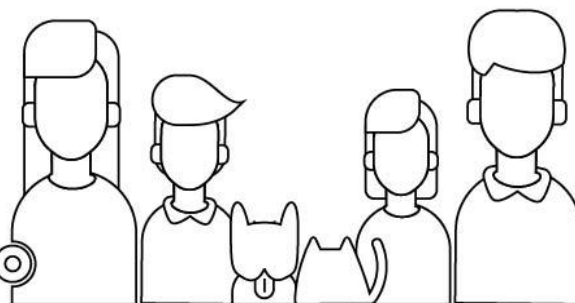


Plan de Desarrollo ESE METROSALUD

Informe Vigencias

2021 - 2024



Saludable y comprometida
con la vida



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Junta Directiva

Orlando de Jesús Uribe Villa

Presidente delegado del Alcalde

Natalia López Delgado

Secretaria de Salud Distrito de Medellín

Jairo de Jesús Osorio Areiza

Representante Asociación de Usuarios

Raúl Mauricio Gómez Gómez

Representante Gremios de la Producción

Luis Alfonso Montoya Salazar

Representante de los Profesionales de la Salud

Lucas Ochoa Pérez

Representante de las Asociaciones Científicas

Juan David Arteaga Flórez

Gerente ESE Metsosalud

Adriana María Velásquez Arango

Secretaria

Equipo Directivo

Juan David Arteaga Flórez

Gerente

Javier Antonio Gutiérrez Rodas

Subgerente Red de Servicios

Mauricio Jaramillo Montoya

Subgerente Financiera y Administrativa

Natalia Peláez Miyar

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional

Alejandro Camargo Orozco

Jefe Oficina de Salud Pública, Gestión Territorial y Convenios

Adriana Velásquez Arango

Jefe Oficina Jurídica

Gloria Patricia Isaza Orduz

Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación

Carolina Acevedo García

Jefe Control Interno Disciplinario

María Alejandra Henao Rivera

Jefe Oficina Juzgamiento Procesos Disciplinarios

Cecilia María Taborda Pérez

Dirección Operativa de Venta de Servicios

Adriana María Taborda Zapata

Dirección Operativo Administrativo

Esperanza Peñaranda Pineda

Dirección Operativa de Contratación

Anderson Ospina Sierra

Dirección de Sistemas de Información

Martha Cecilia Zuluaga Escobar

Dirección Operativa de Talento Humano

Equipo UPSS

Mauricio Antonio Toro Zapata

Director UPSS Belén

José Manuel Vasquez Gómez

Director UPSS Santa Cruz

Jorge Humberto Sánchez Echeverri

Director UPSS San Javier

Paula Goez Suescún

Director UPSS Nuevo Occidente

Dora Cecilia Gutiérrez Hernández

Director UPSS Manrique

John Alexander Giraldo Giraldo

Director UPSS San Antonio de Prado

María del Pilar Galvis Mejía

Directora UPSS Doce de Octubre

Gina Serna Gutierrez

Directora UPSS Castilla

Maribel Natalia Sánchez Montoya

Director UPSS San Cristóbal

Eusebio Enrique González Carrillo

Director 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 de la población objeto en las 16 comunas y cinco corregimientos en los que se divide territorialmente la capital antioqueña.

PARTE 1: LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN

MAPA GENERAL DE LAS SEDES



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



La E.S.E. Metrosalud define mediante el Acuerdo 390 de 2020 el Plan de Desarrollo 2012 – 2020 “Saludable y Comprometida con la Vida” sintetiza en 4 objetivos corporativos los principales lineamientos de la gerencia para el periodo de evaluación 2021 – 2025, desplegados a través de 4 estrategias, 11 rutas estratégicas y 44 proyectos que conservan como elemento central la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud basado en Atención Primaria en Salud (MPSS), con alcance a toda la red de Metrosalud; adicionalmente, integra las demás áreas de gestión con orientación de factores claves de dirección y apoyo como el objeto misional de la ESE.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

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

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

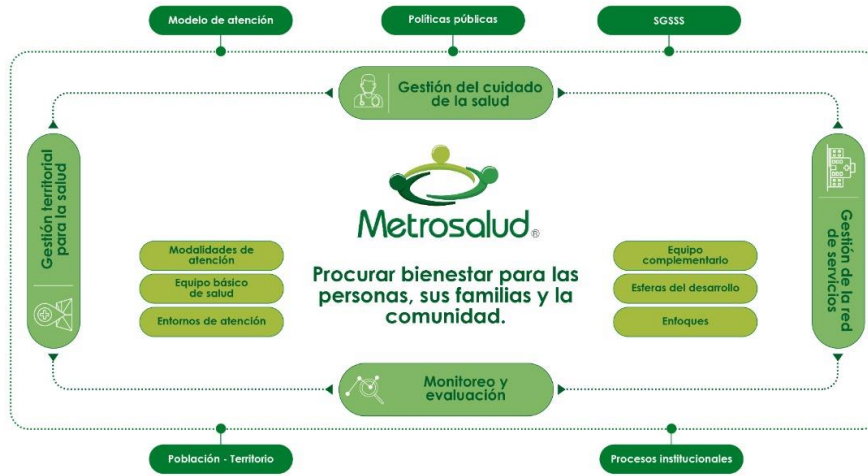
La concepción de APS en la que se enmarca el MPSS de Metrosalud recoge el objetivo superior de la estrategia de aportar al cierre de las brechas de inequidad en salud, facilitando el acceso a los servicios integrales, integrados, continuos y centrados en las personas, ofrecidos por su Red de Prestación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

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

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

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

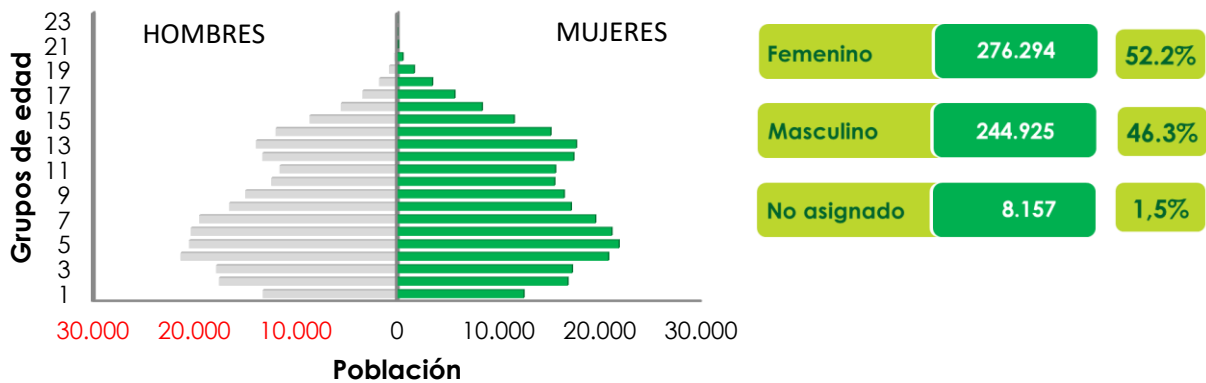
Modelo Prestación de Servicios de Salud Basado en la Estrategia de Atención Primaria en Salud



POBLACION USUARIA

La ESE Metrosalud tiene una población asignada a diciembre de 2024 de **529.376 usuarios** distribuidos así:

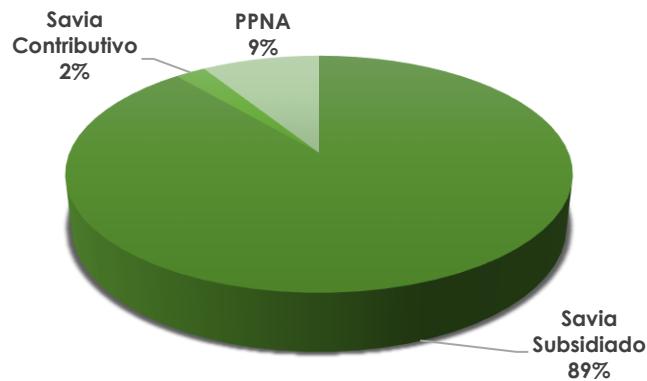
Piramide poblacional ESE Metrosalud.
 Diciembre 31 de 2024



Fuente: Power Bi. Cubo población. Diciembre de 2024

Nivel	Savia Salud EPS	PPNA (Población	Total
0	157.321	545	157.866
1	165.796	0	165.796
2	131.978	0	131.978
3	2.339	0	2.339
N A	47	928	975
N B	5	3.351	3.356
N C	1	6.989	6.990
N D	0	0	0
	457.487	11.813	469.300
	SAVIA SALUD Contributivo		60.076
	Total población Diciembre de 2024		529.376

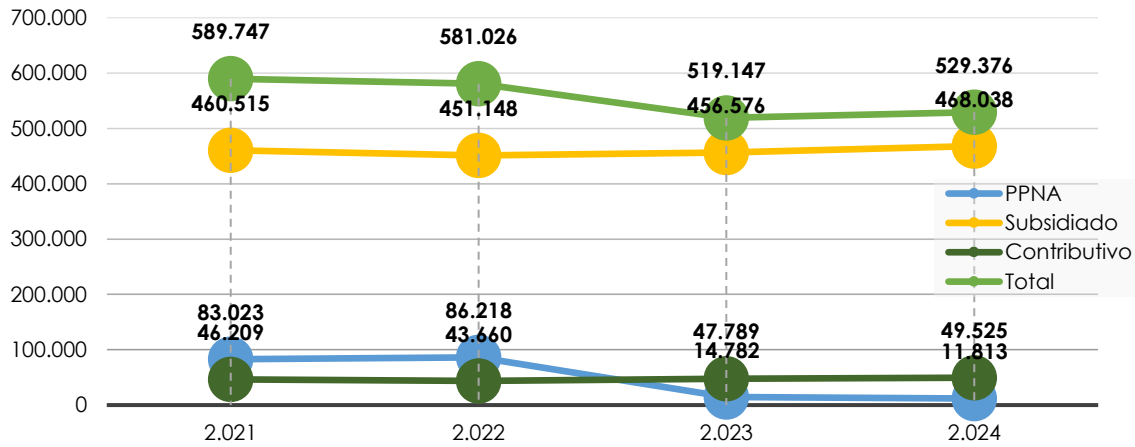
% Participación de la Población ESE Metrosalud a Diciembre 2024



Fuente: Power Bi. Cubo población. Diciembre de 2024

Como se presenta en la gráfica anterior la distribución porcentual según régimen de afiliación se encuentra Savia Salud EPS subsidiado con un 89%, contributivo con 2% y población pobre no asegurada un 9%.

Comparativo Población asignada 2021 a 2024



Fuente: Power Bi. Cubo Población. Dirección de Sistemas de Información. Diciembre 2024.

Tal como puede verse en la gráfica anterior, se evidencia un aumento en el total de la población asignada del 2%.

