

Informe de gestión y sostenibilidad

Salud
Colsubsidio
2020



CONTENIDO

01

02

03

04

05

CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

Presidente
Nelson Caballero Herrera
Vicepresidente
José Alejandro Cheyne García

Empleadores

Principales

Jose Alejandro Cheyne García
Universidad del Rosario
Isabel Cristina Martínez Coral
Banco de Bogotá
Miguel Alberto Pérez García
Acoset
Luis Felipe Gutiérrez Navarro
Colombiana de Comercio

Suplentes

David Eduardo Abella Abondano
Bancolombia
Andrés López Valderrama
Corferias S.A.
Juan Ernesto Galindo
Banco Davivienda
Henry Joseph Bradford Sicard
Cesa
Eduardo Antonio Visbal Rey
Fenalco Nacional

Trabajadores

Principales

Luz Stella Árias Rivera
Kamex-Opticentro
Luis Francisco Maltés Tello
Fundación Universitaria Autónoma – C.U.T
Nelson Caballero Herrera
Adeban – C.G.T.
María Elsa Paez García
Inpec – C.G.T
Miguel Fernando Jiménez Olmos
Veeduría Distrital – C.T.C.

Suplentes

María Eugenia Usaquén Osuna
Notaría Primera
José Julián Cabanilla Santamaría
Eternit Colombia – C.U.T.
Eberto Guzmán Cháves
Sena Regional Distrito Capital
Luis Hugo Monroy Donoso
Saint-Gobain Colombia S.A.S – C.G.T.
Carlos Alonso Medina Ramírez
Bancolombia- Oficina Northpoint – C.T.C.

Revisores Fiscales

Principal

Juan Antonio Colina Pimienta
PricewaterhouseCoopers

Suplente

Juan Carlos Sánchez Borja
Independiente

ADMINISTRACIÓN

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

Néstor Fernández De Soto Valderrama
Subdirector

Adriana Cecilia Onzaga Baracaldo
Subdirección de Servicios Sociales

Laura González-Pacheco Mejía
Subdirección Planeación

Liliana María Orozco Lozada
Auditoría Interna

Alejandro Fajardo Pinto
Subdirección Comercial

Álvaro Salcedo Saavedra
Oficina Jurídica y Secretaría General

Óscar Leonardo Eslava Gallo
Subdirección Financiera

Carlos Urueña Castañeda
Subdirección Gestión Organizacional
Subdirección Servicios de Salud

Diana Patricia Gómez García
Gerente Medica

Sergio Andres Ramirez Murillo
Gerente Financiero y Administrativo IPS

C102-14

Palabras del director

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO es una corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, **que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social colombiano.**

C102-5



Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

En cumplimiento de su misión de **Generar** oportunidades para el cierre de brechas sociales, la Corporación desarrolla su gestión a través del otorgamiento de subsidios y la prestación de servicios sociales.

El Otorgamiento de subsidios se realiza con los recursos aportados por las empresas para la atención de las poblaciones que por ley son beneficiarias de las diferentes modalidades del subsidio familiar y de los fondos de protección social, nacidos del 4%, como lo son el subsidio de vivienda de interés social, el régimen subsidiado de salud, la atención integral a la niñez y el fondo para la solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante. Así mismo, administra vía convenios y contratos recursos destinados a programas de desarrollo y responsabilidad social aportados por entes territoriales y empresas nacionales e internacionales.

La Prestación de Servicios Sociales contempla los programas que desarrolla la Caja a través de sus unidades: Afiliaciones y Subsidios,

C102-2

Salud, Educación, Cultura y Productividad, Recreación y Deportes, Hotelería y Turismo, Vivienda, Crédito y Seguros, Alimentos y Bebidas, Supermercados y Droguerías.

Colsubsidio es consciente de la responsabilidad que tiene de gestionarse con criterios de sostenibilidad para garantizar la perdurabilidad no sólo de la organización sino de la sociedad misma. Es por ello, que desde hace ocho años ha definido un Modelo de Sostenibilidad que consta de cinco componentes: Transparencia y Gobierno Corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medio ambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.

Desde el año 2016, la Caja presenta anualmente los principales resultados de la gestión realizada, de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI, iniciativa mundial que proporciona lineamientos para la elaboración de memorias de

sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad y con el interés de mostrar a los grupos de interés los resultados de la gestión realizada por la Unidad de Servicio de Salud, durante el 2020, sobre sus asuntos relevantes y la contribución específica que realiza a la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales, a la perdurabilidad de la organización y al desarrollo sostenible, se publica este primer Informe de Gestión y Sostenibilidad Salud Colsubsidio, de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.

C102-50
C102-51
C102-52
C102-54

C102-14

Palabras del Subdirector Servicios de Salud

En la actualidad, los retos del Sistema de Seguridad Social en Salud están concentrados en la implementación plena de la Ley Estatutaria y del Modelo de Atención Integral Territorial (MAITE), asegurar la viabilidad financiera, la implementación del acuerdo del punto final para sanear las deudas adquiridas por años, **la aplicación de la Ley de residentes para garantizar las condiciones adecuadas en la formación especializada de los profesionales de la medicina, el fortalecimiento de los servicios de tele salud y el fortalecimiento del proceso de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Salud primarias.**



Carlos Urueña Castañeda
Subdirector Servicios de Salud

Salud Colsubsidio tiene definida como promesa de valor prestar servicios de salud de alta calidad, a través de una amplia red de atención integral, efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.

En el 2020, la Red IPS Colsubsidio, enfrentó el mayor reto de su historia: continuar prestando servicios de alta calidad y eficiencia, en medio de la pandemia de COVID-19, lo que implicó una transformación organizacional muy importante, que incluyó la flexibilización de las actividades administrativas y asistenciales, la generación de nuevos canales de atención, la disposición y ampliación de la infraestructura requerida para atender a los pacientes de cuidados especiales, la adecuación de los servicios a la nueva realidad, para lograr mantener su promesa de valor.

Los impactos generados por la pandemia, implicaron una revisión de la estrategia competitiva de la Unidad de Servicio de Salud y la adopción de un esquema dinámico de operación, para maximizar la capacidad instalada y dar respuesta a las necesidades más urgentes de los pacientes, generándose cambios como el traslado de la atención al

domicilio de los pacientes, la implementación de procedimientos adicionales para garantizar la bioseguridad de los profesionales, los pacientes y los empleados administrativos, la reorganización de la atención de las diferentes cohortes de población y el establecimiento de rutas seguras, así como el fomento de la introspección del autocuidado del personal asistencial, llevando a cabo la expansión y contracción de sus servicios, de acuerdo con las necesidades de la población y con los lineamientos de los entes gubernamentales de control.

Durante el 2021, el desarrollo de la IPS Colsubsidio continuará con las iniciativas estratégicas orientadas al logro de la cuádruple meta en Salud: una mejor experiencia de los pacientes y sus familias, el aseguramiento de resultados de salud con calidad, altos estándares de experiencia en el servicio, la sostenibilidad financiera y la gestión del costo por satisfacción del personal sanitario y de los usuarios.

Con el fin de dar respuesta a los retos del sector, a las necesidades de los afiliados, de la población asignada y de los aseguradores aliados se trabajará, entre otros objetivos, en:

- Asegurar la integralidad de la red.
- Fortalecer el modelo de salud, mediante la implementación de servicios innovadores y continuar con el plan de expansión geográfica.
- Crear el portafolio de servicios por segmentos para afiliados a la Caja.
- Desplegar, en toda la red, el modelo de inclusión para la población con discapacidad auditiva.
- Desplegar, en toda la red, el modelo de atención de experiencia y cuidado bajo los estándares de la atención humanizada centrada en el paciente.
- Avanzar en el proceso de transformación digital.

Los logros alcanzados y el impacto generado durante más de 55 años, nos comprometen a seguir contribuyendo a la mejor salud posible de la población y a la consolidación de Colsubsidio como la Empresa social de los colombianos.

Los resultados de la gestión desarrollada por la IPS Colsubsidio, durante el año, se encuentran en este primer Informe de Gestión y Sostenibilidad Salud Colsubsidio.

C102-15

Características del Informe

Este informe de gestión y sostenibilidad presenta los resultados anuales obtenidos por la Unidad de Servicios de Salud, IPS Colsubsidio, durante el 2020 y está elaborado bajo la metodología de los estándares de la *Global Reporting Initiative* GRI de conformidad con la opción esencial.



C102-54

Así mismo, informa la gestión realizada en cada uno de los temas identificados como materiales a través de los contenidos del GRI 103-1, 103-2 y 103-3 y los contenidos sociales, económicos y ambientales definidos. También, se encuentra la contribución de la IPS Colsubsidio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, los cuales se identifican con una bandera demarcada con el número al cual contribuye.

Durante el año, Salud Colsubsidio revisó el ejercicio de materialidad realizado en el año 2019 a la luz del nuevo contexto mundial. En este nuevo análisis se incluyeron diferentes documentos y estudios, como los elaborados por el *World Bussinnes Council Sustainable Development* WBCSD, las Naciones Unidas, la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS, las mejores prácticas en salud identificadas por calificadores externas y el Foro Económico Mundial, entre otros asociados al sector de la salud. Se identificaron 15 temas materiales sobre los cuales se reportará la gestión realizada por el Servicio en este Informe.

