La autoevaluación con base en los criterios y estándares que define la normativa de Supersalud que arroja como resultados el 83% de cumplimiento para al 2021, 95% de cumplimiento en el año 2022 y 96% de cumplimiento en el 2023. Se categoriza entonces con un Nivel de Gestión Satisfactorio; de igual forma se define plan de mejoramiento.
- 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:

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 cuyo objetivo es 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.

Iniciativa Fortalecimiento del Sistema de Gestión

Metas

- Alcanzar para el 2025 un mejoramiento continuo de la calidad aplicable a entidades no acreditadas con un resultado en la autoevaluación mayor o igual que 3.
- Mantener una variación positiva en el índice de desempeño institucional entre 2021 y 2025.
- Alcanzar una efectividad en la Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad de la atención en salud mayor o igual al 90% a partir del 2022.

Avances y resultados:

Se formula y ejecuta proyecto del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, con los siguientes avances:

- Implementación de estrategias para dar cumplimiento a las especificaciones del Sistema Único de Habilitación, con el desarrollo de vistas a Unidades Hospitalarias y Centros de Salud, ejecución de intervenciones puntuales en infraestructura y dotación, actualización de documentos para dar cumplimiento a procesos prioritarios y seguimientos a acciones de mejoramiento.
- Implementación de la política y del programa de seguridad del paciente; este programa se fundamenta en tres ejes o componentes: cultura frente a la seguridad del paciente, procesos seguros y aprendizaje organizacional. Para esto se realizan acciones como:
 - 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 y el desarrollo de la IV Jornada de Seguridad del Paciente.
 - Dentro de las acciones realizadas para en procesos seguros podemos se realiza 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.

- Dentro de las acciones realizadas para el fortalecimiento del aprendizaje organizacional se destacan la 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.
- En el componente de aprendizaje organizacional, los referentes de cada una de las UPSS realizan evaluaciones de adherencia mensual a las prácticas seguras.
- Avances en la implementación de acciones para dar cumplimiento al PAMEC y al Sistema Único de Acreditación, con los siguientes avances y resultados:
 - 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.
 - Autoevaluación de acreditación con un resultado de 2.9, 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.
 - 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%.
 - Monitoreo al avance en el mejoramiento, con el seguimiento a indicadores de trazadores y la evaluación de la calidad con estrategias como paciente trazador, evaluación de la gestión de Comités a nivel central y de las UPSS y despliegues institucionales.
 - Adicionalmente se realizan seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías de calidad

Adicionalmente se formula el proyecto del Sistema Integrado para la Gestión 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 y seguimiento a planes de mejora 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

- Actualización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Evaluación MIPG mediante el FURAG, con un resultado a 2022 de 71.6.
- 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
- 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.
- 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.

2.2 Ruta Estratégica – Gestión de la Investigación y la Innovación

Meta: Al 2025 Metrosalud alcanzará un nivel de aprendizaje y adaptación a nuevas tecnologías que permitan, promuevan y compartan el conocimiento para lograr el desarrollo de soluciones eficientes orientadas a mejorar la prestación de servicios de salud.

Para dar cumplimiento a la meta estratégica se definieron una serie de iniciativas con sus respectivas metas y proyectos cuyos avances se detallan a continuación:

Iniciativa Innovación en servicios de salud, proyectos y estrategias organizacionales

Metas

- Incrementar los convenios y proyectos como resultado del sistema de aceleración de ideas y gestión del cambio a partir del 2023, en pro del mejoramiento de los servicios de salud.

Iniciativa Desarrollo de investigación y creación de redes de conocimiento

Metas

- Crear el centro de investigación que permita articular acciones en conjunto con las instituciones de educación superior y así fortalecer la gestión del conocimiento para el 2023.

Avances y 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. Diciembre de 2023

- Gestión referenciaciones comparativas internas y externas.
- Despliegue institucional.
- Consolidación de experiencias exitosas

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

Meta: Al 2025 consolidaremos un sistema de información centrado en el usuario que facilite la operación integrada y una acertada toma de decisiones basada en hechos y datos.