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:

Primeras causas por egreso hospitalario

Nombre Diagnóstico	Total
Otras enfermedades pulmonares obstructivas crónicas	1.731
Otros trastornos del Sistema urinario	1.586
Insuficiencia cardíaca	811
Parto único espontáneo	778
Neumonía organismo no especificado	737
Celulitis	672
Producto del parto	625
Dolor abdominal y pélvico	565
Trastorno afectivo bipolar	306
Diabetes Mellitus Insulinodependientes	302

Fuente: RIPS. BI – Cubo Morbilidad. Diciembre 2024

Primeras causas por egreso urgencias

Nombre del Diagnóstico	Total
Dolor abdominal y pélvico	9.956
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	5.906
Cefalea	4.795
Otros trastornos del sistema urinario	4.784
Gastritis y duodenitis	4.745
Otras enfermedades pulmonares obstructivas crónicas	4.702
Herida de la cabeza	3.919
Dolor de garganta y en el pecho	3.622
Dorsalgia	3.013
Hipertensión esencial (primaria)	2.831

Fuente: RIPS. BI – Cubo Morbilidad. Diciembre 2024

Primeras causas por Consulta Médica General

Nombre del Diagnóstico	Total
Dorsalgia	12.308
Dolor abdominal y pélvico	7.840
Hipertensión esencial (primaria)	7.554
Examen general e investigación de personas sin quejas o sin diagnóstico informado	7.403
Otros hipotiroidismos	6.811
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	6.371
Gastritis y duodenitis	5.990
Otros trastornos del sistema urinario	5.805
Infección viral de sitio no especificado	5.526
Otras enfermedades pulmonares obstructivas crónicas	4.103

Fuente: RIPS. BI – Cubo Morbilidad. Diciembre 2024

Primeras causas por Programas de Promoción y Prevención

Nombre del Diagnóstico	Total
Hipertensión esencial (primaria)	118.313
Diabetes Mellitus No Insulinodependientes	32.985
Examen general e investigación de personas sin quejas o sin diagnóstico informado	20.597
Supervisión de embarazo de alto riesgo	19.520
Diabetes Mellitus Insulinodependientes	14.242
Diabetes Mellitus No especificada	5.074
Examen de pesquisa especial para tumores	4.629
Examen y atención del postparto	2.990
Tuberculosis respiratoria, confirmada bacteriológica e histológicamente	2.119
Supervisión de embarazo normal	2.037

Fuente: RIPS. BI – Cubo Morbilidad. Diciembre 2024

PARTE 2: INFORME POR ESTRATEGIA VIGENCIA 2024

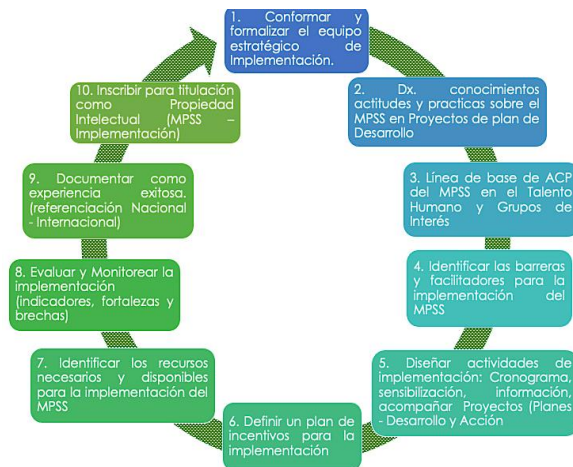
1. ESTRATEGIA 1. DESARROLLO DEL MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 2024 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, Rehabilitación – 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, para avanzar con el cumplimiento de las metas **“Lograr que el 60% de la población asignada a Metrosalud participe en acciones de promoción”** y **“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”**; durante el periodo 2021 a 2024 avanza con la implementación de las rutas integrales de atención de obligatorio cumplimiento y avanza con la formulación y ejecución de proyectos en cada una de las vigencias.

Los aspectos más relevantes durante el periodo 2021 a 2024 se detallan a continuación:

❖ 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:

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.

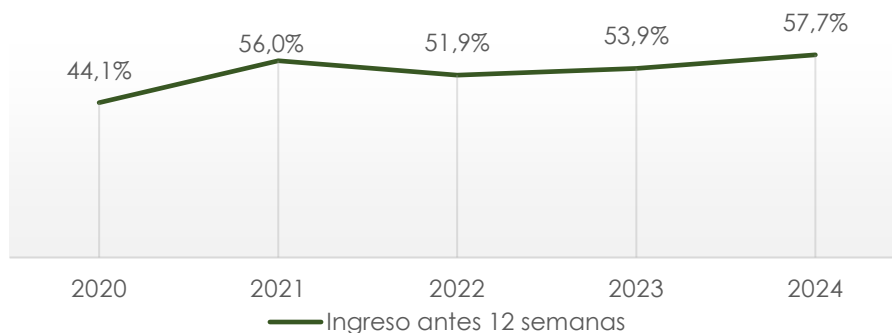
Dentro de los principales logros se destacan:

- 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 5.938 gestantes y 2.685 acompañantes.

Actividades educativas	2022	2023	2024	Total
Curso Maternidad y Paternidad	2.142	3.425	3.056	8.623

- Fortalecimiento de la atención preconcepcional con la conformación de dupla de médico y enfermera; con la realización de 2.483 atenciones (289 en 2022; 1.136 en 2023 y 1.058 en 2024).
- 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.
- Adicionalmente, se realiza seguimiento a indicadores como:

Comparativo Ingreso al Control prenatal antes de Semana 12. ESE Metrosalud. 2020 a 2024



Fuente: BI – Cubo Prenatal. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

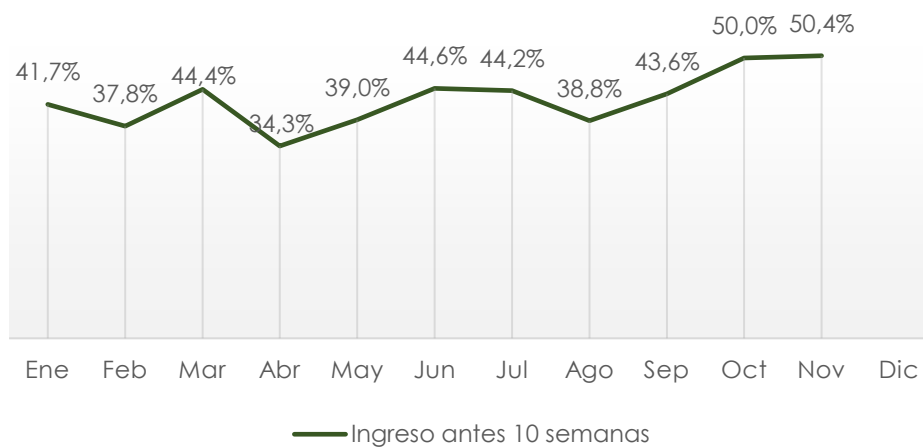
La proporción de gestantes con ingreso al control prenatal antes de la semana 12 alcanza un cumplimiento global para la institución del 57,7% para el año 2024. Se evidencia una mejora de 3,8 puntos porcentuales con respecto al año 2023; sin embargo, aún no se alcanza la meta definida del 80%.

Se continúa con la gestión telefónica a través de los resultados de laboratorio de las PIE positivas para ingreso a control prenatal o a la ruta IVE, y la captación desde cualquier servicio a través de las base de datos.

Adicionalmente se trabaja articuladamente con la Secretaria de Salud del Distrito de Medellín bajo la estrategia de captación y derivación a las líneas de atención operadas en el momento en la Central Integrada de Acceso - CIA.

A partir de la vigencia 2024 se inicia con la medición del indicador de Ingreso a control prenatal antes de la semana 10, con el siguiente resultado:

Comparativo Ingreso a Control Prenatal antes de Semana 10. ESE Metsosalud. 2024



Fuente: BI – Cubo Prenatal. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

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 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 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.
- Se han desarrollado 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.
 - 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”*.
 - *“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.
- Durante la vigencia 2024 se inicia implementación del proyecto de *“Fortalecimiento de la atención Materno perinatal”* con la definición del cronograma de actividades que responde al análisis causal de los resultados de indicadores de impacto. Los logros más importantes se indican a continuación:

- Se documenta la ruta de la red Interna para la atención materno perinatal.



- Desarrollo de actividades con la Metodología de ABP-Aprendizaje basado en problemas- para seguimiento y análisis de eventos en la atención materno perinatal; con temáticas como: Fallas en la activación de rutas de ARO y Muy ARO, Trastornos Hipertensivos asociados al embarazo; Morbilidad materna extrema y Preeclamsia y RCIU.
- Se fortalecen las capacidades Técnicas de referentes materno perinatales en Sífilis Gestacional y Congénita, Trastornos hipertensivos, Activación de rutas con de ARO con prestador complementarios, Aprendizaje basado en problemas y Salas situacionales; con encuentros académicos con una participación de 1.183 funcionarios
- Se realiza el Primer encuentro Materno Perinatal “2Juntos por un futuro saludable para madres e hijos” en el cual participan 100 funcionarios entre médicos, enfermeras de servicios ambulatorios y de urgencias; y con 34 invitados externos.
- Se fortalece la implementación de Código Mariposa, consulta de lactancia y preconcepcional en las 10 UPSS.
- Se articulan actividades de la ruta con proyectos de intervenciones colectivas, convenios de fortalecimiento con el Distrito y actividades de las EAPB.

- Se inicia publicación de Boletín institucional “*Binomios*”, que busca promover información y avances de 3 estrategias institucionales como son IAMII, AIEPI y Ruta Materno perinatal.

A diciembre de 2024 se cuenta con 2.005 gestantes activas de las cuales el 81% pertenecen a la EPS savia salud seguido del 13% de la población pobre no asegurada y 6% otras EPS.

La **Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud** se viene desarrollando a través de acciones por cursos de vida primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez; cuyos resultados a diciembre de 2024 se indican a continuación:

- Elaboración de Cubo en el aplicativo Power Bi, de distribución de la población por curso de vida.
- 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; sin embargo, aún no se avanza en la implementación de dichos cursos en la red hospitalaria.

La **Ruta de riesgo Cardiometabólico** se viene desarrollando a través de acciones, con el seguimiento a la cohorte cardiovascular; cuyos resultados se indican a continuación:

- Tamización conoce tu riesgo para la población mayor de 18 años, con un total de 30.584 atenciones entre 2022 (8.103 tamizajes); 2023 (7.738 tamizajes) y 2024 (14.743 tamizajes)
- Durante la vigencia 2024 se realiza gestiona la cohorte cardiovascular que finaliza con un total de 69.934 personas susceptibles de seguimiento ; donde se ha fortalecido la derivación a programas especiales o rutas específicas como es la RIA Renal y el programa de diabetes especializada en los cuales la población recibe atención integral incluyendo el manejo de sus patologías precursoras. A diciembre de 2024 se cuenta con una población activa en el programa cardiovascular de 53.270 personas, entendiendo que son todos aquellos usuarios que han tenido por lo menos una atención en los últimos 6 meses.

Los diagnósticos de enfermedades precursoras que se destacan en la cohorte son: 48.179 con hipertensión arterial, 24.682 con Diabetes Mellitus y 15.752 usuarios con Enfermedad Renal Crónica. De igual forma se realiza una clasificación de acuerdo al peso y el índice de masa corporal con la siguiente clasificación: Obeso 20.3 %, Obeso Severo 7,1% y Obeso Mórbido 3,4%.

❖ Proyecto 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 se destaca:

- Formulación del Modelo de Educación y Comunicación para la Salud de la ESE Metrosalud, con instrumentos y herramientas definidas.
- Se avanza con el desarrollo de actividades educativas en la red hospitalaria como son las **Actividades de Información, Educación y Capacitación – IEC** con un total de 1.126.733 participantes; y actividades de **Diálogo de saberes** cuya metodología proporciona las condiciones necesarias para que el espacio de construcción colectiva sea abierto a la creatividad, estimule la búsqueda cooperativa del conocimiento, y el desarrollo del Ser para el Hacer, a partir de los conocimientos y la experiencia con un total de 32.612 participantes.

Actividades educativas	2021	2022	2023	2024	Total
IEC	379.258	250.284	234.658	262.533	1.126.733
Diálogo de saberes	-	8.937	12.719	10.956	32.612
Total	379.258	259.221	247.377	273.489	1.159.345

- 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; sin embargo, a diciembre de 2024 no se logra con su implementación; dado las dificultades económicas de la empresa, ante las necesidades de talento humano y la logística requerida.
- Para avanzar con el cumplimiento de la meta **“Al 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”**;

durante la vigencia 2022 se avanza con la formulación de encuestas CAP con el objetivo de identificar 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.

En este sentido se valida, se realiza 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; se formuló el cuestionario para la Encuesta de primera infancia, listo para pilotaje una vez se iniciara el curso; y se diseñó y validó la Encuesta general sobre el cuidado integral. Sin embargo, durante las vigencias 2023 y 2024, no se obtienen ningún avance adicional.

Es importante anotar que dado los altos costos para la implementación del proyecto de Educación y Comunicación para la salud; fue necesario durante las vigencias 2023 y 2024 solicitar ajustes al Plan de Acción ante Junta Directiva, para modificar el alcance de los proyectos de cada vigencia y adicionalmente se incluye dentro del ajuste del Plan de Desarrollo 2021 – 2025 aprobado en el mes de octubre de 2024.

❖ Proyecto 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:

Metas

- 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.

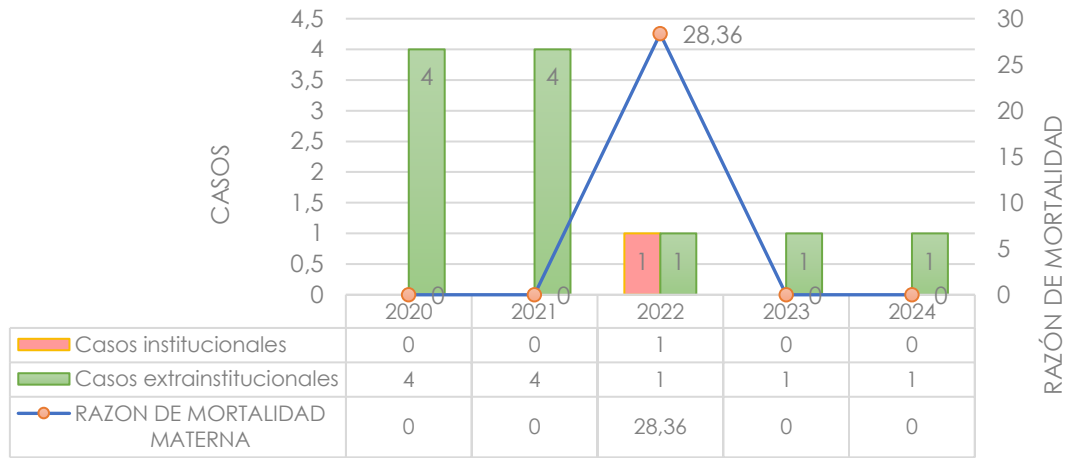
❖ Seguimiento Indicadores de Salud Pública

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

A nivel institucional la última muerte ocurrió en el año 2022 para una razón de mortalidad materna de 28,36 por 100.000 nacidos vivos para ese año como se evidencia en la siguiente gráfica.