C102-56

La información financiera corporativa de la cual hace parte integral el Servicio de Salud Colsubsidio fue auditada por Price Waterhouse Coopers PwC y la información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión de la información en cada una de las áreas de la Subdirección de Servicios de Salud, consolidada y revisada por la Unidad de Información y Estadística del área de Planeación de Colsubsidio. Los indicadores específicos de la gestión de la IPS Colsubsidio están definidos de acuerdo con la normatividad vigente y a sus tableros de indicadores.

El documento que se presenta a continuación está estructurado de acuerdo con los componentes del Modelo de Sostenibilidad de Colsubsidio: Transparencia y Gobierno Corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medio ambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.

EL MODELO DE SOSTENIBILIDAD DE COLSUBSIDIO PERMITE REPORTAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS LA GESTIÓN REALIZADA.

TM# Tema material que fue identificado por Salud Colsubsidio y que gestiona a través de su operación y prestación de sus servicios.

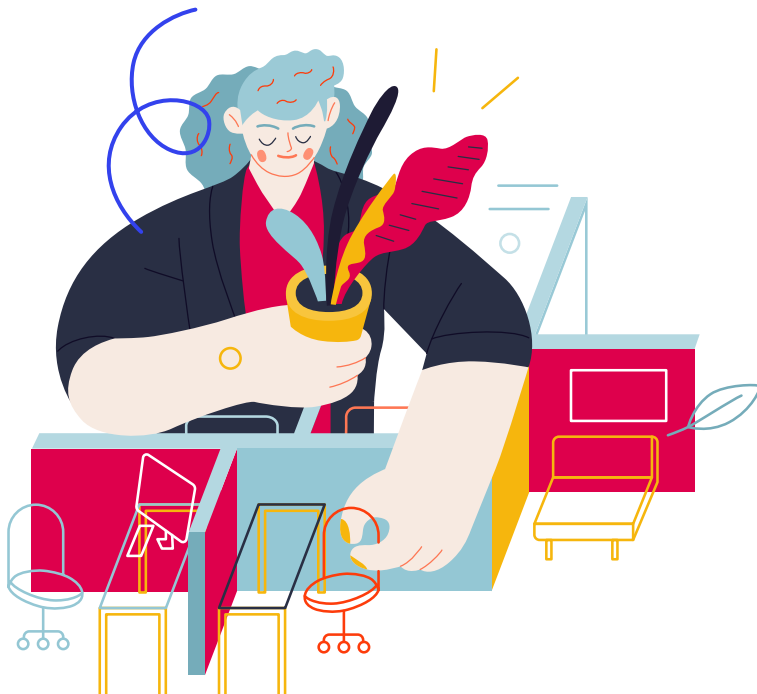
ODS# Evidencia la gestión que hace Salud Colsubsidio para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

C# Es la información que corresponde al indicador social, económico, ambiental de acuerdo con el Estándar GRI que reporta Salud Colsubsidio.

Perfil del Servicio de Salud

La Unidad de Servicio de Salud, hace parte integral del portafolio de servicios sociales de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO, **corporación de derecho privado sin ánimo de lucro que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema de Protección y Seguridad Social Integral colombiano.**

C102-1



C102-5

Salud Colsubsidio desarrolla su gestión bajo los lineamientos de gobernanza y gestión de la Corporación, que por normatividad debe ser un servicio auto sostenible, cuyos ingresos son independientes a los provenientes de los aportes del 4% que realizan los empleadores afiliados a la Caja.

Salud Colsubsidio presta sus servicios a través de la IPS Colsubsidio, una red conformada por

- **Siete clínicas.**
- **45 centros médicos,** entre los que se cuentan un centro de especialistas.
- **Un centro** de salud preferencial.
- **Cuatro centros de programas** que atienden a los afiliados a las Entidades Promotoras de Salud Famisanar, Nueva EPS y Sura EPS.

C102-2

- Esta red se complementa con **146 servicios farmacéuticos** que son gestionados por la Unidad de Servicio de Medicamentos de Colsubsidio, quien realiza anualmente su Informe de Gestión y Sostenibilidad.
- Adicionalmente, Salud Colsubsidio cuenta con **nueve consultorios empresariales** ubicados en las instalaciones de las empresas.

LA IPS COLSUBSIDIO ESTÁ COMPROMETIDA CON PRESTAR SERVICIOS INTEGRALES, HUMANIZADOS, DE ALTA CALIDAD, CON UNA ATENCIÓN EFECTIVA EN LO MÉDICO Y AFECTIVA EN EL TRATO, PARA CADA MOMENTO DE LA VIDA.

Con

1.431.329

usuarios adscritos, Salud Colsubsidio tiene una participación del 2,8% en el Régimen Contributivo del Sistema de Seguridad Social Integral del país.

C102-9

Para realizar su gestión, Salud Colsubsidio ha definido la siguiente cadena de valor:

MISIÓN:
Prestar servicios de salud de alta calidad, con una amplia red de atención integral, efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.



PLANEACIÓN
EN SALUD

GARANTÍA DE
CALIDAD Y
SEGURIDAD
DEL PACIENTE

PRESTACIÓN
DE SERVICIOS
MÉDICOS

PRESTACIÓN
SERVICIOS
DE APOYO
DIAGNÓSTICO

GESTIÓN
OPERATIVA

EXPERIENCIA
AL USUARIO

MEJORA
CONTINUA

CUÁDRUPLE
META

OBJETIVO

Establecer las estrategias de acción de la IPS, alienadas con el direccionamiento estratégico corporativo y normativo, generando competitividad, rentabilidad y posicionamiento en el sector salud.

Asegurar el tratamiento pertinente y la seguridad para el paciente y sus familias, de acuerdo a sus necesidades, expectativas y diagnóstico, mediante el seguimiento continuo de las intervenciones en salud para nuestros usuarios.

Garantizar la atención integral de salud, mediante acciones de promoción, prevención, asistencia, tratamiento, rehabilitación y paliación, con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, usuarios y proveedores.

Garantizar la atención y diagnóstico pertinente y oportuno, de acuerdo a la condición y necesidad de nuestros clientes y usuarios, cumpliendo con los estándares técnicos-normativos.

Asegurar el ingreso económico de la IPS de acuerdo con la prestación de los servicios realizados, cumpliendo con la contratación definida con los aseguradores y gestionando el cobro a terceros de manera eficiente y oportuna.

Garantizar una experiencia memorable para nuestros usuarios mediante el diseño, implementación y seguimiento de las acciones y canales dispuestos para la atención.

Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo mediante mecanismos de gestión, seguimiento y control, que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas definidos en la planeación de la IPS.

RESULTADOS
CLÍNICOS

SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE

COSTE DE
LA ATENCIÓN

SATISFACCIÓN
PROFESIONAL

PROCESOS TRANSVERSALES SALUD

GESTIÓN
DE COMPRAS

SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS

GESTIÓN
FINANCIERA

CONTRATACIÓN

MERCADEO Y
COMUNICACIONES

INVESTIGACIÓN,
INNOVACIÓN
Y APRENDIZAJE



C102-16

La gestión desarrollada por el Servicio de Salud está enmarcada en los atributos de la marca, los valores corporativos y la cultura de servicio con sentido social.

VALORES DE COLSUBSIDIO

Respeto:
En Colsubsidio valoramos la dignidad del ser humano y reconocemos los derechos de todos nuestros grupos de interés.

Vocación de Servicio:
En Colsubsidio tenemos un genuino interés por satisfacer las necesidades de las poblaciones que tenemos a cargo y la mejor disposición de brindarles un servicio diferencial, impecable y con proyección social.

Cultura de servicio con sentido social

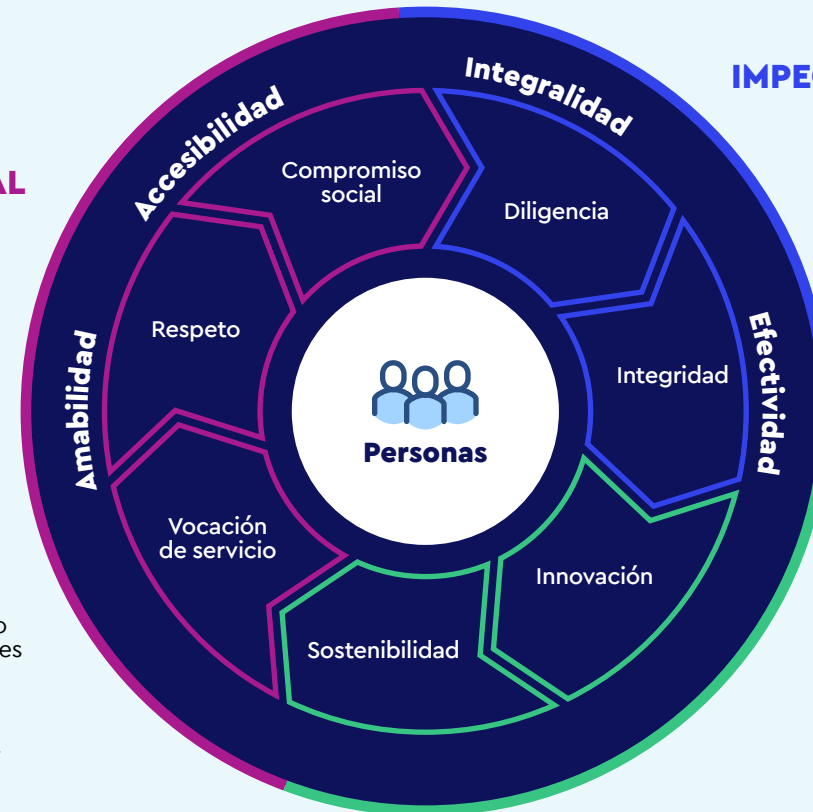
Compromiso Social:
En Colsubsidio somos conscientes de la trascendencia que tienen los programas y servicios sociales que prestamos para una transformación de manera positiva de las condiciones de vida de los colombianos.