Para dar cumplimiento a la meta de la ruta estratégica se definieron una sería de iniciativas con sus respectivas metas y proyectos cuyos avances se detallan a continuación:

Iniciativa Desarrollo del Modelo de información basado en analítica de datos para la toma de decisiones

Metas

- Fomentar la cultura de la toma de decisiones soportada en el indicador.
- Consolidación del grupo de análisis de la información conformado por los estadísticos y GESIS de la E.S.E operando bajo una política de gestión de la información.
- Al 2025 Metrosalud contará con un sistema de información integrado e interoperable, para facilitar el acceso a la información a todos sus grupos de interés.

Iniciativa Modernización y suficiencia de tecnologías de información y comunicación

Metas

- Contar con una infraestructura de TIC con obsolescencia menor al 25% para el 2025 Metrosalud
- Al 2025 Metrosalud contará con mecanismos de comunicaciones moderno que facilita la relación con todos los grupos de interés.
- Disponer de redes eléctricas y de datos que cumplan con las especificaciones técnicas (Protocolos RETIE) para garantizar el adecuado funcionamiento de la infraestructura para el año 2025.
- Al 2025 Metrosalud actualizará su arquitectura del gobierno digital centrada en procesos.

Iniciativa Apropriación del uso del sistema de información por parte de los usuarios del mismo:

Metas

- Alcanzar un nivel de apropiación superior en el sistema de información por parte de los usuarios para el 2025.

Avances y resultados:

- Partiendo de lo definido en el Plan Estratégico de Información, se define el proyecto de Gestión de la Tecnología y la Información que apunta a las tres alternativas y metas definidas y cuyo objetivo es generar información confiable y oportuna de cada proceso mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, con el fin de soportar la toma de decisiones y la correcta operación del sistema de gestión organizacional. Durante las vigencias 2021 y 2022 se avanzó en aspectos como:
 - Reposición de equipos para fortalecer el acceso a la historia clínica electrónica: 273 equipos de cómputo, 22 portátiles, 150 licencias de office, 40 diademas monoauriculares, cámaras IP-USB y 40 discos duros externos – USB.
 - Dotación de Digiturnos y carteleras digitales en Centros de Salud
 - Avances en el proyecto de Organización y depuración de archivos clínicos (historias físicas) y Tablas de Valoración Documental – TVD Etapa 3.
 - Avances en el proyecto de Implementación del Datawarehouse fase de integración (Etapa 2).
 - Unificación de comunicaciones telefónica entre las sedes
 - Sistemas de video vigilancia para 10 sedes y repotenciar las existentes.
 - Actualización de las TRD

- Tablets y Huelleros para firma digital de consentimientos informados
- Avances en el proyecto de Implementación de plataforma XROAD para interoperabilidad de historia clínica electrónica.

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, Auditoría 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

- Formulación del Plan para la Gestión de la comunicación pública, organizacional e informativa, con resultados como:

- Producción de videos, boletines electrónicos y piezas gráficas
- Atención de solicitudes de información de medios de comunicación
- Apoyo en el montaje de eventos institucionales
- Despliegue del modelo de comunicación CICAA (Conectar, Identificar, Comprender, Acordar, Ayudar), entre los servidores de la red hospitalaria
- Avances en la estandarización de la señalética institucional
- Implementación de estrategia Free Press por la ESE Metrosalud que ayuda a posicionar una marca a través de publicaciones constantes en diferentes medios de comunicación. Es una herramienta de fácil difusión informativa que es publicada en prensa, radio o televisión en forma de noticia, sin necesidad de acudir a la pauta o publicidad.
- Emisión de Boletines de prensa y seguimiento a noticias.
- Publicaciones realizadas en redes sociales.

3. 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.

Meta Estratégica: Para el año 2025 Metrosalud será reconocida como una empresa social del estado con servidores con alto niveles de desarrollo y bienestar.

3.1 Ruta Estratégica – Desarrollo de Talento Humano

Meta: A partir del 2023 Al 2025 los servidores contarán con el desarrollo de competencias desde el ser y la humanización del servicio y de competencias técnicas asociadas a la prestación del servicio, según el rol desempeñado, en un nivel superior al 80%.

Para dar cumplimiento a la meta de la ruta estratégica se definieron una serie de iniciativas con sus respectivas metas y proyectos cuyos avances se detallan a continuación:

Iniciativa Desarrollo de competencias técnicas para la prestación del servicio de salud:

Metas

- A partir del 2024 los servidores contarán con un nivel superior al 90% en el desarrollo de competencias técnicas relativas a su propósito misional.