Razón de Mortalidad Materna. Metrosalud 2010-2024



Fuente: SIVIGILA preliminar Diciembre 2024 – RUAF (Defunciones)

Es importante recordar que al SIVIGILA institucional ingresan los casos cuya ocurrencia fue en alguna de las sedes de la institución, sin embargo, las muertes que ocurren en otras instituciones de salud diferente a la red de Metrosalud son objeto de análisis y plan de mejora debido a que es población objeto de nuestra atención.

Morbilidad materna extrema

La morbilidad materna extrema es una complicación obstétrica severa; 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 institucional.

Desde el año 2022 se ha superado la zona de riesgo (Definida por el instituto nacional de salud >62,1 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). Para el año 2024 se cuenta con una razón acumulada de 151,7 casos por 1000 nacidos vivos, lo que representa una disminución porcentual de 19,79% con respecto al acumulado 2023. Si bien se ha venido disminuyendo significativamente los casos, se supera la meta establecida a nivel nacional. En la siguiente tabla se evidencia la variación porcentual de este evento desde el año 2022.

Variación porcentual de Razón Morbilidad Materna Extrema. ESE Metrosalud 2022 - 2024

Año	Razón MME acumulado	Variación porcentual
2022	66,36	302,18
2023	189,19	185,10
2024	151,75	-19,79
Zona de riesgo		Mayor a 62,1 casos por 1000 nv

Fuente: SIVIGILA Diciembre 2024

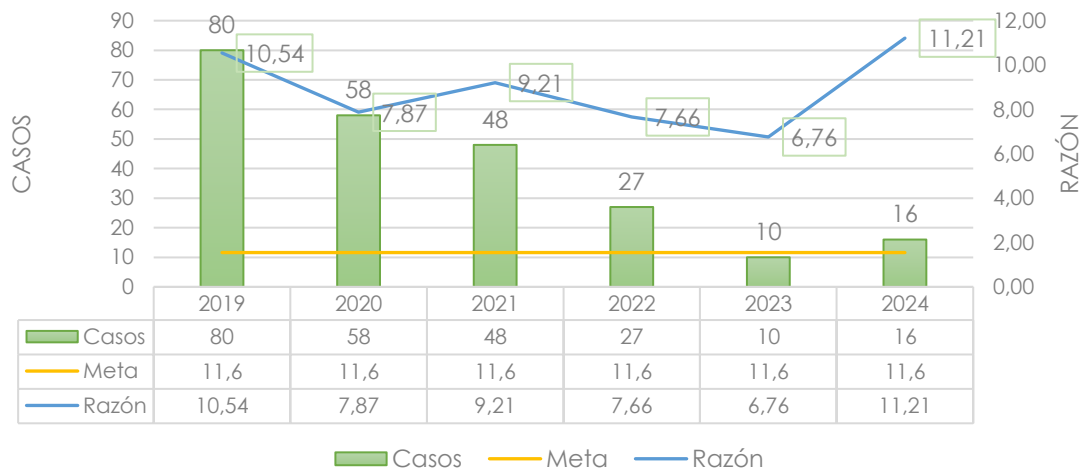
La notificación de este evento se debe realizar de manera inmediata debido a la necesidad de activación de rutas desde los diferentes actores del sector salud que favorezcan la atención con oportunidad; si bien se ha fortalecido el sistema de notificación pasando de una oportunidad del 16% en el año 2019 a 84% en el año 2023, para el año 2024 se observa una caída en la oportunidad de la notificación al 70%, incumpliendo la meta nacional (Mayor 90%), debido a factores como: No disponibilidad de personal de vigilancia Epidemiológica los fines de semana ni festivos, falta de oportunidad en el diligenciamiento de las fichas por parte del profesional de medicina, cambios en los protocolos que dificulta la socialización de los mismos y cambios constantes del personal de vigilancia Epidemiológica que dificulta la adherencia a protocolos.

El 43% de los casos corresponde a población migrante lo que genera retrasos en la captación temprana e ingreso oportuno a los programas de control prenatal, sin embargo se observa una disminución en este grupo de población desde el segundo trimestre 2024; el 79% de los casos tiene como causa principal de la morbilidad materna los trastornos hipertensivos, lo que viene en ascenso desde el año 2020, y se han identificado falencias en la adherencia a las buenas prácticas de atención para esta causa, por parte del personal de salud.

Mortalidad perinatal

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

Tendencia de la notificación y Razón Mortalidad perinatal (por 1.000 nacidos vivos) Ajustada. ESE Metrosalud 2019 a 2024



Fuente: SIVIGILA preliminar Diciembre 2024 – RUAF (Defunciones)

La tendencia de la notificación y la razón de mortalidad perinatal desde el año 2019 al año 2024 en Metrosalud se ha sostenido dentro de la meta histórica institucional ($\leq 11,60$ casos por 1000 nacidos vivos). Sin embargo, se observa para el año 2024 un incremento del 66% con relación al año 2023. Así mismo, este indicador se encuentra por debajo del comportamiento nacional de 13,1 casos x 1000 nacidos vivos y de Antioquia de 12,8 por 1.000 nacidos vivos.

El 44% es población migrante, el 38% no ingresaron al CPN, el 50% presentó ingreso tardío al programa y el 75% de los casos pertenecen a la EAPB Savia Salud. Es necesario hacer ajuste de 4 casos ya que las usuarias pertenecen a otras EAPB y no hacen parte del indicador de la institución.

Los casos son analizados de manera individual por la institución y se revisan de manera conjunta con la respectiva EAPB y ente municipal donde se identifican las oportunidades de mejora.

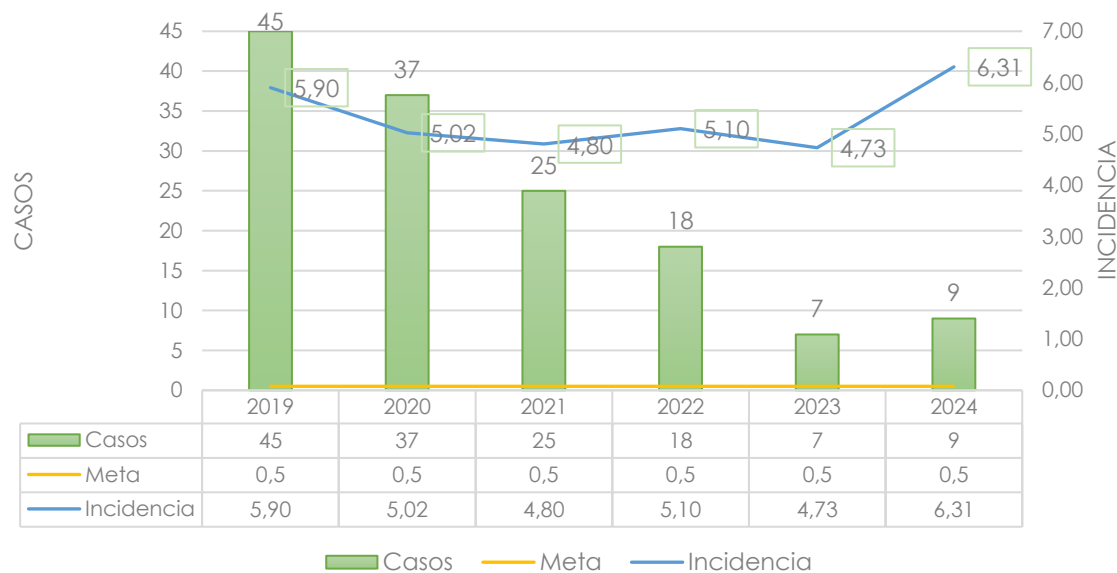
Igualmente se hace uso de la Matriz Babies definida por el Ministerio de Salud y Protección Social como la herramienta para análisis agrupado de casos de acuerdo al peso y al momento de la muerte, cuyo resultado arroja que los problemas se derivan de la salud materna y los cuidados perinatales.

Incidencia de Sífilis Congénita

Con respecto a sífilis congénita se evidencia aumento de la tasa de incidencia para el año 2024 con respecto al año 2023 (33%), no hay cumplimiento a la meta nacional de 0,5 casos o menos casos por 1000 nacidos vivos.

Para el cierre del año 2024 se presenta una tasa de incidencia acumulada de 6,31 casos por 1000 nacidos vivos (9 casos), es necesario realizar el ajuste de 4 casos (2 descartados, 1 otra EAPB y 1 con residencia inferior a 6 meses en la ciudad).

Tasa incidencia Sífilis congénita (por 1000 nacidos vivos). ESE Metrosalud. 2019 a 2024



Fuente: SIVIGILA preliminar Diciembre 2024

Los datos parciales para Colombia en el año 2024 se observa una tasa de incidencia nacional de 1,9 casos por 1.000 NV; y para Antioquia 1,8 casos por 1.000 nv, indicadores muy inferiores a los presentados a nivel institucional.

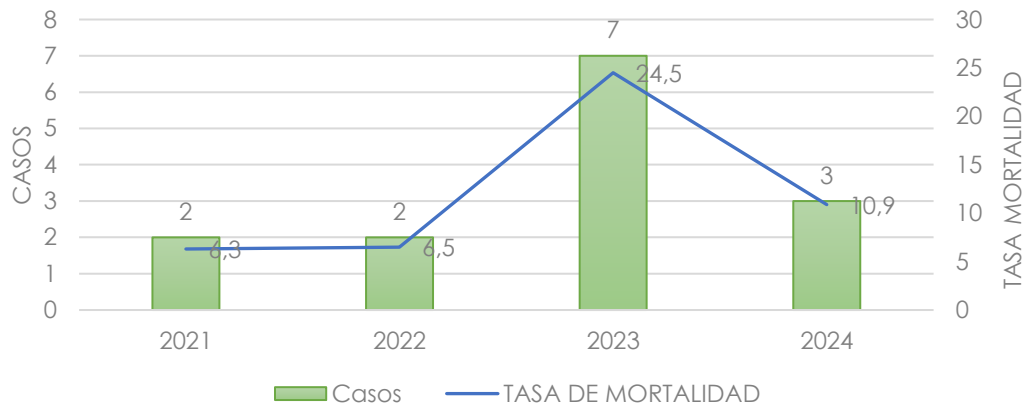
El 56% pertenece a población migrante (desde el segundo trimestre 2024 se observa disminución de casos en este grupo poblacional); el 55% pertenece a la población pobre no asegurada; el 55% de las gestantes no ingresaron al programa de control prenatal y el 22% ingresaron de manera tardía al programa por lo que se observa una deficiencia en la captación temprana a este programa.

Este indicador está estrechamente relacionado con la sífilis gestacional, donde a nivel institucional también se observa un número significativo de casos notificados (260 casos), para una razón de prevalencia de 182.20 casos por 1000 nacidos vivos, superando ampliamente el indicador de ciudad.

Mortalidad en menores de 5 años

La mortalidad integrada en menores de 5 años incluye los casos de IRA, EDA o desnutrición.

Razón de mortalidad en menores de 5 años. Antioquia y ESE Metsosalud. 2021 a 2024



Fuente: SIVIGILA preliminar Diciembre 2024

Al revisar por evento desde el año 2021, se observa que el 57% se asocia a IRA y el 43% a desnutrición. Posterior al análisis de cada caso se identifica que el 43% de estas eran muertes evitables, se identifica oportunidades de mejora en el 100% de ellos, lo que es prioritario revisar con todos los líderes de proceso la apropiación que se tiene por parte de la institución del Plan de desaceleración de la mortalidad por desnutrición definida por el Ministerio de salud y donde Antioquia es uno de los departamentos priorizados.

❖ 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 era el aumento de coberturas de vacunación y la reducción de las enfermedades inmunoprevenibles en la UPT, durante el cuatrienio 2021-2025.