Diligencia:
En Colsubsidio estamos comprometidos con el logro de los objetivos y las metas, haciendo las cosas bien, con interés, prontitud y efectividad.

Integridad:
En Colsubsidio somos coherentes con nuestra razón de ser, actuamos con rectitud, honestidad, responsabilidad y total transparencia, y la exigimos de quienes interactúan con nosotros.

Innovación:
En Colsubsidio transformamos nuestras ideas en productos, servicios o procesos que solucionen una necesidad de una manera más efectiva que la usada tradicionalmente.

Sostenibilidad:
En Colsubsidio respondemos en equilibrio por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales para garantizar la perdurabilidad de la organización.



PRINCIPALES HITOS

Salud Colsubsidio ha sido líder en el sector, evolucionando a lo largo del tiempo en la prestación de servicios y en la infraestructura, permitiéndole ser una de las redes más importantes de la región.

1965

Creación del Servicio de Salud con consultorios médicos infantiles atendidos por médicos pediatras.

1966

Inicia labores del laboratorio clínico.

1967

- Inicia el servicio de odontopediatría.
- Se instalan habitaciones individuales de hospitalización en el Centro de Salud Infantil.

1968

- Apertura nueva sede del Centro de Salud Infantil.
- Inicio de actividades del servicio de cirugía.

1976

Centro de Servicios Infantil se convierte en la nueva Clínica Infantil Colsubsidio.

1977

Inicia la prestación del servicio de especialistas en la Clínica Infantil Colsubsidio.

1981

Se instala la primera óptica Colsubsidio en la Calle 67.

1989

Construcción del Primer Centro Periférico de Salud.

1992

Se establece el Premio Colsubsidio de Investigación en Pediatría.

1993

Ampliación de la Clínica Infantil.

1995

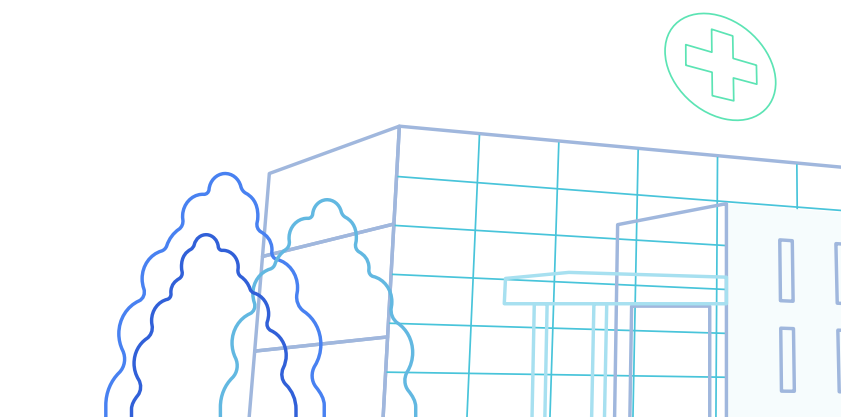
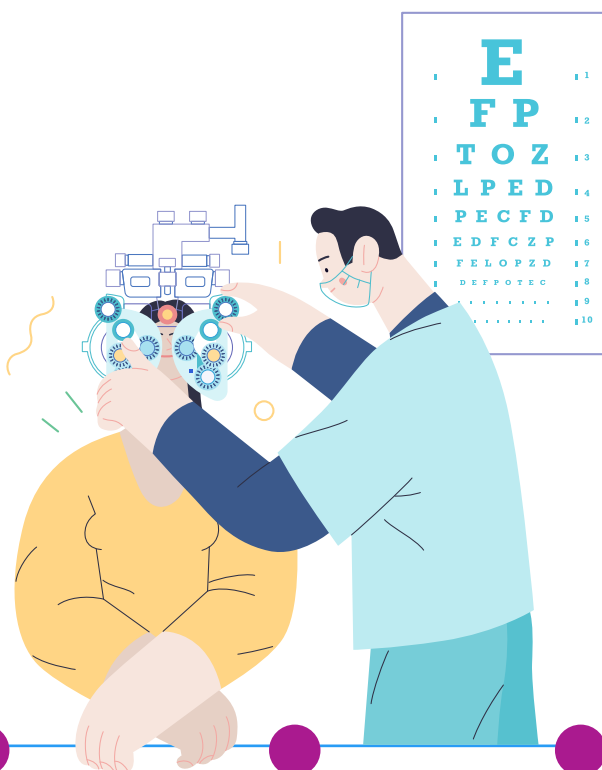
Se constituye la EPS Famisanar en asocio con la Caja de Compensación Cafam.

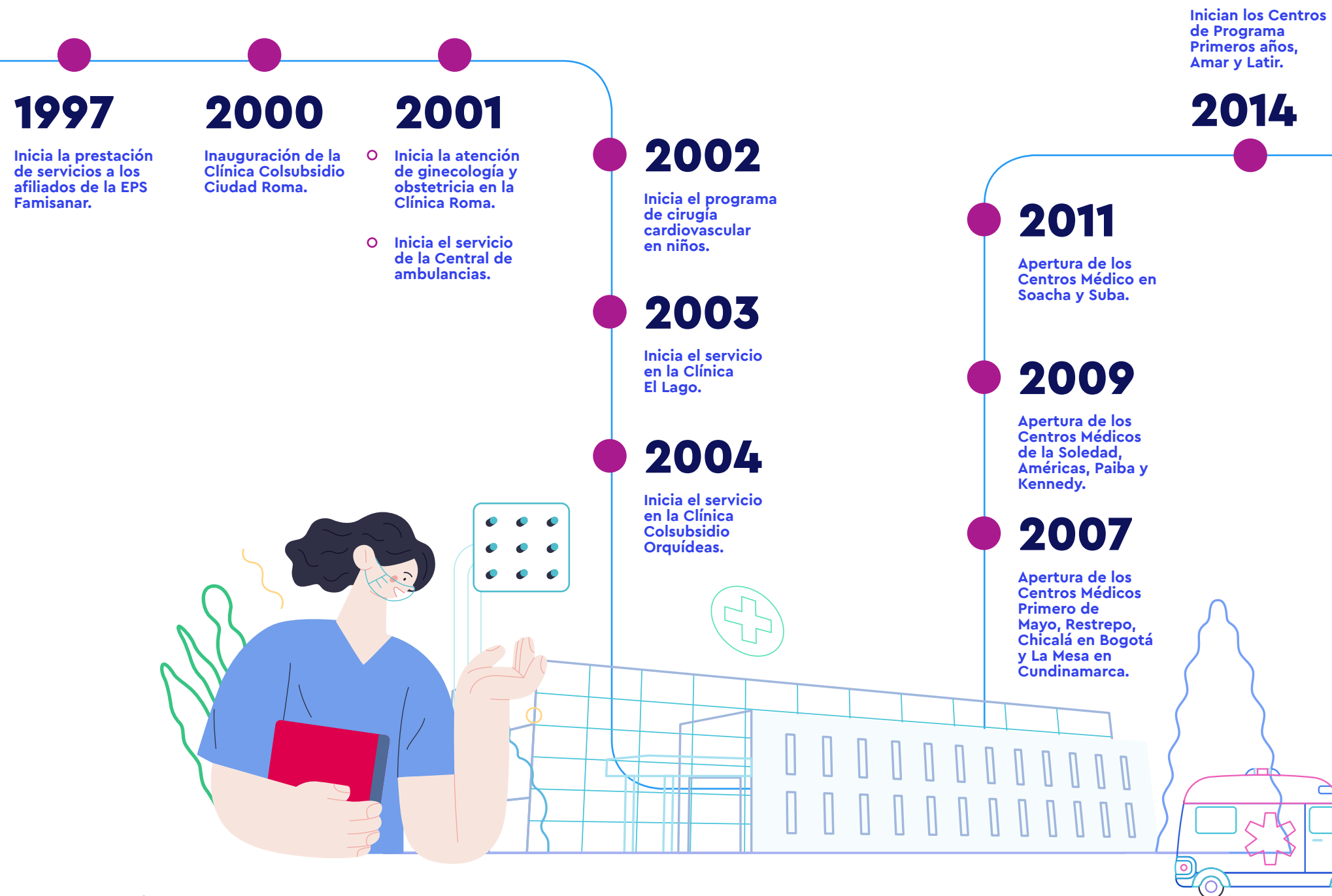
1991

Inicia el servicio de la Unidad médica móvil.

1990

Inauguración del Centro Pediátrico de la Calle 26.





Apertura Clínica
Colsubsidio
Calle 100.

2015

Apertura de
cuatro Centros
de Atención
Fácil – SURA.

2016

2017

- Apertura de los Centros Médicos Sura Sur y Unicentro de Occidente en Bogotá.
- Apertura de los Centros Médicos Colsubsidio en Pereira y en Apulo.

2018

- Apertura Clínica Colsubsidio Girardot.
- Apertura de los Centros Médicos Colsubsidio en Soacha Ventura Terreros, Pereira y Villavicencio.
- Apertura del Centro de Programas en Plaza Central.
- Ampliación de la Clínica Roma y del Centro de rehabilitación física.