Avances y resultados:

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. Diciembre 2023

Iniciativa Desarrollo del ser y humanización del servicio

Metas

- Al 2025 todos los servidores alcanzarán un nivel superior en el desarrollo del ser y humanización del servicio.

Avances y resultados:

En concordancia al Programa de Humanización de Metrosalud se define el proyecto de Humanización de los servicios de salud basada en el desarrollo del ser; orientado a fortalecer en la ESE Metrosalud 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.

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.

3.2 Ruta Estratégica – Bienestar Laboral

Meta: A partir del 2024 se obtendrá un resultado superior al 80% en la satisfacción de los servidores (Cliente interno).

Iniciativa Bienestar Integral de los Servidores

Metas

- A partir del 2021 se alcanzará un cumplimiento superior al 95% en la implementación del plan de bienestar integral.

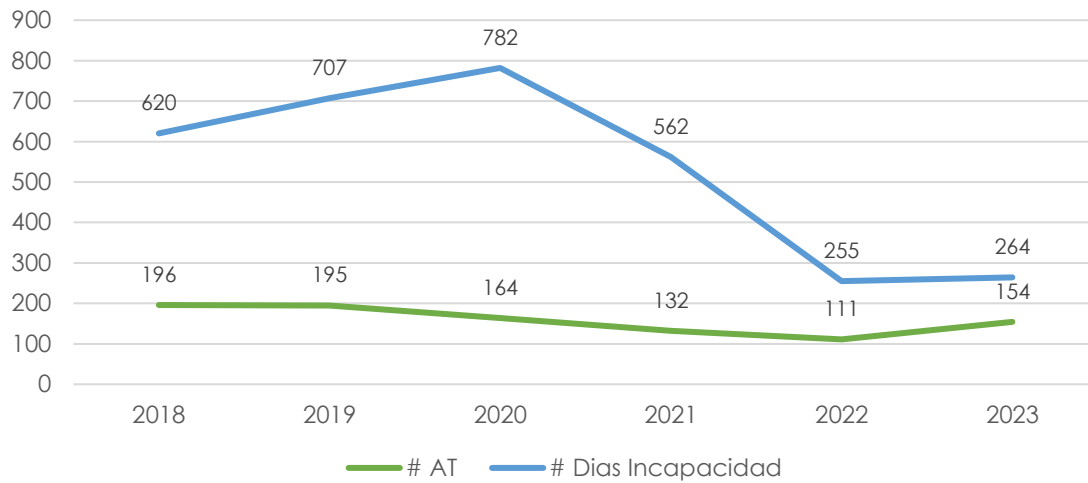
Avances y resultados:

Para el fortalecimiento del bienestar laboral dentro de la empresa, se han definido los siguientes proyectos:

- **Intervención de riesgos priorizados en seguridad y salud en el trabajo**, donde se implementan estrategias como:
 - “Programa de Vigilancia Epidemiológica para el Ausentismo Laboral (Reubicación, Readaptación, Rehabilitación y Reintegro Laboral)”; sin embargo, no se logra avanzar en el cronograma de actividades definido para la implementación del programa.
 - Consolidación de Mesas Laborales, el cual ya cuenta con equipo de trabajo conformado y con lineamientos del trabajo a desarrollar en la red; sin embargo, no se cumple en el 2023 con el cronograma definido.
 - Implementación de la campaña de “Pausas activas, gimnasia laboral y entrenamiento ergonómico”, la cual pretendía impactar positivamente el ausentismo y el reintegro laboral al mismo tiempo que trabajar en la promoción de la salud y la prevención de enfermedad a pesar de la exposición a los diferentes riesgos laborales.
 - Implementación de la campaña de prevención e intervención de “Fatiga Mental”, esto con el fin de abordar el riesgo psicosocial.
 - Actualizaciones de matrices de riesgos y peligros, esto con el fin de conocer los riesgos a los que nuestros servidores se encuentran expuestos, para así prevenir incidentes y accidentes de trabajo y generar acciones de mejora continuas.
 - 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 Metsosalud. 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

Periodo	Horas	Costos	Descarga laboral	Incapacidad accidente de trabajo	Incapacidad enfermedad general	Incapacidad enfermedad profesional	Permiso remunerado	Inversion capacitación	Costo total
2021	29.948	\$1.872.298.342	\$52.059.012	\$44.806.262	\$1.541.314.008	\$173.454.337	\$60.664.721	\$629.939.604	2.502.237.944
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 2022.