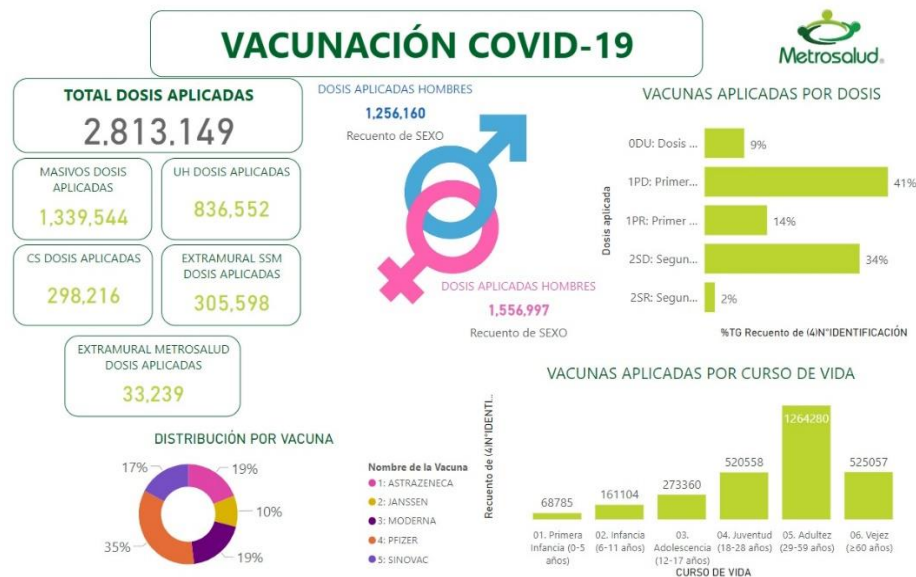
Los principales logros obtenidos se indican a continuación:

- 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 Metsosalud.
- 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.
- Microplaneación y desarrollo de las jornadas de vacunación establecidas por el nivel nacional, en articulación con las EAPB y Secretaría de Salud de Medellín.

Con respecto a vacunación de Covid -19, la ESE Metsosalud 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 Metsosalud 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.

❖ Proyecto 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

El proyecto no logra su expansión en el resto de la red hospitalaria, teniendo en cuenta que no se contaba con recursos económicos que permitiera su implementación.

❖ Proyecto Infecciones asociadas a la atención en salud

Durante los años 2021 y 2022 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.

Iniciativa Asistencia en salud:

Meta

- 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:



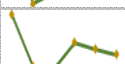
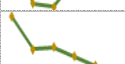

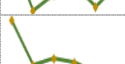

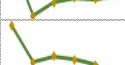
En el ámbito de Asistencia en Salud las acciones están encaminadas a recuperar la salud de las personas con el mínimo de secuelas y en el menor tiempo posible, además de la adherencia a los tratamientos en el caso de las enfermedades crónicas no transmisibles.

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 2019 a 2024 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	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2021 - 2022	Tendencia
	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre		
Consulta médica general incluye AIEPI	453.579	373.460	333.534	328.899	346.362	298.384	↓ -13,9%	
Consulta Odontólogo (consulta 1ª vez + urgencias)	138.968	49.600	66.978	97.925	83.056	80.162	↓ -3,5%	
Consulta PyP Higienista	232.067	58.391	47.173	137.461	115.716	98.392	↓ -15,0%	
Consulta Médica Programas PyP	342.487	286.647	289.773	273.326	257.373	247.757	↓ -3,7%	
Consulta Médica Especialista	69.429	41.509	49.291	54.051	43.484	54.166	↑ 24,6%	
Procedimientos Médicos	58.080	38.668	41.597	39.926	35.525	34.324	↓ -3,4%	
Procedimientos Enfermería	313.072	211.992	236.318	244.120	241.594	249.682	↑ 3,3%	
Controles Enfermería PyP	107.043	75.688	80.646	78.059	73.512	59.948	↓ -18,5%	


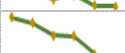

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Atención por Hospitalización

Servicio Hospitalización	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2021 - 2022	Tendencia
	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre		
Número de Egresos	36.915	29.238	30.318	28.745	21.558	22.099	↑ 2,5%	
Promedio Días Estancia	3,86	4,1	4,3	4,7	4,5	4,5	↑ 0,0%	
Porcentaje Ocupacional	89,00%	70,00%	77,80%	81,70%	73,80%	77,90%	↑ 5,6%	
Giro Cama	7,49	7,2	6,9	6,4	6	8,1	↑ 35,0%	





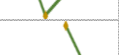
Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Atención por Urgencias

Servicio Urgencias	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2021 - 2022	Tendencia
	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre		
Urgencias Consulta General	201.443	141.645	133.679	139.424	125.937	124.972	↓ -0,8%	
Urgencias Consulta Especialista	8.312	7.665	6.472	6.392	4.565	2.286	↓ -49,9%	
Observación Urgencias	81.379	44.171	37.690	33.104	27.062	25.291	↓ -6,5%	



Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Ayudas Diagnósticas

Laboratorio: Pruebas	1.742.003	1.259.367	1.517.830	1.516.411	1.410.755	1.392.820	↓ -1,3%	
Citologías	49.478	24.687	28.554	54.612	50.775	31.029	↓ -38,9%	
Estudio Rayo X	81.683	50.295	60.301	65.115	60.045	60.889	↑ 1,4%	
Ecografías		24.119	19.581	21.488	21.653	21.356	↓ -1,4%	
Mamografías				9.543	9.125	9.004	↓ -1,3%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Cirugías

Servicio Cirugía	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Variación 2021 - 2022	Tendencia
	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre	Enero - Diciembre		
Cirugías	13.672	7.029	7.666	8.998	5.015	5.940	↑ 18,4%	
Partos y Cesareas	7.444	7.402	5.200	3.524	1.481	1.423	↓ -3,9%	

Fuente: Power Bi DEFA. Producción. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Teniendo en cuenta la información indicada de la producción en los servicios ambulatorios, hospitalización, urgencias, ayudas diagnósticas y cirugía se advierte un total de 11.888.241 actividades asistenciales realizadas entre 2021 y 2024; es decir, 2.972.000 actividades promedio en el año.

Es importante anotar que La disminución evidenciada en cada uno de los servicios durante las vigencias responde a las siguientes consideraciones:

- Cierres temporales de servicios como consecuencia de los arreglos y adecuaciones de infraestructura en toda la red (vigencias futuras) en los años 2023 y 2024, con lo cual se busca mejorar los servicios, la atención y los espacios de toda la red.
- Déficit de talento humano, que lleva a reducción de agendamiento.
- Dificultades con la disposición de insumos que obligaron en varios momentos la disminución de servicios o suspensión de actividades y daños en equipos biomédicos.
- Estancias prolongadas en los servicios de hospitalización por factores ajenos a la prestación del servicio, como hospitalizaciones sociales por red de apoyo insuficiente y por retrasos en la aceptación en otros niveles de mayor complejidad del Distrito.
- Falta de resolutivez de la atención por necesidad de exámenes de Ayudas Diagnósticas no ofertados por la Metrosalud.

❖ Oportunidad en la asignación e Inasistencia a citas

Con respecto a los indicadores de tiempo promedio para la asignación de citas, se evidencia que durante las vigencias 2021 a 2024, se ha venido estabilizando la asignación de citas para dar cumplimiento a los estándares definidos para cada una de las consultas, como se muestra a continuación:

Consulta	2021	2022	2023	2024
Consulta médica general (estándar 3 días)	2,9	2,9	3,0	2,5
Consulta odontología (estándar 3 días)	4,8	2,6	4,4	3,7
Consulta pediatría (estándar 5 días)	2,8	7,0	7,5	4,1
Consulta ginecología (estándar 5 días)	9,5	9,9	6,9	3,1
Consulta obstetricia (estándar 5 días)	10,0	8,6	8,6	6,5
Consulta cirugía general (estándar 15 días)	4,5	9,5	6,4	4,0

Fuente: Indicadores Resolución 256 –Sistemas de la información

Con respecto a la inasistencia se advierte esta situación en todas las vigencias; con un comportamiento promedio de 19% de inasistencia, principalmente en las citas de programas por enfermería; como se muestra a continuación:

Servicio	Citas asignadas				Inasistentes				% Inasistentes			
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Citas de consulta médica	366.454	366.601	409.247	353.129	54.383	59.237	73.931	58.324	14,84%	16,16%	18,10%	16,50%
Citas de consulta odontológica	46.579	94.307	103.370	97.444	7.656	19.013	22.745	20.908	16,44%	20,16%	22,00%	21,50%
Citas de programas por médico	329.686	315.099	285.180	277.730	42.374	47.484	42.687	42.420	12,85%	15,07%	15,00%	15,30%
Citas de programas por enfermería	101.558	122.742	129.526	116.978	22.389	30.347	33.442	30.382	22,05%	24,72%	25,80%	26,00%
Promedio Total									16,54%	19,03%	20,23%	19,83%

Fuente: Power BI –Sistemas de la información.

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:

- El proyecto de 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. A partir de la vigencia 2023 se consolida la Central Integrada de Acceso; la cual opera hasta la actualidad.
- 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.
- Durante la vigencia 2024 se avanza con el **Proyecto Plataforma Agendamiento Inteligente, el cual permite** avanzar con el Chatbot que es un programa de computadora diseñado para simular una conversación con un ser humano, donde se utilizan técnicas de inteligencia artificial, como el procesamiento del lenguaje natural. Dentro de los beneficios que se advierten se destaca:
 - Programación citas de manera eficiente, teniendo en cuenta la disponibilidad de los profesionales de la salud, el tipo de cita y las necesidades del paciente.
 - Favorece la actualización de datos.
 - Asignación de citas de forma eficiente y notificándoles automáticamente de cualquier cambio o cancelación.
 - Automatización de tareas de programación y gestión de citas para liberar al personal administrativo de tareas repetitivas y permitirles centrarse en otras tareas importantes.

❖ Proyecto Equipos Multidisciplinarios en Salud

A partir de la vigencia 2021 se avanza con el proyecto de Equipos Multidisciplinarios en Salud, donde se define 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 apoyo a todos los equipos básicos de salud.

Dentro de las acciones que se destacan por dichos Equipos Básicos de Salud, se destacan el desarrollo de actividades extramurales; con el desarrollo de 88.162 actividades entre la vigencia 2021 y el 2024.

Actividades extramurales	2021	2022	2023	2024	Total
	7.267	18.856	22.143	39.896	88.162

Adicionalmente, durante la vigencia 2024 se avanza con la Implementación del **Proyecto de 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 40 equipos básicos de salud y cuyos recursos son asignados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Con la ejecución de este proyecto se busca beneficiar a una población total 380.250 personas y 134.978 familias y con un avance del proyecto de 77,3% de ejecución presupuestal, se destacan resultados como:

- Realizar mapeo y cartografía social de los territorios de abordaje y de primer contacto con las comunidades de cada micro territorio. Avance: Se cuenta con el aplicativo con el desarrollo de la cartografía que nos muestra los puntos donde se ha intervenido por parte del Equipos Básicos de Salud.
- Caracterización socio- ambiental, individual y familiar en el micro territorio. Avance: 39.959 familias con identificación de riesgos dentro y en su entorno inmediato; y un total de 37.828 personas valoradas con instrumentos de tamizaje de estructura, composición y dinámica familiar.
- Brindar educación para la salud e información orientada a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, identificación de signos de alarma y adopción de prácticas de cuidado de sí mismo, de los demás y de su entorno. Avance: 17.344 personas con educación para la salud e información orientada a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, identificación de signos de alarma y adopción de prácticas de cuidado de sí mismo, de los demás y de su entorno.
- Gestionar la prestación de los servicios de salud (promoción de la salud, educación, prevención de la enfermedad, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos), de acuerdo con las necesidades identificadas, realizando la canalización a las modalidades de atención. Avances: 65.098 personas derivadas por orientación a servicios; de las cuales se tiene un acceso efectivo del 0.05%.
- Adicionalmente, se avanza con la convocatoria, implementación y realización de seguimiento a espacios de participación social y popular por cada una de las veredas- barrios y microterritorios abordados por el equipo.

❖ **Otras iniciativas y proyectos para la prestación de servicios de salud**

- Certificación del consultorio Rosado por parte de la Asociación Colombiana de Mastología, siendo el tercer consultorio Rosado certificado en el país; ubicado en el Centro integral de Servicios Ambulatorios para la mujer y la familia – CISAMF. 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.

- Fortalecimiento de las Atenciones por telemedicina, con el desarrollo de un proyecto que permitió avanzar con la definición de un diagnóstico de la capacidad instalada de la red hospitalaria y las necesidades específicas para dar cumplimiento a estándares de habilitación; sin embargo, no se logró realizar la dotación requerida por falta de disponibilidad de recursos económicos.

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.