2019

- Apertura Clínica 94.
- Apertura de los Centros Médicos Colsubsidio en Bucaramanga y Cali.
- Apertura del Punto de Atención en salud Sura Castellana.
- Ampliación de la capacidad hospitalaria de la Clínica Roma.

2020

- Apertura Clínica Oncológica 127.
- Apertura Centro Médico Colsubsidio 20 de Julio.
- Apertura Centro Médico Sura PAC Santa Bárbara.
- Apertura Centro Médico SURA Plaza Central.
- Traslado de sede Centro Médico La Mesa.



Portafolio de Servicios e Infraestructura

Salud Colsubsidio es una red integrada de prestación de servicios de salud, conformada por IPS de todos los niveles de complejidad, que desarrolla actividades de **promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación** en el marco de los referentes legales, científicos, éticos y de los más elevados principios y valores humanos, para cumplir con su promesa de valor y garantizar la salud y el bienestar de sus usuarios.

C102-3
C102-4
C102-6
C102-7

COBERTURA GEOGRÁFICA

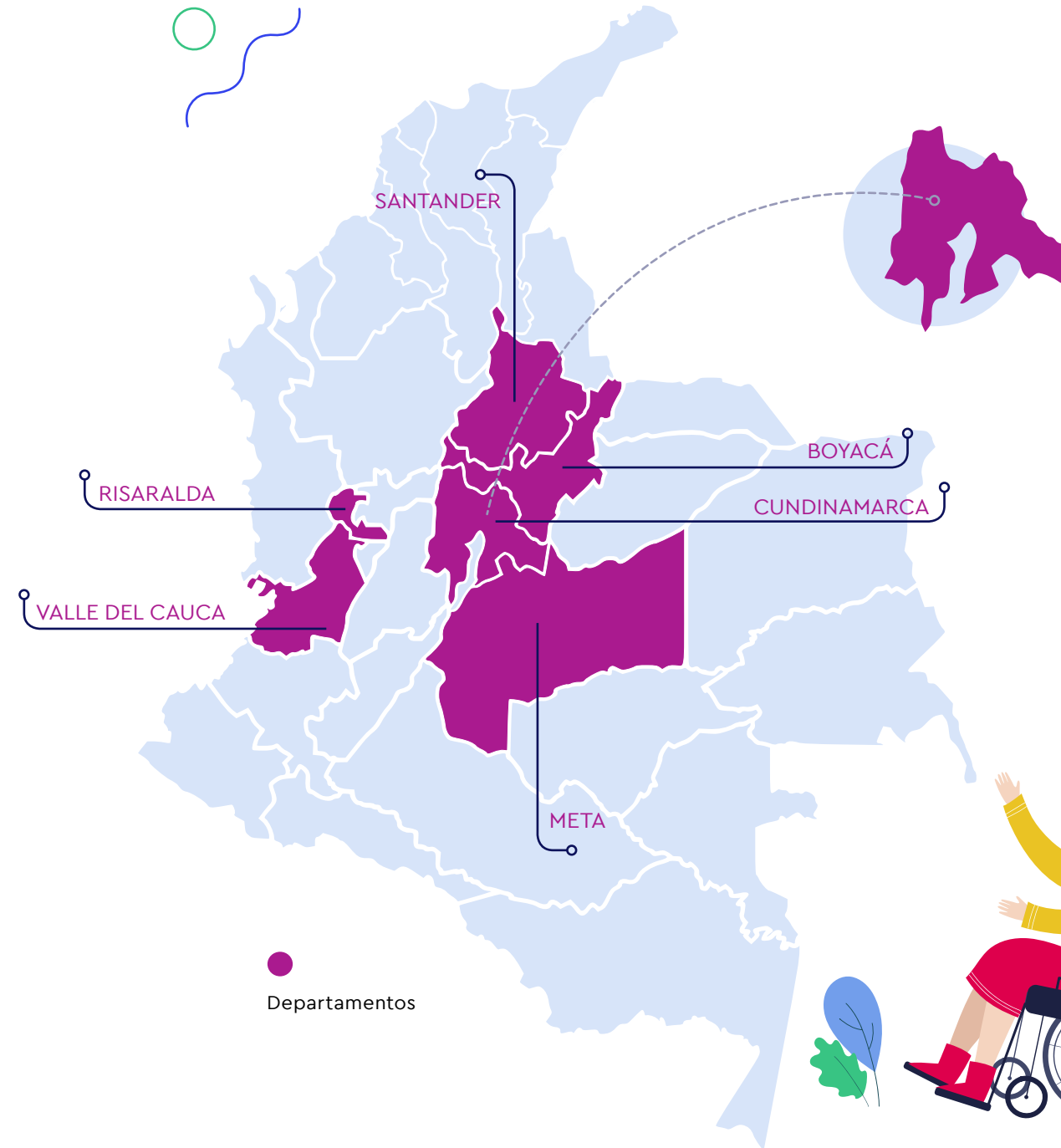
Para la prestación de los servicios, la IPS Colsubsidio cuenta con **61 puntos** de atención ubicados en:

6

Departamentos

7

Municipios de
Cundinamarca



Municipios de Cundinamarca

- APULO
- CAJICÁ
- FUNZA
- FUSAGASUGÁ
- GIRARDOT
- LA MESA
- SOACHA

**INFRAESTRUCTURA
2020**

C203-1



**CLÍNICAS DE
ALTA COMPLEJIDAD**

Clínica 94, orientada a servicios de obstetricia, neonatal, cirugía adultos y UCI.

Clínica el Lago, atención de baja complejidad.

Clínica Infantil, enfocada en la atención pediátrica.

Clínica Ciudad Roma, con capacidad para cubrir las necesidades en salud de la localidad de Kennedy.

Clínica Girardot, institución de alta complejidad para adultos.

Clínica 127, enfocada en la atención oncológica de adultos.

Clínica Calle 100, para la atención del adulto con patologías cardiovasculares y neurocirugía.

45



CENTROS MÉDICOS con servicios de Medicina general, odontología general, odontología especializada y programas de promoción y prevención.

4



CENTROS DE PROGRAMAS AMAR, LATIR y Primeros años.

1



CENTRO DE ESPECIALISTAS para el manejo clínico del paciente adulto con enfermedades crónicas.

1



CENTRO DE SALUD PREFERENCIAL enfocados a prestar servicios de odontología especializada, medicina alternativa y chequeos médicos.

1



CENTRO DE REHABILITACIÓN con tecnología robótica para tratamientos más eficientes.

9



Consultorios empresariales.

146



SERVICIOS FARMACÉUTICOS ubicados en 15 departamentos del país.

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

La reputación y la imagen de la organización son un referente para la consolidación de relaciones de confianza con los grupos de interés.

PUESTO 6

Merco Reputación en el Ámbito Digital.

PUESTO 29

Merco 100 Empresas con Mejor Reputación.

PUESTO 30

Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo.

PUESTO 37

Merco Líderes.

PUESTO 40

Ranking Nacional de Innovación ANDI – Revista Dinero.

PUESTO 41

Merco Talento 100 Empresas.



Dentro de los reconocimientos recibidos por la IPS Colsubsidio en el 2020, se destacan:

- El reconocimiento, otorgado por la Cuenta de Alto Costo, a la Clínica Infantil Colsubsidio por ser la IPS con mejores resultados de gestión del riesgo en hemofilia.
- El reconocimiento, otorgado en el VII encuentro Conjunto de Investigadores Universidad de Los Andes, a la Clínica Infantil por el proyecto Trauma pediátrico durante el confinamiento: ¿Han cambiado los patrones?
- El primer puesto en la categoría de Proyectos de investigación oral, otorgado por la Sociedad Colombiana de Pediatría y la Universidad el Bosque al trabajo realizado sobre fallas respiratorias agudas de la Clínica Infantil.
- El premio "Menos huella, más salud", otorgado por la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, a la Clínica Infantil Colsubsidio en la categoría de liderazgo en reducción de la huella ambiental en energía y tres reconocimientos por su compromiso en el monitoreo de la huella de carbono, residuos y agua.
- El reconocimiento otorgado por la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, a la Clínica Colsubsidio Calle 100 por su compromiso en monitoreo de la huella ambiental en agua y energía.

ASOCIACIONES Y GREMIOS

Colsubsidio participa en equipos interinstitucionales en los que se propone, analiza y debate la política pública social y la estrategia de sostenibilidad del país. Particularmente, en el sector de la salud, forma parte de las siguientes asociaciones y gremios.

C102-12
C102-13



Asociación Internacional de la Seguridad Social AISS.

Asociación de Cajas de Compensación Familiar ASOCAJAS.

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI.

Consejo de Política Pública Social de Bogotá.

Consejo de Política Pública Social de Cundinamarca.

Federación Nacional de Comerciantes FENALCO.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.

Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Red Latinoamericana de Hospitales Verdes.

TM 13

01

Transparencia
y Gobierno

CORPO- RATIVO

C103-1
C103-2

Salud Colsubsidio está comprometido con el desarrollo de una gestión ética y transparente, respaldada en buenas prácticas de gobierno corporativo, que garanticen decisiones y actuaciones basadas en los valores de la Corporación. Con esta forma de actuar, busca aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de la población colombiana, con servicios de la salud enfocados a cumplir con los objetivos de la organización, del sistema de salud y de la sociedad colombiana.

Basado en esta forma de gestión, Salud Colsubsidio ha podido satisfacer las necesidades de sus usuarios con calidad y oportunidad, brindar un trato equitativo a sus grupos de interés, crecer de forma sostenible, ser reconocida como una de las principales redes de la región y ser un actor relevante en el Sistema de Seguridad Social en Salud del país.