- Implementación de la estrategia de "Círculos Seguros y Saludables", se han realizado capacitaciones en todos los puntos de la red en prevención del riesgo biológico, psicosocial, ergonómico, locativo y cardiovascular.

- Gestión de los sistemas de vigilancia epidemiológica de los siguientes factores de riesgo, la cual se lleva a cabo de manera continua durante todas las vigencias, comprendiendo actividades 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 validez 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

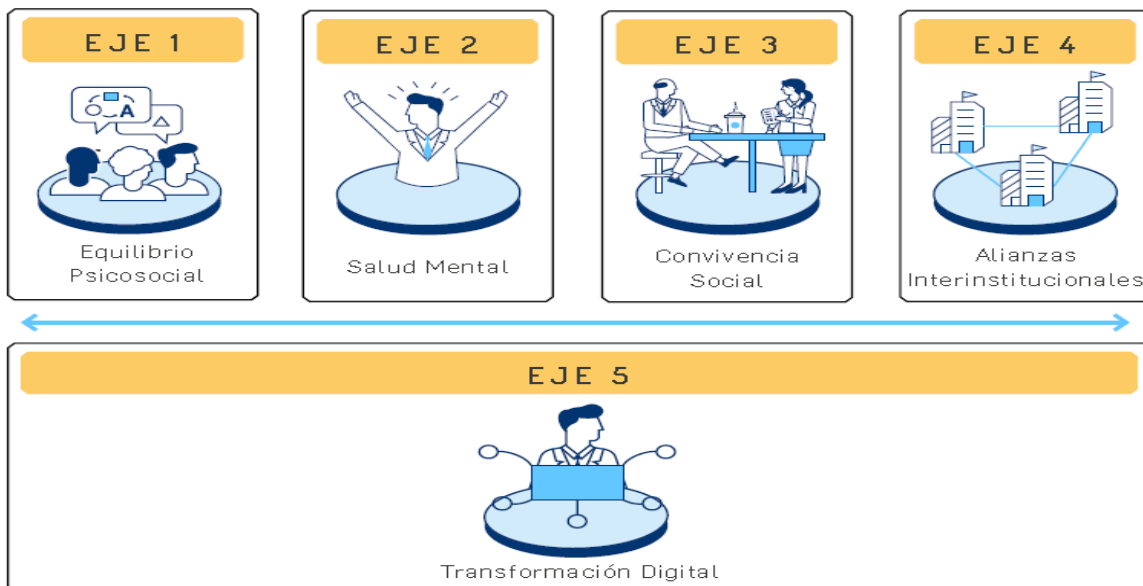
en relación con su entorno social, familiar y laboral.



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.

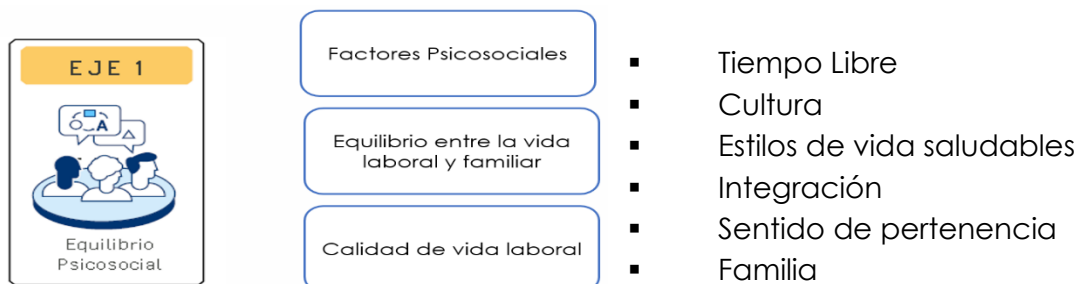
Para el desarrollo de estos componentes se definen planes institucionales dando respuesta a la ejecución desde 4 de los 5 ejes planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con acciones que impacten a los servidores; con acciones que se realizan de acuerdo a la disponibilidad 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