- La 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 y durante el año 2024 se obtienen los siguientes resultados:

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en	2022	2023	2024
Violencia de Género	1.684	1.442	1.656
Sexuales	931	694	863
No Sexuales	753	748	793

Fuente: SIVIGILA, Diciembre 2024

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de niñ@s con desnutrición aguda moderada y severa	2022	2023	2024
Atención Niños menores de 5 años con desnutrición aguda	258	271	611

Fuente: Base de datos Gestión del riesgo. Diciembre 2024

Detección del cáncer de seno en CISAMF	2020	2021	2022	2023	2024
Consultorio Rosado (Tamizaje de mama)	10.573	17.917	18.694	17.711	21.895

Fuente: DEFA. Dirección Sistemas de Información. Diciembre 2024

Ruta de la red interna de Metrosalud para la atención en salud de interrupción voluntaria del embarazo	2022	2023	2024
Interrupción Voluntaria del embarazo - IVE	43	74	251

Fuente: Base de datos Subgerencia Red de Servicios. Diciembre 2024

- Fortalecimiento de la atención en salud mental con la suscripción de convenios con el Distrito de Medellín, que permite la habilitación de 13 nuevas camas en la Unidad de Salud Mental, para un total de 31 camas disponibles.
- Puesta en operación de nuevos servicios en la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires a partir de la vigencia 2023; con un total de 12 servicios habilitados con corte a 31 de diciembre de 2024:

Servicio	Total
Consulta Externa	10 consultorios
Vacunación	
Farmacia	
Toma de muestras de laboratorio	
Toma de muestras de citología	
Fisioterapia	
Odontología	4 módulos
Urgencias	4 consultorios
	20 camillas de observación adultos
	5 camillas observación pediátricas
	1 sala de procedimientos

- Se avanza con la **Gestión de riesgo en Salud**, dando cumplimiento a la Circular externa 20211700000004-5 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud, con la elaboración del Manual de gestión de riesgos en salud acorde a la metodología propuesta y en su implementación se tienen los siguientes avances:
 - Se definen 4 cohortes priorizadas para gestión y se construyen las estructuras de seguimiento con definición de variables a gestionar. Las cohortes priorizadas son: Niños y niñas con riesgo de desnutrición aguda, seguimiento a riesgo de complicaciones cardio-cerebro-vasculares, riesgo de complicaciones del embarazo y detección temprana de cáncer de cérvix.
 - Se inicia el proceso de estandarización para las actividades de gestión por cohorte con el apoyo de las enfermeras de gestión de riesgo y personal de apoyo en la red de servicios.
 - Se consolidan las mesas técnicas de trabajo en articulación con los equipos líderes del ente territorial y Savia salud EPS, para el seguimiento a las cohortes y definición de rutas específicas para la atención de poblaciones con riesgos identificados.

Iniciativa Rehabilitación:

Meta:

- 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 2024 se realizaron en total 16.985 actividades relacionadas con fisioterapia, como se muestra a continuación:

Actividades fisioterapia	2021	2022	2023	2024	Total
	1.520	2.758	4.422	8.285	16.985

Iniciativa Paliación:

Meta:

- 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 el año 2021 y 2022 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.
- Se realiza capacitación a 25 funcionarios con el curso de Cuidados Paliativos basado en Atención Primaria en Salud, con la Universidad Pontificia Bolivariana y se cuenta con la 1ra. Cohorte con 181 Médicos capacitados en manejo de dolor y cuidados paliativos.
- Se implementa estrategia Llamadas que Unen, que nació en el marco de la pandemia por COVID 19 en el mes de agosto de 2020, para brindar el acompañamiento a los usuarios que se encontraban hospitalizados en la red hospitalaria. Durante su implementación se realizaron más de 90 mil llamadas. A partir de noviembre de 2021, dicha estrategia se extiende para el servicio de partos de las Unidades de Belén y Manrique, con el fin de brindar acompañamiento a las gestantes y a su vez permitiendo el fortalecimiento del vínculo familiar.

Durante el 2024 se avanza en la implementación del proyecto enfocado 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 y con el desarrollo de las siguientes acciones:

- Se realiza la caracterización de pacientes con patologías crónicas susceptibles de manejo del dolor categorizadas en Cáncer, Insuficiencia cardíaca,

Enfermedad pulmonar obstructiva crónica – EPOC y enfermedades neurológicas degenerativas.

- Se realizó análisis de 466.061 historias clínicas con evaluación de la escala de dolor, cuando esta aplicaba; con una proporción de cumplimiento del 48%.
- La capacitación Manejo integral del dolor y cuidados paliativos que se viene trabajando en conjunto con el Laboratorio Marca Blanca, se Incluye en el PIC (Plan institucional de capacitaciones) dirigido a profesionales de medicina y enfermeras (población objetivo: 226 profesionales capacitados - 156 médicos y 70 enfermeras). En el año 2024 se alcanza una cobertura del 73%.

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 han permitido 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 las 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.

Iniciativa Acciones Intersectoriales

Metas:

- 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 Cristobal, caracterizada en la vigencia 2021; con la identificación de 139 actores, de los cuales entregaron información 58 actores para la respectiva caracterización. Sin embargo, para la vigencia 2023 y 2024 no se logra expandir la estrategia teniendo en cuenta la no disponibilidad de recursos económicos para darle continuidad al proyecto.
 - 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. Algunos de los resultados más relevantes son:

- La ESE Metrosalud tiene 20 convenios vigentes con diferentes instituciones educativas que fueron renovados en los años 2021 y 2022, distribuidos así: 12 convenios con instituciones de educación superior con la participación de estudiantes de 5 postgrados y 11 programas de pregrado; y 8 Convenios con Instituciones para el trabajo y el desarrollo Humano con la participación de estudiantes de 5 programas técnicos.
- En el año 2024 se firmaron dos nuevos convenios con CIANDCO y con Politécnico Mayor para las prácticas de estudiantes de los programas de auxiliares de salud Pública y auxiliares administrativos en salud.
- Durante el periodo 2021 a 2024 han realizado prácticas un total de 20.808 estudiantes.

Año	2021	2022	2023	2024	Total
Número de estudiantes	4.850	5.108	5.620	5.230	20.808

- La empresa ha obtenido como contraprestación de la docencia servicio con las diferentes instituciones beneficios calculados en un valor de \$8.024.015.265 durante las vigencias 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	8.024.015.265

Fuente: Subgerencia red de Servicios.

Iniciativa Participación Social y Comunitaria

Meta:

- 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.

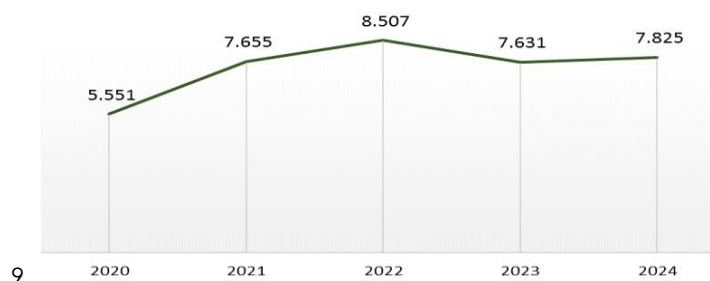
Durante el periodo 2021 a 2024 se avanza con el proyecto denominado **Definición e implementación de estrategias de participación social en la ESE Metrosalud** que permitan el fortalecimiento del capital social en la Unidad Población Territorio, para el mejoramiento de los resultados en salud de sus 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 40 personas.
- Formación y Certificación a Voluntarias de Participación Social y Comunitaria en Humanización de los Servicios de Salud, con participación de 36 personas.
- Adicionalmente se ejecutan el desarrollo de las actividades definidas dentro de la Política de Participación Social, por cada eje definido como son el Eje de Fortalecimiento institucional, con la capacitación de la Asociación de usuarios y servidores de la ESE; el Eje de articulación sectorial e intersectorial; y el Eje impulso a la cultura de la participación en salud y empoderamiento de las comunidades.

Adicionalmente se realiza el monitoreo de la satisfacción de nuestros usuarios y sus manifestaciones, con los siguientes resultados:

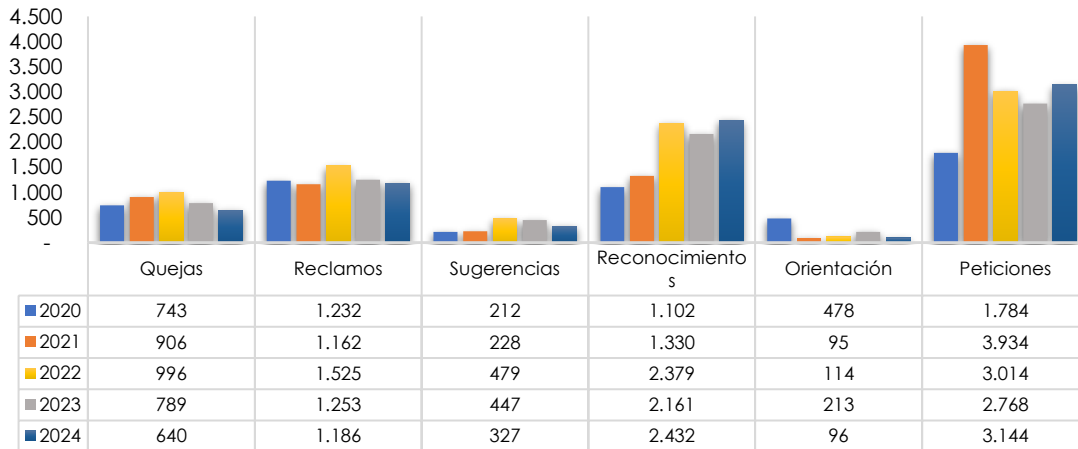
- Durante el periodo 2021 a 2024 se registraron un total de 31.618 manifestaciones registradas con diferentes consecutivos en el Sistema de SAFIX Módulo de Escucha Activa de la ESE Metrosalud. Dentro de los canales de ingreso utilizados por los usuarios y ciudadanos y el número de radicados por cada uno de éstos se evidencia que el canal de escucha activa más utilizado por los usuarios es el buzón de sugerencias, seguido por la página web.

Manifestaciones recibidas. ESE Metrosalud 2020 – 2024



Fuente: BI – Cubo Escucha Activa.

Manifestaciones recibidas. ESE Metrosalud 2020 – 2024



Fuente: BI – Cubo Escucha Activa.

Los reconocimientos han ido incrementando entre las vigencias, al igual que las peticiones; y así mismo las quejas y reclamos han disminuido. Las principales causas de insatisfacción definidas por PQRS durante los años 2021 a 2024 se detallan a continuación:

Causas de insatisfacción	2021	2022	2023	2024	Total
Comunicación e información	223	263	187	128	801
Trato recibido	585	704	655	540	2.484
Pertinencia	67	76	87	85	315
Accesibilidad	486	559	390	553	1.988
Continuidad	46	140	110	65	361
Oportunidad	398	537	356	246	1.537
Seguridad	37	35	29	23	124
Administrativa	158	197	212	180	747
Extralimitación de funciones	1	9	15	6	31
Total	2.001	2.520	2.041	1.826	8.388

Fuente: Safix. Power BI Dirección de Sistemas de Información.

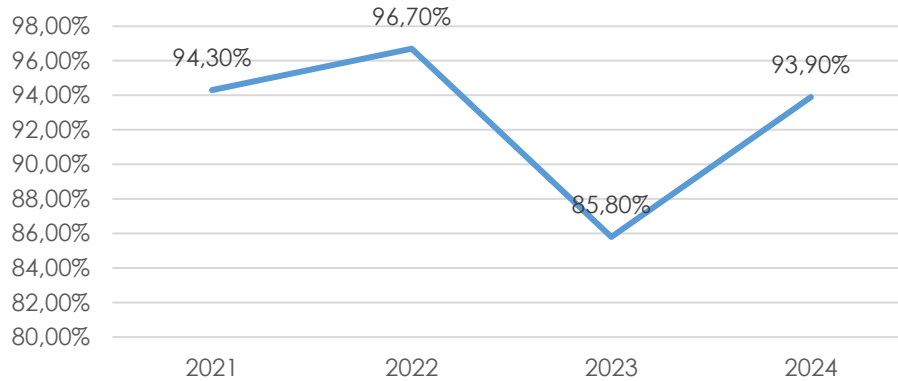
De acuerdo a las manifestaciones durante las diferentes vigencias se evidencia que la principal causa de insatisfacción es la el trato recibido, seguido por la accesibilidad y oportunidad.

- Se consolidó el Sistema de Información y Atención al Usuario y al Ciudadano (SIAUC), con el propósito de desarrollar estrategias de humanización y educación que mejoren la experiencia de los usuarios en nuestros puntos de atención. Este sistema permite acercar al usuario a la Empresa, de tal manera que puedan ser escuchados y gestionados y por ende realizar la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos – PQRS.