Orientación estratégica

La estrategia competitiva de Salud Colsubsidio forma parte integral del direccionamiento estratégico de la organización, que se formula cada cuatro años. **En el 2020, la IPS inició con los lineamientos establecidos en el direccionamiento 2019 – 2022, siendo necesario redefinir estrategias y adaptar la gestión a la nueva realidad impuesta por la pandemia.**

En alineación con las directrices de la Caja, además, de proteger el empleo, el cuidado de la salud y el bienestar de los trabajadores y de los usuarios del servicio, se establecieron estrictos protocolos de bioseguridad, se flexibilizó el modelo de atención, se aceleró la transformación digital y se generaron innovaciones en procesos y servicios administrativos y asistenciales.

Los principales resultados de los programas y proyectos realizados durante el año se reportan en cada uno de los capítulos del presente informe.



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Colsubsidio entiende la sostenibilidad como una forma de actuar con la cual se garantice la perdurabilidad de la organización, respondiendo en equilibrio por sus impactos sociales, económicos y ambientales, a través de un modelo sólido de gobierno corporativo.

La organización ha definido un Modelo de Sostenibilidad con cinco componentes que le permiten materializar y reportar su gestión, el cual se ha desplegado a cada una de las Unidades de Servicio.



Aseguramos el uso eficiente de los recursos, con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la sostenida redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.



Estamos comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de brechas sociales y con la gestión de programas que contribuyan al mejoramiento perdurable de las condiciones de vida de la población.



Contamos con un sistema de gobierno corporativo responsable de nuestra gestión y un transparente reporte de resultados a los grupos de interés.



Estamos comprometidos con atraer y mantener un equipo humano con compromiso social y vocación de servicio.



Estamos comprometidos con el enriquecimiento, protección y preservación del medioambiente.

C102-44
C102-46
C102-47

TEMAS MATERIALES
Y OBJETIVOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

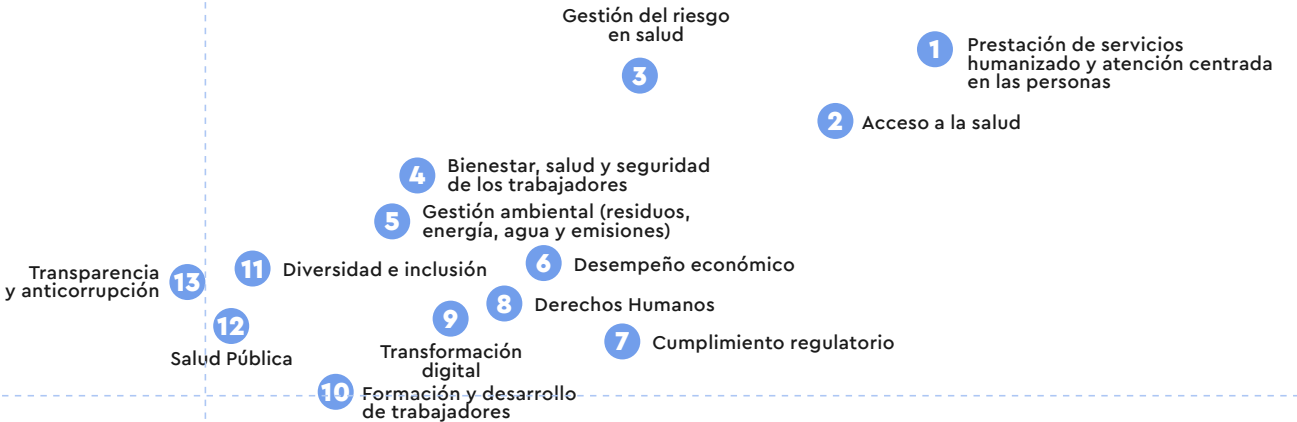
Salud Colsubsidio definió su matriz de asuntos materiales siguiendo la metodología del Estándar GRI y los lineamientos internacionales tales como la AA1000, el Comité Internacional de Reportes Integrados (IIRC) y la OCDE, entre otros. Se hizo una revisión de la matriz de materialidad a la luz del nuevo panorama mundial y los posibles impactos en materia económica, ambiental y social.

Para este análisis, tuvo en cuenta las repercusiones del COVID-19 para la próxima década del *World Bussinnes Council for Sustainable Development* WBCSD, el documento la Seguridad Social en las Américas de la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS y el Informe Global de Riesgos, publicado por el Foro Económico Mundial.

Con este ejercicio se identificaron 13 temas relevantes, en los ámbitos social, económico y ambiental, que debe gestionar la IPS Colsubsidio, de acuerdo con las expectativas de sus grupos de interés y los objetivos de la estrategia competitiva del servicio.

Matriz de Temas Materiales

FACTORES EXTERNOS
Influencia en las evaluaciones y decisiones de los GI



FACTORES INTERNOS
Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales en los GI



• **Para conocer la Influencia** de los asuntos evaluados en la toma de decisiones de los grupos de interés frente a Salud Colsubsidio, la IPS realizó un análisis de entorno que contempló las mejores prácticas en sostenibilidad del sector de la salud, las directrices de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios de Pacto Global y los criterios de gestión de las calificadoras internacionales en materia de sostenibilidad. Además de estos documentos, se incluyeron las necesidades y opiniones de los grupos de interés que fueron identificadas en los grupos focales realizados con los usuarios del Servicio de Salud y en los resultados de los estudios de mercado y de entorno.



• **Para conocer el Impacto** que tiene la gestión y la prestación de los servicios de salud sobre los grupos de interés, el Servicio revisó la misión, la visión, los mapas de riesgos, el modelo de sostenibilidad y los objetivos del Direccionamiento Estratégico 2019 – 2022 definidos para el servicio. También incluyó en esta valoración las expectativas de los grupos de interés sobre los asuntos relevantes y cuál sería el impacto sobre ellos.

C102-43
C102-44

TEMAS MATERIALES

1	Prestación de servicios humanizado y atención centrada en las personas
2	Acceso a la salud
3	Gestión del riesgo en salud
4	Bienestar, salud y seguridad de los trabajadores
5	Gestión ambiental (residuos, energía, agua y emisiones)
6	Desempeño económico
7	Cumplimiento regulatorio
8	Derechos Humanos
9	Transformación digital
10	Formación y desarrollo de trabajadores
11	Diversidad e inclusión
12	Salud Pública
13	Transparencia y anticorrupción



C102-47

La cobertura de cada asunto relevante fue identificada determinando el área responsable y el grupo de interés al que impacta o podría influenciar.

COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES POR ÁREA Y GRUPO DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES	DEFINICIÓN	ÁREA RESPONSABLE	GRUPO DE INTERÉS
1 Prestación de servicio humanizado y atención centrada en las personas	Actividades, procesos, métodos y acciones que toman en cuenta a las personas y reconocen la dignidad, las necesidades, las expectativas y los derechos del paciente y la familia en el diseño y la ejecución en el marco de los referentes de agilidad, seguridad y calidad.	Jefatura Experiencia del usuario. Departamento Gestión médica Red ambulatoria. Sección Gestión hospitalaria. Sección Garantía de calidad. Departamento Gestión médica Dirección Clínica.	Usuarios de la red. Trabajadores de Colsubsidio. Aliados en la cadena.
2 Acceso a la salud	La posibilidad que tiene cada individuo de hacer uso de los servicios cuando lo requiere, en el marco de la cobertura universal; es entonces cuando se habla de acceso.	Jefatura Planeación y desarrollo. Gerencia Administrativa y financiera. Dirección Clínica. Departamento Gestión médica. Red ambulatoria. Sección Salud empresarial. Gerencia Médica.	Aseguradoras. Empresas afiliadas. Usuarios de la red. Comunidad Sociedad.
3 Gestión del riesgo en salud	Estrategia intersectorial, de carácter transversal, para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población.	Sección Gestión del riesgo. Sección Gestión hospitalaria. Sección Garantía de calidad. Gerencia Médica.	Aseguradoras. Empresas afiliadas. Usuarios de la red. Comunidad Sociedad. Gobierno.
4 Bienestar, salud y seguridad de los trabajadores	Actividades realizadas en conjunto empleadores, trabajadores y autoridades nacionales necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo y mantener un ámbito físico, con estrategias ergonómicas, hábitos de vida saludables, pautas de autocuidado y también en el ámbito psicológico generando tranquilidad, comodidad y calma en sus lugares de trabajo, generando estrategias para disminuir el estrés, el manejo de la ansiedad, entre otras.	Gerencia de Talento Humano.	Trabajadores de Colsubsidio.



COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES POR ÁREA Y GRUPO DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES	DEFINICIÓN	ÁREA RESPONSABLE	GRUPO DE INTERÉS
5 Gestión ambiental: residuos, energía, agua y emisiones.	Gestión integral mediante políticas, programas, proyectos y acciones de los posibles impactos ambientales que se generen de la operación en términos de residuos hospitalarios desde su generación hasta su disposición final, uso eficiente del agua, energía y gases y emisiones como consecuencia de la contaminación atmosférica producida por el ser humano.	Gerencia Administrativa y financiera. Sección Gestión del riesgo.	Aseguradoras. Usuarios de la red. Trabajadores de Colsubsidio. Comunidad sociedad. Gobierno.
6 Desempeño económico.	Todos los aspectos de la interacción económica de la organización, incluyendo las medidas tradicionales utilizadas en la contabilidad financiera, al igual que activos intangibles que normalmente no aparecen en los estados financieros.	Jefatura Planeación y desarrollo. Gerencia Médica. Gerencia Administrativa y financiera.	Colsubsidio. Aseguradora. Gobierno.
7 Cumplimiento regulatorio.	Ajustarse a una norma, como una especificación, política, norma o ley sea ambiental, jurídica, fiscales o de cualquier otro tipo.	Jefatura Planeación y desarrollo. Gerencia Médica. Gerencia Administrativa y financiera.	Colsubsidio. Aseguradoras. Usuarios de la red. Aliados. Gobierno.
8 Derechos Humanos.	Son los derechos de cada ser humano independiente de su raza, sexo, religión, opinión política, estatus social o cualquier otra característica. Se fundamentan en el respeto por la dignidad y el valor de cada persona. Son universales, lo que significa que se aplican a todas las personas con igualdad y sin discriminación.	Jefatura Planeación y desarrollo. Gerencia Administrativa y financiera. Dirección Clínica. Departamento Gestión médica. Red Ambulatoria. Sección Salud empresarial.	Usuarios de la red. Trabajadores de Colsubsidio. Comunidad Sociedad.
9 Transformación digital.	Nuevas herramientas para la prestación del servicio de salud, como telemedicina, bots, aplicaciones médicas, entre otras.	Gerencia de Transformación digital. Gerencia Médica. Gerencia Financiera.	Usuarios de la red.



COBERTURA DE LOS TEMAS MATERIALES POR ÁREA Y GRUPO DE INTERÉS

TEMAS MATERIALES	DEFINICIÓN	ÁREA RESPONSABLE	GRUPO DE INTERÉS
10 Formación y desarrollo de los trabajadores.	Proceso sistemático orientado a fomentar comportamientos positivos, competencias y motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo.	Gerencia de Talento Humano Jefatura de Docencia y educación continuada.	Trabajadores de Colsubsidio.
11 Diversidad e inclusión.	Prácticas de la cultura organizacional para gestionar e integrar las diferencias individuales en un equipo de trabajo o en diferentes procesos que promuevan la diversidad de talentos, experiencias e identidades y posibilitando que cada persona se sienta único, pero, al mismo tiempo, identificado con el grupo al que pertenece.	Todas las áreas de la Subdirección de Servicios de Salud.	Usuarios de la red. Trabajadores de Colsubsidio. Proveedores y Aliados.
12 Salud pública.	Conjunto de políticas que busca garantizar de manera integrada la salud de la población por medio de acciones individuales y colectivas promoviendo la participación de toda la comunidad.	Gerencia Médica. Sección Garantía de calidad. Sección Garantía de calidad.	Aseguradoras. Usuarios de la red. Comunidad Sociedad. Gobierno.
13 Transparencia y Anticorrupción.	Normas, acciones y prácticas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en las organizaciones.	Todas las áreas de la Subdirección de Servicios de Salud.	Todos los grupos de interés.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Salud Colsubsidio, al igual que la Corporación, ha identificado los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuye con su gestión. Estos aportes se muestran en los capítulos correspondientes de este informe, indicando el ODS, la meta y el indicador asociado.

En la prestación del servicio



87%

Adherencia al programa de control prenatal.

4.374

Partos con asistencia de personal.

87%

Cobertura de vacunación.

Tasa de mortalidad niños menores de cinco años:

0

En desnutrición.



1.425.352

Personas adscritas a Salud Colsubsidio.

121.936

Personas atendidas en programas cardiovasculares y otras enfermedades crónicas.

22.875.404

Fórmulas dispensadas en servicios farmacéuticos.

\$626 millones

Inversión en investigación y desarrollo.

3,6 por 100.000

Tasa de mortalidad por Infección Respiratoria Aguda en menores de 5 años.

En la gestión de la prestación del servicio



94%

de los establecimientos que generan vertimientos de interés sanitarios cumplen con niveles máximos permisibles en esta materia y el

6% restante se encuentra en proceso de diagnóstico ambiental, para identificar las intervenciones a realizar en las redes hidrosanitarias y/o en los sistemas de tratamiento de aguas.

\$757 millones

En inversión en acciones ambientales.

\$465 millones

destinados a programas orientados a la gestión segura de los residuos al interior de los establecimientos de salud e ingresos por aprovechamiento de residuos por

\$14 millones

que fueron reinvertidos en gestión ambiental.

628.004Kw

Consumo energético mensual en promedio.

Monitoreo, control constante y medición de la huella de carbono que fue de

2.053 tCO2



C102-40
C102-42
C102-43

GRUPOS DE INTERÉS

En el 2020 la IPS complementó el ejercicio de identificación de grupos de interés de acuerdo con la responsabilidad que tiene hacia ellos y la influencia que pueden ejercer los mismos sobre la actividad del servicio. **Este ejercicio tuvo la finalidad de entender y gestionar mejor los impactos en los grupos de interés y cumplir la promesa de valor, así como los compromisos con cada uno de ellos.**

El relacionamiento de Salud Colsubsidio con sus grupos de interés está enmarcado en los atributos de la marca, los valores corporativos y en la cultura de servicio con sentido social: amabilidad, accesibilidad, integralidad y efectividad con que se trabaja en el día a día.

Grupos de interés



Colsubsidio

Organización a la que pertenece el servicio de Salud.



Clientes/Usuarios

- Aseguradores
- Famisanar
- Nueva EPS
- SOS
- Sura
- Empresas afiliadas
- Usuarios de la red



Trabajadores de Colsubsidio

Personas que tienen un vínculo laboral con la organización.



Proveedores y aliados en la cadena

Aliados para la prestación del servicio.

- Internos
- Externos
- Proveedores
- Personas jurídicas
- Personas naturales



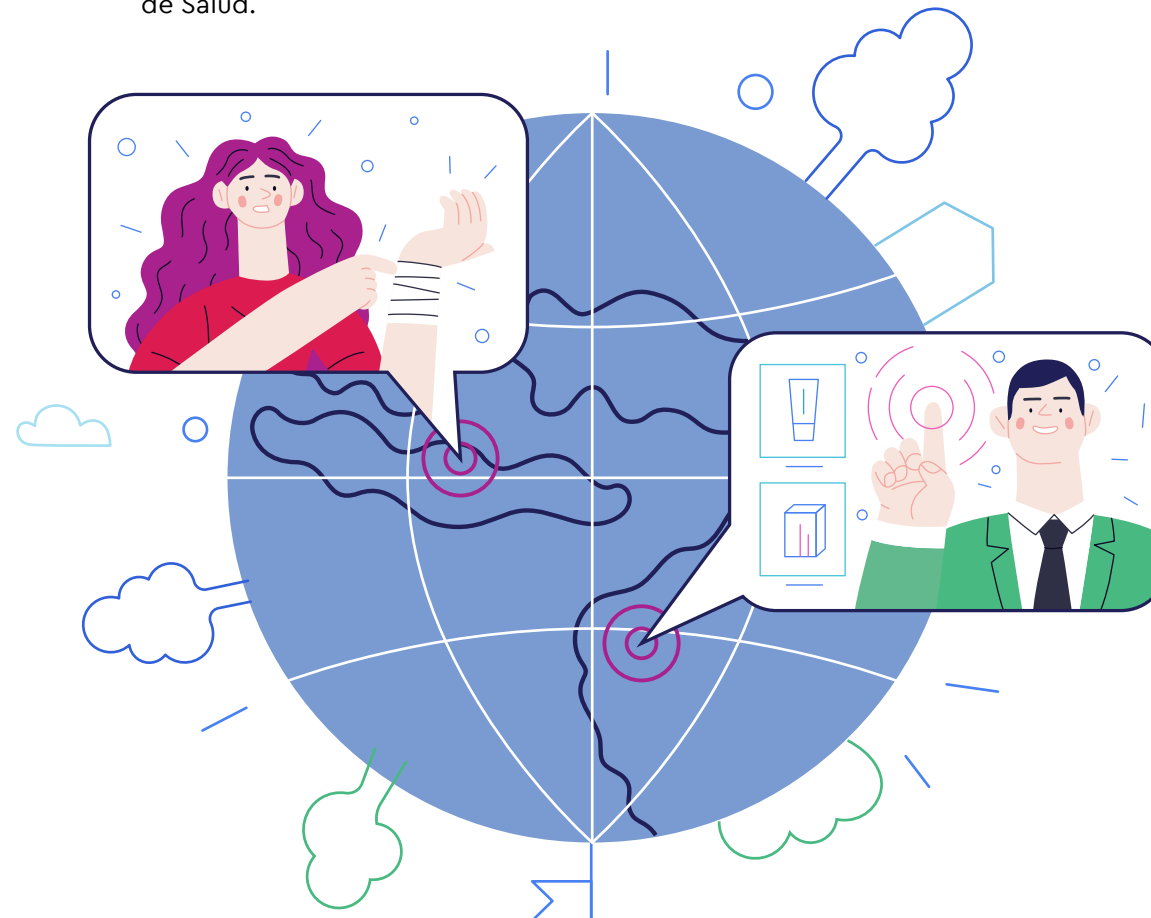
Comunidad/Sociedad

Asociaciones que representan sectores de la sociedad (usuarios, gremios, entre otros) y comunidad en general.



Gobierno

Entidades de las ramas de poder público y entidades de inspección, vigilancia y control.