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

servidores y su grupo familiar, esto además de las herramientas y técnicas lideradas 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

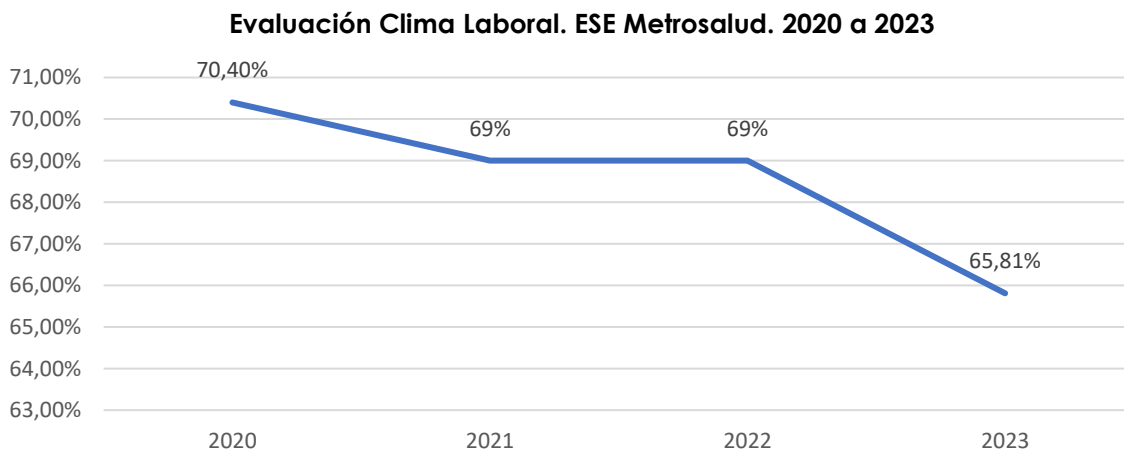
- Dentro de las temáticas abordadas en el **Eje 4 Alianzas Interinstitucionales**, se destacan las temáticas como:

- Gestores de la felicidad
- Equipo de trabajo
- Convenios Interadministrativos

- Alianzas institucionales

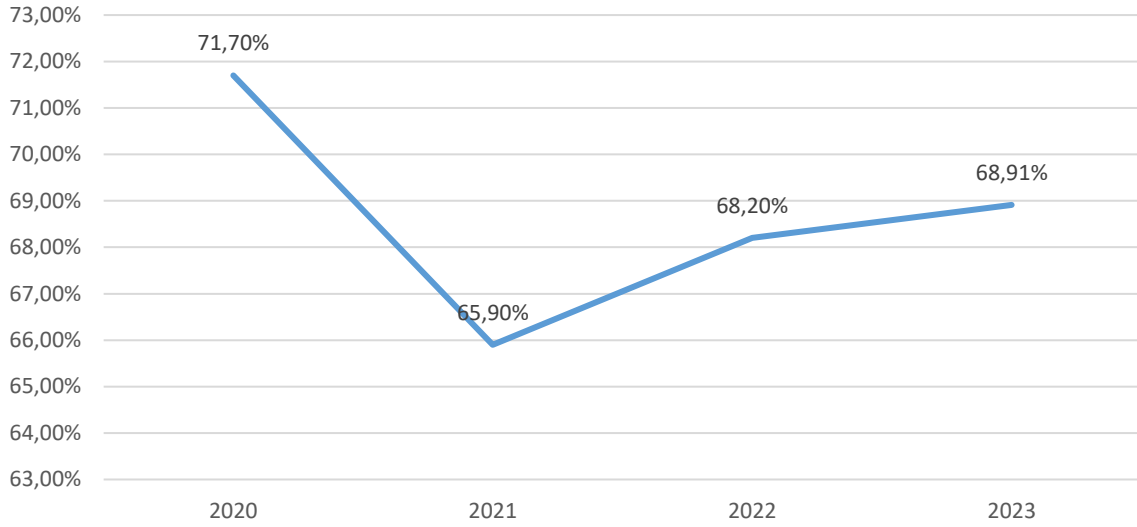
Adicional a los aspectos desarrollados en los 4 ejes, la empresa da cumplimiento con las especificaciones de la **Convención Colectiva y Acuerdo Laboral** a favor de los servidores de la empresa.