Satisfacción Global de los usuarios por la prestación de los servicios

Durante las vigencias 2021 a 2024 se aplicaron encuestas trimestrales para medir la satisfacción global de los usuarios con la prestación de los servicios de salud recibidos, cuyos resultados evidencian un promedio de 92,68% como se muestra a continuación:

Promedio anual de Satisfacción global de los usuarios con la prestación de los servicios. ESE Metrosalud. 2021 - 2024



Fuente: Resultados Encuesta de Satisfacción Global. Dirección de Sistemas de Información

Además, se resalta que la tendencia de la satisfacción de nuestros usuarios se incrementa significativamente entre las vigencias 2023 a 2024; pasando del 85,8% al 93,90% respectivamente.

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 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

Metas:

- A partir del 2023 se habilitará a Metrosalud como red integral de prestación de servicios de salud (RIPSS).
- 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 dar cumplimiento de la meta **habilitar a 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 evaluación; 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%.

Durante el año 2024 se priorizan acciones de intervención de las oportunidades de mejora, consolidando cronograma y actividades a desarrollar para mejorar los resultados de la organización como red integrada de servicios de salud como son el fortalecimiento del aplicativo de acceso público mediante identificación y registro del usuario y la documentación del proceso de gestión de la red. Durante la vigencia 2025 se estará programando una nueva evaluación con la OPS.

Para dar cumplimiento de la meta **“Al 2025 alcanzará una ejecución del 100% del plan de mejoramiento de la infraestructura hospitalaria”**, la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

❖ Proyecto de Fortalecimiento de la Infraestructura física de la red hospitalaria

Durante las vigencias se avanza con la implementación del proyecto 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. 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 26/01/2023 y fecha de terminación 27/12/2025 – Plazo 35 meses. En el desarrollo del convenio se han tenido los siguientes avances:
 - ✓ Realización de mantenimientos rutinarios a los equipos industriales dispuestos en la red hospitalaria, actividades realizadas en el periodo julio/2023 a enero/2024.
 - ✓ Modernización y certificación de ascensores.
 - ✓ Consultoría para los diseños de aire acondicionado y extracción mecánica y la interventoría técnica.
 - ✓ Trámite y Legalización de todas y cada una de las cuentas de cobro que la SSM ha enviado a la ESE Metrosalud, referente a devolución de rendimientos financieros; se remitieron informes mensuales de supervisión, se celebraron reuniones varias con la supervisión de la SSM y con entes de control
 - ✓ A diciembre de 2024 se tiene una ejecución presupuestal del convenio en un 33,48% con un 64,91% de recursos comprometidos.
 - Convenio EDU – SSM: Se celebró Convenio 4600096223/2022 entre la EDU – SSM, con objeto “Contrato interadministrativo de mandato sin representación para el fortalecimiento de la infraestructura física de la red hospitalaria de la ESE Metrosalud.”, por valor de \$75.420.844.386 incluido IVA,

con fecha de inicio 19/01/2023 y fecha de terminación 19/01/2026 – Plazo 36 meses. A la fecha se avanza con el desarrollo de las siguientes acciones:

- ✓ Se continúa con el mantenimiento a la infraestructura física de las sedes.



- ✓ Actividades realizadas: Mantenimiento e impermeabilización de techos y cubiertas, resanes y pintura general de paredes y cielos, pulida de pisos, carpintería metálica y madera, enchapes paredes, cambio de griferías, sanitarios, pozuelos, lavamanos, entre otras.
 - ✓ A diciembre de 2024 se alcanza un porcentaje de avance físico del 87%.
- Se aprobaron los recursos por parte del Distrito de Medellín para la ampliación de los servicios de Urgencias, Hospitalización y Ayudas Diagnósticas de la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz; por un monto de \$44.361 millones y cuya ejecución de obra civil está prevista a partir del segundo semestre del año 2025.

❖ Proyecto de Gestión de equipos biomédicos

Se avanza en la 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:

- Gestión para acceder a los recursos económicos requeridos para la dotación de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires por valor de \$10.079 millones y con una ejecución técnica de 88,57% y presupuestal de 71,2% con corte a la vigencia 2024.
- Adicionalmente, en cada vigencia se realiza la evaluación de obsolescencia de equipos biomédicos y cuyo resultado para la vigencia 2024 es del 41,3%.

Para dar cumplimiento de la meta **“A partir del 2023 Metrosalud contará con un programa de telesalud operando”**, la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

❖ Proyecto de Implementación del Programa de Telesalud

Se avanza en la definición y ejecución del Proyecto cuyos avances y resultados se describieron en la Ruta Estratégica del Cuidado de la salud en el ámbito de Atención del Modelo de Prestación de Servicios de Salud - MPSS.

Para dar cumplimiento de las metas **“Alcanzar el 70% de orientación a servicios sociales para el 2025”** y **“Alcanzar el 70% de orientación efectiva de servicios de salud para el 2025”**, la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

❖ Proyecto de Orientación a Servicios Sociales de Salud y sociales

Durante las vigencias 2021 y 2022 se avanza en la formulación y ejecución del proyecto, 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.

A partir de la vigencia 2023, el proyecto 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 y es con esta articulación que se consolida la Central Integrada de Acceso – CIA, la cual continúa su operación en el año 2024.

Iniciativa Participación en una Red Integrada de Servicios de Salud

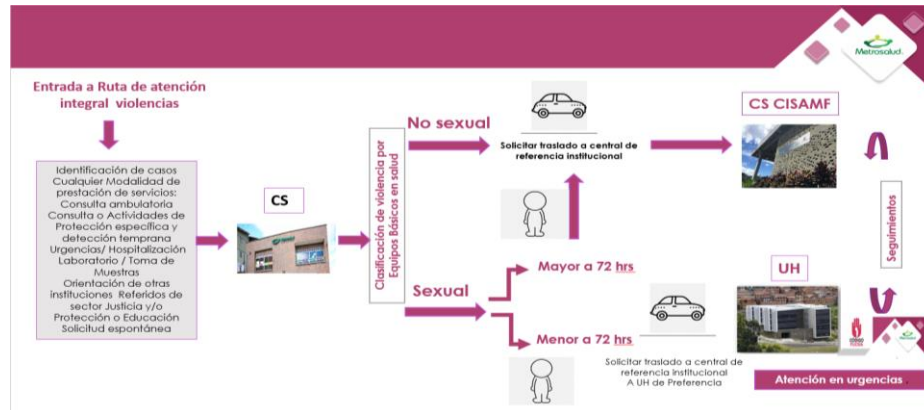
Meta:

- 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.

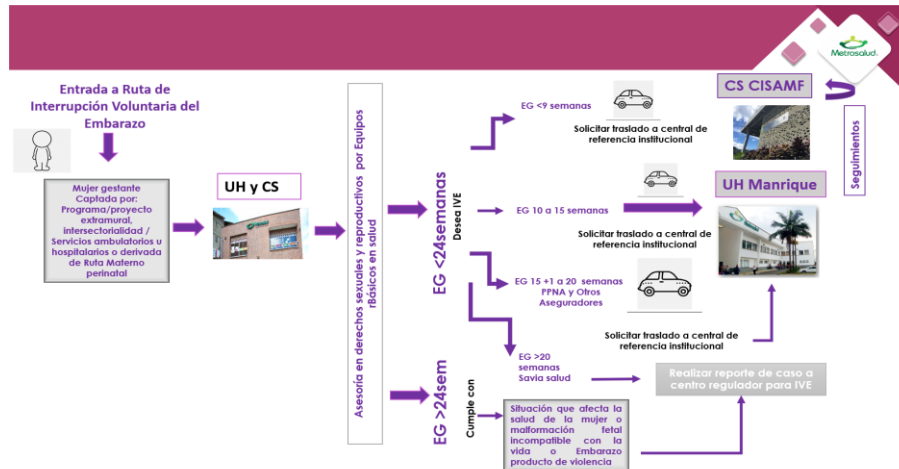
Avances y resultados

- 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 eventos que se describen a continuación y cuyos resultados se describen en la ruta de Asistencia en salud; en el ítem de Otras iniciativas y proyectos para la prestación de servicios de salud.

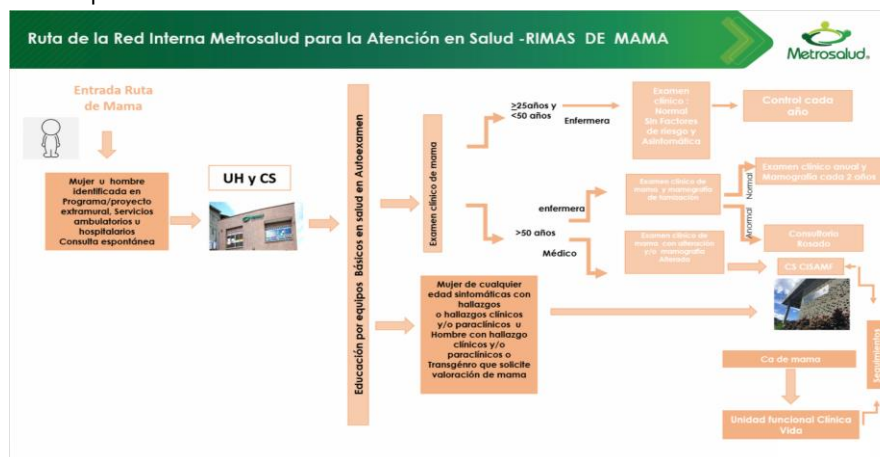
Interrupción voluntaria del embarazo



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 Distrito de Medellín.

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.

Según 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 2024 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:

Para dar cumplimiento de la meta **“Resultado positivo en las mediciones del gobierno corporativo a lo largo del período 2022 – 2025”**, la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

❖ Proyecto de Gobierno Corporativo

Durante el periodo 2021 a 2024 se formulación y ejecuta el 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.
- Avances en la autoevaluación con base en los criterios y estándares que define la normativa de Supersalud que arroja como resultado el 90% de cumplimiento en el año 2022; frente a un 83% de cumplimiento en la vigencia anterior. Se categoriza entonces con un *Nivel de Gestión Satisfactorio*; de igual forma se define plan de mejoramiento.

Año	2021	2022	2023	2024
Autoevaluación Gobierno Corporativo	83%	90%	96%	94%

❖ Proyecto Desarrollo Organizacional

Durante las vigencia 2021 a 2024 se avanza con la formulación y ejecución del proyecto de Desarrollo Organizacional cuyo objetivo es Fortalecer las diferentes estrategias definidas en el Plan de Desarrollo 2021 - 2025, a través de la definición de alternativas que permitan la consecución y asignación de recursos a los diferentes proyectos. Dentro de los avances obtenidos se destaca:

- Implementación de talleres de apropiación de elementos estratégicos y del Plan de Desarrollo 2021 – 2025 en cada una de las UPSS; el equipo directivo (Comité de Gerencia y Directores de UPSS).
- Formulación y seguimiento a los Planes de Acción de cada vigencia.
- Consolidación del ajuste al Plan de Desarrollo 2021 – 2025 con la modificación de iniciativas y metas que se estarán implementando en la vigencia 2025, el cual fue aprobado por Junta Directiva en el mes de octubre de 2024.

- Consecución de recursos para proyectos de fortalecimiento de infraestructura física y dotación que ascendieron a \$141.482.507.793 y convenios de desempeño para el fortalecimiento financiero y de la red hospitalaria por un monto de \$154.133.892.803

Proyectos Fuentes Externas	2021	2022	2023	2024	Total
Valor proyectos presentados	9.308.880.602	98.003.654.312	8.005.597.881	47.647.505.025	162.965.637.820
Valor proyectos aprobados y con asignación de recursos	725.788.021	96.152.655.609	-	44.604.064.163	141.482.507.793

Convenios de Fortalecimiento	2021	2022	2023	2024	Total
	23.976.901.040	34.756.991.763	12.000.000.000	83.400.000.000	154.133.892.803

Para dar cumplimiento de la meta **“Índice de transparencia ITA por encima del 90% a partir del 2022”**, la empresa ha avanzado con la implementación de las siguientes acciones:

❖ **Autoevaluación Índice de transparencia ITA y definición de Plan de mejora**

A partir de la vigencia 2022 se realiza seguimiento a la herramienta “Matriz para la vigilancia del cumplimiento normativo de la ley 1712 de 2014 – Matriz ITA”. En la vigencia 2021 no se aplica pues se estaba ajustando por parte de la Procuraduría general de la Nación.

Según lineamientos establecidos en la Resolución 1519 del 2014 y sus cuatro anexos técnicos, se obtienen los siguientes resultados:

Año	2021	2022	2023	2024
Autoevaluación ITA Puntos de 100 posibles	88	84	88	89

Los aspectos identificados que requieren intervención responden principalmente a la actualización de la página web institucional, de acuerdo a las especificaciones definidas por normatividad vigente.