Para establecer relaciones sólidas con sus grupos de interés, Salud Colsubsidio, ha establecido los siguientes compromisos y canales de comunicación:



COLSUBSIDIO

CLIENTES/USUARIOS

TRABAJADORES DE SALUD COLSUBSIDIO



Organización a la que pertenece Salud Colsubsidio.

Aseguradores.

Usuario de la red.

Personas que tienen un vínculo laboral con Salud Colsubsidio.



Cumplir con la estrategia competitiva definida para la Unidad de Servicio de Salud.

Desarrollar un modelo que garantice la prestación del servicio de salud eficiente, oportuna y de calidad.

Brindar un servicio afectivo en el trato y efectivo en lo médico para cada momento de su vida.

Construir un buen lugar para trabajar con ambientes de trabajo seguros, apoyando el desarrollo personal y profesional.

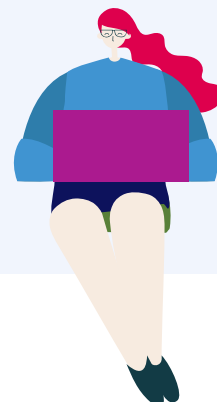


- Comité de Servicios.

- Comités de seguimiento.

- Canales digitales:
- www.saludcolsusbudio.com
- Bot Santiago.
- Buzones de PQR.
- Grupos focales.

- Intranet
- Boletín líder al día.
- Cartelera física y digitales en las sedes.
- Programa Ser Colsubsidio.
- Comités paritarios de Salud y Seguridad laboral.
- Comité de Convivencia.





Grupo
de Interés

PROVEEDORES Y ALIADOS
DE LA CADENA

- Personas jurídicas que suministran bienes:
 - Laboratorios
 - Casas comerciales de salud
- Personas naturales o jurídicas que suministran servicios profesionales: Sociedades de radiólogos, Cirugía, Ortopedia, Gastroenterología, Cuidados intensivos y otros especialistas que trabajan en la red de la IPS.



Definición

Definir responsabilidades y compromisos claros para el pleno cumplimiento de los acuerdos establecidos.



Compromisos

- Página web: www.colsubsidio.com
- Visitas de seguimiento.
- Evaluación y reevaluación de proveedores.



Canales de
Comunicación



COMUNIDAD/SOCIEDAD

Asociaciones que representan sectores de la sociedad (asociaciones de usuarios-gremios).

- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS (Grupo de investigación).
- Cámara de Salud ASOCAJAS.
- Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
- Medios de Comunicación
- Agremiaciones de Salud – Sociedades científicas.

Contribuir al mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud de la población.

- Página web www.colsubsidio.com
- Redes sociales.
- Participación en equipos interinstitucionales, foros y congresos.
- Línea Audio Servicios 7457900.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad Corporativo.
- Espacios de encuentro y socialización con los diferentes grupos.

GOBIERNO

Entidades de las ramas de poder público y entidades de inspección de sistema integral de protección y seguridad social.

- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Ministerio de Ambiente.
- Secretarías de Salud (entes territoriales).
- Secretaría de Medio Ambiente.
- Superintendencia de Salud.
- Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cumplir con la reglamentación vigente y las indicaciones de las entidades de inspección, vigilancia y control.

- Página web www.colsubsidio.com
- Reportes periódicos de gestión.
- Reuniones programadas, o por requerimiento.
- Planes de Mejora.
- Informe anual de Gestión y Sostenibilidad Corporativo.



Con el fin de tener momentos de verdad y espacios de diálogo con los usuarios de la red, Colsubsidio convoca grupos focales que, con el levantamiento de información cualitativa y actividades metafóricas, permiten que la IPS conozca la experiencia de los usuarios con los diferentes servicios, desde que reciben información, pasando por el uso, el servicio post atención y finalizando con la evaluación de satisfacción. El objetivo de estos espacios es identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de cada servicio.

Debido a la contingencia de salud, durante el 2020 se realizó un grupo focal que contó con 14 asistentes.

Grupos
focales

Año	2018	2019	2020
Cantidad	3	4	1
Asistentes	37	50	14

TM13

Gobierno Ético y Transparencia

C103-1

Con el fin de cumplir la promesa de valor y generar confianza en todos los grupos de interés, Salud Colsubsidio enmarca su gestión en las directrices corporativas de buena gobernanza y busca asegurar que sus decisiones y comportamientos sean **éticos y transparentes y estén enmarcados en los valores y políticas de la organización.**

C102-24
C102-28
C102-35
C102-36

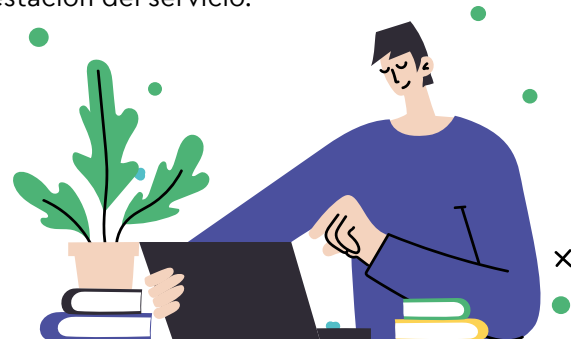
La IPS hace parte integral de Colsubsidio que tiene como máximo órgano de gobierno al Consejo Directivo, el cual se reúne mensualmente y realiza anualmente una autoevaluación de su gestión, calificando el desempeño individual y colectivo, los aspectos operativos y los temas tratados. Dentro de las funciones del Consejo está elegir al Director Administrativo y definir su remuneración.

C103-2
C103-3

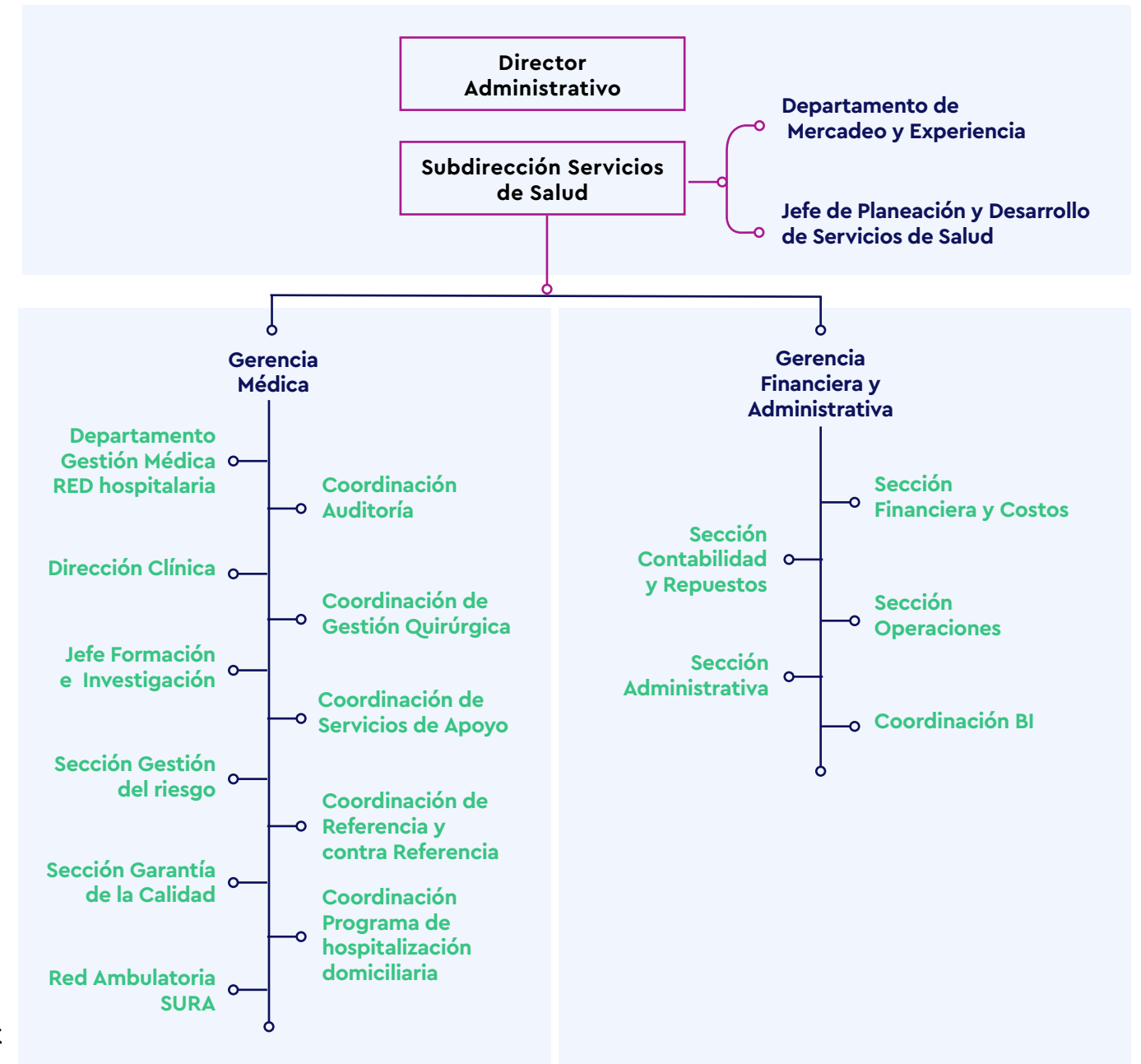
La estructura administrativa de Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones,

entre estas la de Salud, la Auditoría Interna, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General y las Gerencias.