- 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 continua con la promoción de Escucha Activa del Cliente interno: mesadeayudaescuchainterna@metrosalud.gov.co
- **Evaluación del Clima Laboral**, cada dos años y la medición de la **Percepción de Satisfacción del cliente interno – EPSCI**; donde se destacan los siguientes resultados:



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

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



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

4. 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.

Meta Estratégica: Incitar una cultura organizacional que genere valor a los grupos de interés, fortaleciendo la sostenibilidad y las relaciones de mutuo beneficio.

4.1 Ruta Estratégica – Cultura y Liderazgo

Meta: A partir del 2025 lograremos afianzar un modelo de liderazgo y cultura organizacional centrado en los valores corporativos para materializar el propósito superior.

Para dar cumplimiento a la meta de la ruta estratégica se definió una iniciativa con sus respectivas metas y proyectos cuyos avances se detallan a continuación:

Iniciativa Cultura Metrosalud – Modelo de Liderazgo Metrosalud

Metas

- A partir de 2022 Metrosalud obtendrá un aumento gradual en el nivel de apropiación de la cultura por parte de los servidores y usuarios.

Avances y resultados:

- 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, resolutiva 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%**.

4.2 Ruta Estratégica – Generación del valor compartido con la sociedad

Meta: A partir A partir del 2022 Metrosalud contará con una medición del valor agregado a la sociedad y buscará su incremento anual.

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; cuyos avances se detallan a continuación.

Iniciativa Sostenibilidad financiera

Metas

- Obtener un resultado del Equilibrio Presupuestal con Recaudo positivo a partir de año 2025.
- Lograr una Rentabilidad operativa del ejercicio del 90% o más para el 2025.

Avances y resultados:

Durante los años 2021 a 2023 se viene avanzando con la formulación e implementación de planes y proyectos que permitan fortalecer la gestión financiera de la empresa, como se indica a continuación:

- 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
 - Formalización de un contrato con duración de 24 meses, que brinda seguridad jurídica, aparte de establecer de manera automática el primero de enero el incremento en las tarifas correspondiente a la cápita y el evento, de acuerdo a la normatividad que expida el gobierno nacional.
 - Ampliación del portafolio de servicios por evento a la EPS SAVIA SALUD, que permite incrementar la facturación por evento hasta el tope propuesto por la EPS, que es de cuatro mil millones mensuales, ejemplo de lo anterior, es el

servicio de Mamografías y las Ecografías Ginecoobstétricas de mediana y alta complejidad.

- Participación de algunas de las 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.
- Formulación y ejecución de proyecto de Gestión del Convenio de Concurrencia, que con respecto al saneamiento del pasivo pensional la ESE Metrosalud ha obtenido los siguientes resultados:
- Reembolso por \$7.628 millones, en vigencia 2021, correspondiente a mesadas pensionales canceladas por la ESE durante el periodo enero 1994 - diciembre 2020, por 55 pensionados con posterioridad al 31/12/1993. Así mismo, por mesadas canceladas en vigencia 2020 a 20 pensionados beneficiarios de concurrencia \$290 millones.
 - En el año 2021 se pagaron a 55 pensionados beneficiarios de concurrencia la suma de \$869 millones, los cuales se reembolsaron a la ESE en el 2022.
 - Reembolso en 2022 por \$7.770 millones, correspondientes a mesadas pensionales canceladas por la ESE durante el periodo enero 1994 - diciembre 2021, por 63 pensionados con posterioridad al 31/12/1993, los cuales en la actualidad tienen mesada compartida.
 - En este orden de ideas se sanea pasivo de 118 jubilados y se puede solicitar reembolso a futuro de mesadas pensionales hasta agotar recursos en la subcuenta que tiene la ESE en el Patrimonio Autónomo de la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia.
 - Efectuar recobro de mesadas pensionales canceladas durante la vigencia 2022 de 118 pensionados, objeto de financiación con recursos del patrimonio autónomo.