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:

Para dar cumplimiento de las metas anteriores, la empresa ha avanzado con la implementación de los siguientes proyectos:

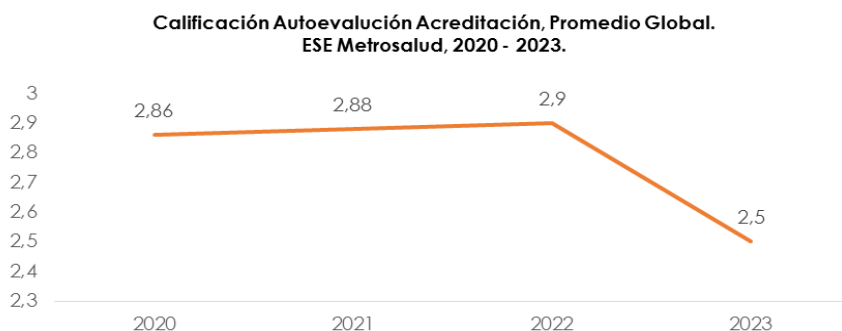
❖ Proyecto Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad

A partir de la vigencia 2021 se formula y ejecuta proyecto 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, desarrollo de autoevaluaciones, 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; el cual 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 como el 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 las Jornadas de Seguridad del Paciente para cada una de las vigencias.
 - Dentro de las acciones realizadas para en procesos seguros se destaca la implementación del Módulo propio de seguridad del paciente en plataforma virtual con un total de 2.439 personas certificadas; la difusión de prácticas seguras a través de la plataforma virtual; y la evaluación de adherencia a prácticas seguras, con los siguientes resultados:

	2021	2022	2023	2024
Adherencia Prácticas seguras	91%	89%	85%	84%
Adherencia Consentimiento Informado	88%	89,3%	89,%	86,68%
Adherencia Transfusión sanguínea	91%	90,90%	90,40%	89,90%
Adherencia Cirugía segura	95%	98,6%	90,00%	89,20%

- 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.
- Dentro del avance en la implementación de acciones para dar cumplimiento al PAMEC y al Sistema Único de Acreditación, se destaca:
- Autoevaluación de acreditación, con un comportamiento estable durante las vigencias 2020 a 2022; pero con una disminución del 13.95% en la autoevaluación de la vigencia 2023, con respecto al resultado del año 2022.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional. Junio 2024

Calificaciones por grupos de estándares de Acreditación Comparativo 2022 - 2023 ESE Metrosalud

	Promedio 2022	Promedio 2023	Puntos posibles	Puntos 2023
Cliente Asistencial	2,98	2,39	200	96
Direccionamiento	3,08	2,69	42	23
Gerencia	2,99	2,61	25	13
Gerencia del Talento Humano	2,82	2,58	42	22
Gerencia del Ambiente Físico	2,78	2,23	30	13
Gerencia de la Información	3,21	2,76	36	20
Gestión de la Tecnología	2,53	2,63	25	13
Mejoramiento de la Calidad	2,84	2,10	100	42
Promedios y totales	2,904	2,499	500	241
Variación		-13,947%		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Formulación, implementación y seguimiento del plan de acción PAMEC.
- 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

❖ **Proyecto Sistema Integrado para la Gestión**

A partir de la vigencia 2021 se formula y ejecuta el proyecto cuyo objetivo es Implementar un modelo que integre los diferentes sistemas de gestión de forma articulada y que permita alcanzar niveles superiores de desempeño y una cultura del mejoramiento continuo a partir de la aplicación de las mejores prácticas de gestión en Metrosalud; con el desarrollo de acciones como:

- Autoevaluación de cada sistema de gestión:

Subsistema	2020	2021	2022	2023	2024
Sistema de Gestión de Riesgos	72%	80,2%	81%	81,40%	84,30%
Sistema de Gestión Ambiental	57%	69%	74,3%	78,00%	78,30%
Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG	82,4 (Vigencia 2019)	71,2 (Vigencia 2020)	76,2 (Vigencia 2021)	71,6% (Vigencia 2022)	72,1% (Vigencia 2023)
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	95%	98,8%	98%	99,0%	99,0%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- Articulación de la Estructura de Procesos y Modelo Prestación de Servicios.
- Revisión y actualización de mapa de procesos en la vigencia 2024.
- 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:

Para dar cumplimiento a las metas planteadas en la iniciativa de Innovación en servicios de salud, proyectos y estrategias organizacionales; se realizan las siguientes acciones:

❖ Proyecto Gestión del conocimiento y la Innovación

- 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.
- Seguimiento a proyectos de investigación en ejecución y evaluación de proyectos.

Estado Proyectos	2021	2022	2023	2024
Ingresados	12	1	4	10
Aprobados	5	1	6	9
En ejecución	15	13	11	6
Pendientes de iniciar	3	4	5	3
Finalizados	1	1	3	5
No aprobados	4	0	1	0

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

- A partir de la vigencia 2024 se determina realizar la gestión del conocimiento a través del desarrollo de componentes como Estrategias de investigación, propiedad intelectual, Referenciación interna y externa, Sistematización de experiencias y los Despliegues institucionales.

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 serie 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:

Para dar cumplimiento a las metas definidas de las iniciativas de la ruta estratégica del Sistema de información que soporta la toma de decisiones – Transformación digital, se desarrollan las siguientes acciones durante la vigencia 2021 a 2024:

❖ Proyecto Gestión de la Tecnología y la Información

Durante cada vigencia se formula e implementa el proyecto partiendo de lo definido en el Plan Estratégico de Información – PETI; 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. Los principales resultados se indican a continuación:

- 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 sede
- 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.
- Se avanza con la consolidación del Grupo Análisis de Información.
- Se realiza la Migración del SAFIX.
- Se implementa la alternativa Suite Microsoft Office 365.
- Se avanza con la implementación de la Plataforma Agendamiento Inteligente
- Se realiza articulación con Ruta N en la vigencia 2024 para el desarrollo del proyecto Salud Digital para la ESE Metrosalud.

❖ Plan de Comunicaciones

Adicionalmente, en cada vigencia se realiza formulación e implementación del Plan para la Gestión de la comunicación pública, organizacional e informativa, con el desarrollo de 6 componentes como son la Comunicación interna operativa; la Comunicación para el mejoramiento de la calidad Operativa; la Información, Educación y Comunicación para el usuario; la Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Divulgación y gestión de prensa y; la Gestión de redes sociales. Dentro de las acciones desarrolladas se destaca:

- 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.
- Seguimiento de 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 sería 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 para las vigencias 2021 a 2024 se indican a continuación:

Desarrollo de competencias		2021	2022	2023	2024
Capacitación	No. Actividades	71	66	113	110
	Valor rubro de Inversión	53.473.900	33.573.999	SD	SD
	Horas invertidas	38.592	57.152	36.234	27.959
	No. Beneficiados	1.025	1.625	1.023	1.864
	% Cumplimiento	84%	94,3%	98%	100%
Inducción	No. personas	64	177	208	127
	Evaluación promedio %	85,75	86,45	86,75	86,37
Recepción Corporativa		116	101	275	126
Entrenamientos en puestos de trabajo		93	144	255	82
Desempeño Laboral – Promedio Evaluación %		83,28	92,87	93	95,11*

* Dato con corte a 1er Semestre 2024 (Promedio Servidores Carrera y Provisionales)
 Fuente: Dirección Talento Humano. Diciembre 2024

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.

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:

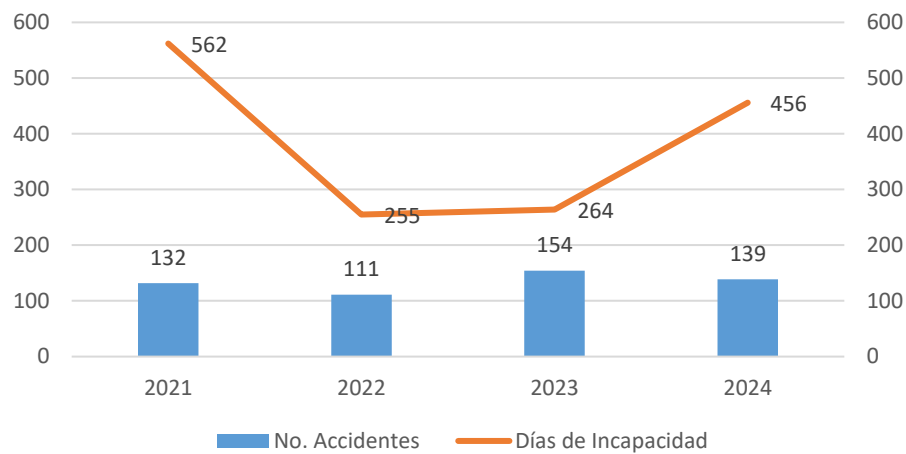
Para el fortalecimiento del bienestar laboral dentro de la empresa, se han definido los siguientes proyectos:

❖ Proyecto Intervención de riesgos priorizados en seguridad y salud en el trabajo

Durante el periodo 2021 a 2024 se han implementado estrategias como:

- "Programa de Vigilancia Epidemiológica para el Ausentismo Laboral (Reubicación, Readaptación, Rehabilitación y Reintegro Laboral)
- Consolidación de Mesas Laborales, el cual ya cuenta con equipo de trabajo conformado y con lineamientos del trabajo a desarrollar en la red.
- 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.
- Realización de inspecciones de seguridad.
- De acuerdo a lo establecido a la Resolución 1401 del 2007, se mantiene actualizada la caracterización de la accidentalidad para su análisis y seguimiento.

Tendencia anual de número de accidentes. ESE Metrosalud. Vigencias 2021 a 2024



Fuente: Dirección Talento Humano.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia una constante en el número de accidentes de trabajo con un promedio de 134 accidentes al año; sin embargo, se advierte un incremento de los días de incapacidad en la vigencia 2024; lo que impacta en los costos y el ausentismo.

- Caracterización del ausentismo laboral

AÑO	HORAS	DESCARGA LABORAL	INCAPACIDAD ACCIDENTE DE TRABAJO	INCAPACIDAD ENFERMEDAD GENERAL	INCAPACIDAD ENFERMEDAD PROFESIONAL	PERMISO REMUNERADO / PERMISOS MEDICOS	OTROS PERMISOS (CALAMIDAD, DIA FAMILIA, SERVIDOR, CUMPLEAÑOS, LACTANCIA, COMPENSATORIOS)	INVERSION CAPACITACION	PERMISO SINDICAL
2021	29.948	52.059.012	44.806.262	1.541.314.008	173.454.337	60.664.721	SIN DATO	629.939.604	SIN DATO
2022	28.237	58.979.799	53.988.783	1.669.457.179	333.484.978	47.145.031	SIN DATO	672.085.305	SIN DATO
2023	25.745	21.040.318	46.775.143	2.123.539.586	26.358.293	39.173.489	SIN DATO	768.057.062	SIN DATO
2024	46.265	49.199.870	70.567.438	1.977.004.472	43.498.957	158.685.705	1.186.095.236	842.547.890	368.570.229

Fuente: Dirección Talento Humano.

- 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 Desarrollo Integral y Calidad de Vida de los Servidores

Durante las vigencias se formula y ejecuta el proyecto 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. El proyecto articulado con los planes institucionales de Bienestar Laboral y Estímulos e Incentivos, se base en el desarrollo del talento humano por componentes, como se indica a continuación:

Componentes del Desarrollo del Talento Humano

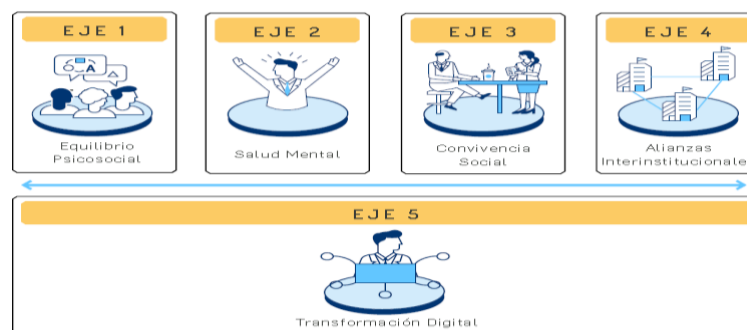
Metrosalud tiene como componentes básicos del desarrollo del talento humano la calidad de vida laboral y la Protección y Servicios Sociales, como se indican a continuación:



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

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

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



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

- Dentro de las temáticas abordadas en el Eje 1 Equilibrio Psicosocial, se destacan:
 - Tiempo Libre
 - Cultura
 - Estilos de vida saludables
 - Integración
 - Sentido de pertenencia
 - Familia
- 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

Algunas de las actividades desarrolladas se indican a continuación:

- 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",
- Realización de actividades con los grupos de Pre – Pensionados y del Programa Vivir Saludablemente
- Gestión y pagos de compromisos de la Convención Colectiva
- Actividades de recreación, deporte y cultura en ejecución con la alianza con caja de compensación
- Implementación del Programa de Vivienda con referenciaciones que permitan mejorar las condiciones en la empresa y sus servidores.
- Desarrollo de diferentes actividades culturales y deportivas
- 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.