- Durante la vigencia 2023, no se da continuidad al proyecto, pero de igual forma se realizan gestiones como:
 - 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.
- Formulación y ejecución de proyectos de Fortalecimiento de Facturación y Cartera; con los siguientes avances y resultados:
 - Implementación de prueba piloto de Central de autorizaciones, con el objetivo de simplificar los trámites administrativos al interior de la entidad, minimizar los tiempos de espera en la atención a los usuarios y acceder de manera ágil y oportuna a una práctica médica, un estudio o cualquier otro servicio complementario que, de una u otra forma, necesite de autorización previa para su ejecución.
 - Plan de intervención para consolidación de facturas y respuesta a glosas al 30 de septiembre de 2022, con el objetivo de gestionar la facturación pendiente de consolidar, radicar y dar respuesta a las glosas y devoluciones buscando cumplimiento a la normatividad, contratos y lograr recuperar los recursos financieros; con la eficacia del 98,48%.
 - Se define la ruta operacional para centralizar la facturación de la red hospitalaria y la interacción con cada una de las sedes
- Formulación de convenios de desempeño para la consecución de recursos que fortalezcan la situación financiera de la empresa y la prestación de servicios de salud en la red hospitalaria.

Durante el 2023 se gestionan desde la Gerencia recursos para mejorar las condiciones financieras, 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.
- 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.

Iniciativa Sostenibilidad social

Metas

- Disminuir el riesgo en salud de la población atendida por Metrosalud (gestión riesgo en salud) a partir del 2023.
- Obtener una variación positiva en el Índice de contribución a la Responsabilidad Social Empresarial a partir del 2022.

Avances y resultados:

Iniciativa Sostenibilidad ambiental

Metas

- Disminuir la huella de carbono frente a la línea de base a partir del 2022.

Avances y resultados:

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 las 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.

4.3 Ruta Estratégica – Relacionamiento con grupos de interés

Meta: A 2025 Metrosalud habrá mejorado su reputación ante los diferentes grupos de interés.

Iniciativa Imagen Metrosalud

Metas

- A partir del 2022 Metrosalud presentará una mejora en su reputación ante los grupos de interés frente a la línea de base.

Avances y resultados:

- Durante la vigencia 2021 y 2022 se realiza la identificación de diferentes estrategias y acciones que aportan al mejoramiento de la imagen institucional y se realiza medición partiendo de las encuestas de percepción de satisfacción del cliente interno - EPSCI y de los usuarios.
- Durante la vigencia 2023 no se contó con los recursos de inversión para la evaluación de la percepción de la imagen institucional con los diferentes grupos de interés; y se solicitó ante Junta Directiva la no continuidad del proyecto en el Plan de Acción 2023.
- Es importante anotar que el relacionamiento con grupos de interés, también se está abordando desde otras estrategias, rutas, iniciativas y proyectos como son:

Estrategia 1. Desarrollo del Modelo de Prestación del Servicio de Salud
Ruta: Gestión territorial para la salud

Proyectos: Identificación de actores y definición de acciones intersectoriales y Definición e implementación de estrategias de participación social en la ESE Metrosalud; con la interacción permanente con nuestros usuarios y diferentes actores de la UPT.

Ruta: Gestión de la red

Proyectos: Fortalecimiento de la gestión de la tecnología biomédica de la red de salud y Fortalecimiento de la infraestructura física de la red hospitalaria; que aportan directamente a la imagen institucional tanto de clientes internos como externos

Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora

Ruta: Gobierno corporativo y claridad organizacional y Gestión del Desarrollo Organizacional; que buscan mejorar las estrategias de relacionamiento con los grupos de interés.

5. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN VIGENCIAS 2021 Y 2022

Para las vigencias 2021 a 2023 la ESE Metrosalud alcanza un cumplimiento promedio del Plan de Acción del **93,32%**, como se detalla a continuación:

Estrategias	% Cumplimiento Año 2021	% Cumplimiento Año 2022	% Cumplimiento Año 2023
Estrategia 1. Desarrollo del Modelo de Prestación del Servicio de Salud	88%	94%	86,13%
Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora	93%	97%	95.56%
Estrategia 3. Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	98%	100%	94.95%
Estrategia 4. Metrosalud Consciente y Sostenible	95%	93%	79,12%
TOTAL	94,83%	96,20%	88,95%

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