❖ **Proyecto Clima Laboral**

Durante las vigencias 2021 a 2024 se realizan actividades que buscan mejorar la percepción del clima laboral y se realiza evaluaciones periódicas de EPSCI (Proporción de Percepción de Satisfacción del Cliente Interno) y de Clima Organizacional (Percepción positiva del Clima Laboral); cuyos resultados se indican a continuación:

EPSCI Proporción de Percepción de Satisfacción del Cliente Interno		CLIMA ORGANIZACIONAL* Percepción positiva del Clima Laboral	
Anualidad	Resultado de medición	Anualidad	Resultado de medición
2021	65,9	2021	70,2
2022	68,2	2022	70,2
2023	68,9	2023	65,8
2024	66	2023	65,8

*Nota: La Evaluación de Clima Organizacional se realiza cada 2 años.

Fuente: Resultados Encuestas EPSCI. Dirección Talento Humano. Diciembre 2024

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:

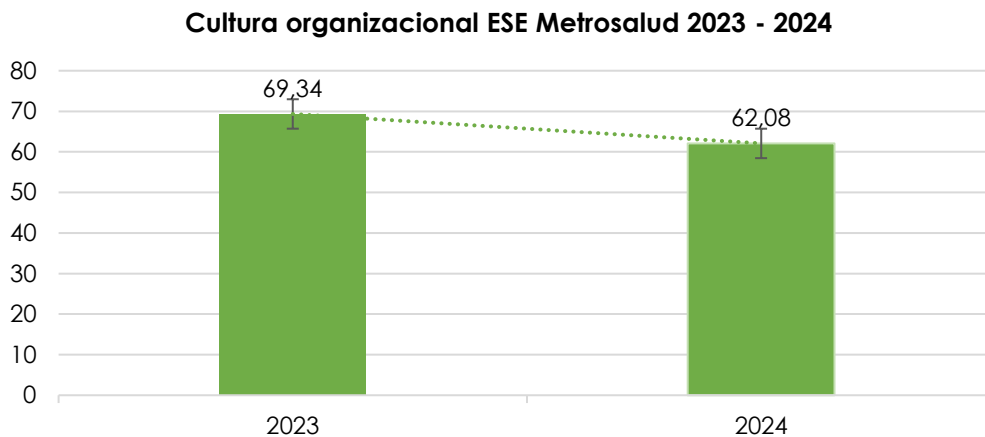
Para el cumplimiento de la meta se define proyectos y acciones que se indican a continuación:

❖ Proyecto de Cultura Organizacional

Proyecto por el cual se propende por una 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.

Con la aplicación de la Encuesta EPSCI, se definen variables que permiten la medición de la Cultura Organizacional de la ESE Metrosalud, donde se obtuvo un

resultado del 62,8%; evidenciando una disminución en la evaluación como se indica a continuación:



Fuente: Resultados Encuestas EPSCI. Dirección Talento Humano. Diciembre 2024

4.2 Ruta Estratégica – Generación del valor compartido con la sociedad

Meta: 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 las vigencias 2021 a 2024 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:

❖ Plan de promoción y venta de servicios

Se define e implementa del Plan de Venta de Servicios para cada vigencia, con avances y resultados como:

- Negociación con Savia Salud EPS.
- 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.
- 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.

	2021	2022	2023	2024	Total
Afiliaciones	18.123	33.139	23.241	12.215	86.718

- 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 nuczal, Doppler, perfil biofísico y de mama).
- Ampliación del portafolio de servicios de apoyo diagnóstico de Ginecología relacionados con las tecnologías existentes y adquiridas.
- Se da inicio al contrato con SURA EPS - atención prioritaria en los corregimientos de San Antonio de Prado, Santa Elena y Palmitas.
- 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.
 - Con relación a la gestión de pasivos pensionales en la vigencia 2023, se recaudaron \$5.155 millones en el 2023, y se adelantaron gestiones por valor de \$759 millones pendientes de reembolso para 2024. Además, se realizaron gestiones con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público por valor aproximado de \$12.000 millones por concepto de pasivos pensionales.
 - En la vigencia 2024, los recursos de concurrencia ascendieron a \$4.157 millones.
- Formulación y ejecución de estrategias para el Fortalecimiento Financiero; con los siguientes avances y resultados:
- Implementación de la estrategia 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. Es importante anotar que a partir de la vigencia 2023, esta estrategia se desarrolla a través de la Central Integrada de Acceso – CIA.
 - Se define e implementa la ruta operacional para centralizar la facturación de la red hospitalaria y la interacción con cada una de las sedes; sin embargo, no se obtuvieron los resultados esperados.
 - 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. A continuación se detallan los proyectos gestionados:

Año	Entidad contratante	No. Contrato	Valor total
2021	MUNICIPIO DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SALUD	4600091350 de 2021	12.750.000.000
2021	MUNICIPIO DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SALUD	4600090070 de 2021	7.500.000.000
2021	MUNICIPIO DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SALUD	4600088567 de 2021	3.726.901.040
TOTAL VIGENCIA 2021			23.976.901.040
2022	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600094671 de 2022	13.775.180.540
2022	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600096023 DE 2022	250.000.000
2022	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600096090 DE 2022	12.352.655.609
2022	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600096224 DE 2022	8.379.155.614
TOTAL VIGENCIA 2022			34.756.991.763
2023	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600098295 DE 2023	5.250.000.000
2023	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600098697 DE 2023	6.750.000.000
TOTAL VIGENCIA 2023			12.000.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600100788 DE 2024	3.900.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600101136 DE 2024	10.000.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	Adición 4600101136 DE 2024	3.600.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600101906 DE 2024	10.900.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	Adición 4600101906 DE 2024	5.000.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600102265 DE 2024	15.000.000.000
2025	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	Adición 4600102265 DE 2025	5.000.000.000
2024	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA-TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – SECRETARÍA DE SALUD	4600103228 DE 2024	30.000.000.000
TOTAL VIGENCIA 2024			83.400.000.000
TOTAL CONVENIOS DE FORTALECIMIENTO FINANCIERO 2021 A 2024			154.133.892.803

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:

Las acciones y resultados están indicadas en la ruta de Cuidado de la salud, con la implementación de la Gestión de riesgo en salud.

Iniciativa Sostenibilidad ambiental

Metas

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

Avances y resultados:

Durante las vigencia 2021 a 2022 se viene ejecutando el **proyecto de Disminución de la huella de carbono para combatir el cambio climático**, 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.

Se realizó la recopilación de los datos de las variables definidas, teniendo en cuenta los consumos o generación de los elementos asociados a estas y los factores de emisión correspondientes; y se obtienen los siguientes resultados:

Comparativo Huella de carbono. Años 2020, 2022 y 2023

Variable Calculada	2020	2021	2022	2023
Consumo de energía	728,1	757,7	765,6	731,2
Consumo de gas natural	27,7	30,5	32,6	24,4
Consumo de agua potable	40,0	45,0	52,4	39,3
Consumo de Papel	256,9	300,5	271,1	423,9
Consumo de combustible tipo Corriente	139,4	161,0	169,8	154,0
Consumo de combustible tipo Diesel	269,6	268,1	270,0	280,7
Disposición de residuos sólidos ordinarios	1.242,1	1.065,0	1.032,3	974,3
Tratamiento y disposición de residuos peligrosos	1.124,0	1.401,0	1.096,5	848,8
HUELLA DE CARBONO CON TRANSPORTE	4.317,3	4.518,3	4.179,9	3.966,1
TOTAL HUELLA DE CARBONO	3.827,8	4.028,8	3.690,4	3.476,6
Diferencia	201,0	- 338,4	- 213,8	
Usuarios Atendidos	493.670	457.634	510.338	422.886
Acciones Realizadas	260.753.876,0	360.118.638,0	275.684.619,0	237.890.366,0

Fuente: Dirección Administrativa. Marzo 2024.

El cálculo de la Huella de Carbono por las actividades realizadas para la prestación de los servicios de salud en toda la red hospitalaria se realiza con la sumatoria de las emisiones definidas anteriormente.

Para la vigencia 2022 y teniendo en cuenta las variables definidas, la E.S.E. Metrosalud generaron 4.179,9 Toneladas de CO₂, para la actual vigencia se alcanza un valor de 3.966,1 Toneladas de CO₂, una disminución de 213,8 toneladas.

Debido a que el incremento o disminución de huella de carbono depende de las actividades o atenciones que se hayan realizado durante las respectivas vigencias, se realizan las relaciones con la siguiente información:

Relación Huella de carbono con producción.

Relación Calculada	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Relación Huella de Carbono y Usuarios	0,007754	0,008804	0,007231	0,008221
Relación Huella de Carbono y Número de atenciones	0,0000147	0,000011	0,000013	0,000015

Fuente: Dirección Administrativa. Marzo 2024.

Comparando los valores obtenidos en las vigencias 2022 y 2023 se evidencia una disminución en la cantidad de huella de carbono de la última, principalmente en la generación de residuos peligrosos y ordinarios y también de las variables asociadas a servicios públicos como consumo de agua y energía. El consumo de papel incrementó considerablemente desde la vigencia 2022 a 2023.

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.
- 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. AJUSTE AL PLAN DE DESARROLLO 2021 A 2025

Durante la vigencia 2021 a 2024 las metas definidas en el Plan de Desarrollo 2021 a 2025 se han venido desarrollando a través de los diferentes proyectos planteados en el Plan de acción de cada una de las vigencias; sin embargo, se advirtió la necesidad de realizar un ajuste que responde a los aspectos que se indican a continuación:

- Se requiere la articulación del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025, con los planes territoriales: Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia de la vida”; Plan de Desarrollo Departamental 2024 -2027 “Por Antioquia Firme” y Plan de Desarrollo Distrito de Medellín 2024 – 2027 “Medellín Te Quiere”.
- Las metas definidas en el Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025, requerían de la inversión de recursos importantes para su cumplimiento; situación que ante las dificultades financieras que ha tenido la empresa en dichas vigencias, desfavorecieron el desarrollo de proyectos con los impactos esperados.
- Pese a los avances en el sistema de información de la ESE Metrosalud, aún se presentan debilidades importantes en la obtención de datos de las fuentes de información de manera automática, por lo que la medición de algunas metas a través de indicadores no se logró desarrollar.
- Algunas de las metas del Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025 no estaban estructuradas con la definición de alcances claros y que garantizara la medición de las mismas.
- La definición de metas por estrategia, metas por rutas y metas por iniciativas en el Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025, generan una mayor complejidad en el monitoreo y evaluación de las mismas; ya que se advirtió una desarticulación entre estas. ES así como las metas por iniciativas no necesariamente permitían el cumplimiento de la meta por ruta estratégica y éstas su vez no garantizaban el cumplimiento por cada una de las Estrategias.
- El Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2021 – 2025 requería concentrar esfuerzos para el logro de metas institucionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el mes de octubre de 2024 se presenta ante la Junta Directiva la propuesta de ajuste al Plan, donde se obtuvo aprobación a través del Acuerdo No. 453 del 03 de octubre de 2024.

El ajuste al Plan de Desarrollo 2021 – 2025 de la ESE Metrosalud “Saludable y Comprometido con la Vida” define entonces su respectivo seguimiento a partir de la vigencia 2025 y su estructura responde a los aspectos que se detallan en el Anexo No.1 - Plan de Desarrollo 2021-2025 ajustes 2024 -2025.

6. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN VIGENCIAS 2021 a 2024

Para las vigencias 2021 a 2024 la ESE Metrosalud alcanza un cumplimiento promedio del Plan de Acción del 91,73%, como se detalla a continuación:

Estrategias	% Cumplimiento Año 2021	% Cumplimiento Año 2022	% Cumplimiento Año 2023	% Cumplimiento Año 2024
Estrategia 1. Desarrollo del Modelo de Prestación del Servicio de Salud	88%	94%	86%	91%
Estrategia 2. Metrosalud transparente, clara, inteligente e innovadora	93%	97%	96%	90%
Estrategia 3. Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	98%	100%	95%	82%
Estrategia 4. Metrosalud Consciente y Sostenible	95%	93%	79%	85%*
TOTAL	94,83%	96,20%	88,95%	86,92%*

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

*Pendiente información cumplimiento de indicadores del cierre financiero