La Subdirección de Salud reporta directamente de la Dirección Administrativa de la Corporación y cuenta con un equipo altamente calificado en sus diferentes jefaturas y secciones que responde tanto a la Estrategia Corporativa de la organización como a la Estrategia Competitiva para la prestación del servicio.



ORGANIGRAMA SUBDIRECCIÓN SERVICIOS DE SALUD



La Subdirección de Servicios de Salud realiza seguimientos trimestrales a los compromisos adquiridos en la estrategia competitiva y da a conocer sus resultados en los comités y seminarios que tiene definidos la Corporación para estos fines. **Así mismo, la Gerencia Médica y la Gerencia Financiera y Administrativa realizan comités mensuales con los equipos de trabajo de cada proceso**, para hacer seguimiento a los indicadores de gestión, presupuesto, proyectos, requerimientos de auditoría interna y externa y demás temas del entorno que puedan afectar el desempeño de la IPS Colsubsidio.

Para garantizar una adecuada gestión y toma de decisiones, la Subdirección de Servicios de Salud cuenta con Comités, que hacen seguimiento a la operación, a los procesos, al desarrollo de las estrategias y al control de los riesgos.

C102-18
C102-19
C102-22



Comité

- Comité de seguridad del paciente.
- Comité de infecciones.
- Comité de Farmacia y Terapéutica.
- Comité de tecnologías en salud.
- Comité de transfusión y hemovigilancia.
- Comité de trasplantes. (biovigilancia).
- Comité de vigilancia epidemiológica (vigilancia en salud pública).
- Comité de higiene de manos.
- Estadísticas vitales.
- Comité de historias clínicas.
- Comité de bioética.
- Comité de emergencias internas y externas.
- Comité de gestión ambiental.



Periodicidad

- Central trimestral de tipo administrativo y en sedes mensual.
- Mensual.
- Mensual.
- Mensual y extraordinarios.
- Mensual.
- Mensual en sedes.
- Mensual en sedes.
- Bimensual en sedes.
- Mensual en sedes.
- Mensual en sedes.
- Quincenal.
- Central (Trimestral) Por sedes (Mensual).
- Mensual.



Comité

- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST.
- Comité de habilitación.
- Comité de buen trato.
- Comité amar.
- Comité latir.
- Comité primeros años.
- Comité de urgencias.
- Comité de convivencia.
- Comité de seguridad vial.
- Comité asociación de usuarios.
- Comités de ética hospitalaria.
- Comités docencia-servicio.



Periodicidad

- Mensual.
- Bimensual en sedes.
- Central (Trimestral) Por sedes (Mensual)
- Mensual.
- Mensual.
- Mensual.
- Central (Trimestral) Por sedes (Mensual)
- Mensual.
- Cuatrimestral.
- Mensual.
- Mensual en sedes.
- Trimestral.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Modelo del control interno de la Caja responde a las disposiciones impartidas en la circular 023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar, las recomendaciones emitidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su versión actualizada 2013 y a las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

El sistema de control interno está encaminado al logro de los objetivos estratégicos y el fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta la Caja, brindando una seguridad razonable sobre la información financiera, el cumplimiento normativo impartido por entes vigilancia y control, así como la eficacia y eficiencia en las operaciones.



AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna presentó al Comité de auditoría el plan anual de la Gerencia de IPS y dentro de su alcance, evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos vigentes, las políticas internas y los procedimientos establecidos por la Caja. Así mismo, efectuó la revisión de los controles, asegurando la integridad, confiabilidad y efectividad del mismo, considerando el nivel de exposición al riesgo, inclusive los emergentes por efectos de pandemia.

En el desarrollo del plan de auditoría se validó la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, así como el desempeño de los sistemas y las plataformas tecnológicas utilizadas por la IPS.

Durante el año 2020 la Auditoría interna realizó las siguientes acciones:

Ejecutó **19** Auditorías a la IPS, equivalentes al **90%** de lo planeado y aprobado por el Comité de Auditoría.

Realizó acompañamiento a la **Gerencia de IPS** en las modificaciones de procesos internos y políticas, las cuales surgieron como resultado de expediciones y actualizaciones normativas.

Verificó la adecuada y oportuna implementación de los **planes de acción** definidos en la gerencia de la IPS, producto de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, revisoría fiscal y los entes de control y vigilancia.

Validó la aplicación de los protocolos de bioseguridad en la Gerencia de IPS, dando cumplimiento a las normativas relacionadas con la emergencia de salud pública asociada a la pandemia de **COVID-19**.

Comité de Auditoría

El Comité de auditoría se reunió **seis veces en el año**, veló por el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, apoyó al Consejo Directivo reportándole en forma periódica y estuvo atento a que el alcance de sus revisiones estuviera de acuerdo con las necesidades de la Caja. Así mismo, el Comité pudo concluir que la Corporación dispone de controles adecuados para presentar apropiadamente la información financiera, aprobó el plan anual de auditoría interna para la Gerencia de IPS, revisó y analizó las cifras presentadas en los estados financieros, realizó seguimiento a los informes presentados por la Revisoría fiscal y la Auditoría interna como órganos independientes, con el objetivo de implementar los planes de acción que respondan a la reparación de los aspectos identificados y preserve el cumplimiento del control interno de la Caja.

C205-1

PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN, ANTISOBORNO Y ANTIFRAUDE

La política y el programa Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude son parte integral del Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativo, los cuales orientan las actuaciones de la Caja y de todas las personas vinculadas con la organización.

Asegurando la postura de la organización de tener cero tolerancia frente a los actos de corrupción, soborno y fraude, se fortalecieron las acciones para identificar, gestionar y mitigar los riesgos asociados a las gerencias de la IPS. Se realizaron acciones de sensibilización y divulgación de la política, dando a conocer los reglamentos, manuales, procedimientos, así como, los protocolos necesarios para propiciar una cultura ética y transparente dentro de la organización.

Durante el año se capacitaron

5.126

trabajadores de la Subdirección de Servicios de Salud.

C205-2



Durante 2020, se capacitaron a través del aula virtual

1.487

trabajadores en protección de datos personales, en las que participaron trabajadores de la IPS.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES IPS

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 se entiende por datos sensibles "aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación", dentro de estos datos se incluyen los relacionados con la salud de los que hace parte la historia clínica y todos los relacionados con el estado de salud de las personas.

La IPS Colsubsidio cuenta con políticas claras en el tratamiento de estos datos, enfocándose principalmente en brindar seguridad a los pacientes respecto a su información sensible.

Así mismo, Salud Colsubsidio cuenta con un inventario de bases de datos en el cual se identificaron cuatro bases que fueron registradas cumpliendo con las instrucciones de la Circular 03 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

TM13

ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

Colsubsidio cuenta con un Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, la Política de Conflictos de Interés, el Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, que tienen alcance al ciento por ciento de sus Unidades de Servicio.

**COLSUBSIDIO CUENTA
CON UNA LÍNEA ÉTICA,
CANAL DE DENUNCIA
Y PROTECCIÓN
AL DENUNCIANTE,
ADMINISTRADO
POR UN TERCERO,
PARA CANALIZAR LAS
DENUNCIAS DE POSIBLES
ACTOS DE CORRUPCIÓN,
SOBORNO Y FRAUDE.**

C205-3

Colsubsidio divulgó a sus trabajadores el Código de buen gobierno, ética y transparencia corporativa, la Política Anticorrupción, Antisoborno y Antifraude, las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.

Trabajando por mantener los más altos estándares de ética en sus funciones cotidianas, se divulgó la Política de Conflicto de Interés y el Sistema de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, así como la Política AAA.



Durante el año 2020, para la Gerencia de IPS no se recibieron reportes de casos tipificados como denuncias en la Línea ética. Sin embargo, se recibieron requerimientos correspondientes a oportunidades de mejora en tiempos de asignación de citas médicas y toma de laboratorios, estas fueron atendidas y cerradas oportunamente.

0

DENUNCIAS

No aplica

Estado

11

SOLICITUDES

Cerradas

Estado

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)

Como parte fundamental de la cultura de prevención del riesgo y debida diligencia ampliada, la Caja desplegó el programa de capacitación a los trabajadores de la IPS que incluyeron temas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT".

En el año, se capacitaron

4.340

funcionarios lo que demuestra el alto grado de compromiso de los trabajadores de la IPS por interiorizar el tema.

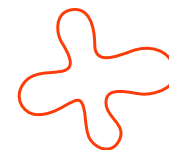
El proceso de clientes tiene un funcionamiento adecuado, el personal que está a cargo tiene un alto grado de compromiso con el cumplimiento de sus funciones y realiza de manera adecuada las validaciones en las listas restrictivas y en el análisis y conservación de la documentación requerida para el conocimiento del proveedor.

TM 3

C102-30

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de Colsubsidio está basada en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000, el modelo COSO y la Ley 1966 de 2019, el cual hace parte integral del sistema de control interno de la Corporación, lo que permite el cumplimiento eficiente de los objetivos de la organización.



La Gestión Integral de Riesgos le permite a Colsubsidio la permanente identificación y actualización de riesgos, controles y planes de mitigación, en los diferentes niveles estratégico, operativo y de apoyo, evaluando el impacto generado por el COVID-19.

La gestión de riesgos es monitoreada y evaluada a través del Comité de Auditoría como responsable de aprobar los lineamientos generales, hacer recomendaciones, supervisar e informar periódicamente sobre la aplicación efectiva de controles para identificar, gestionar y dar a conocer los principales riesgos al Consejo Directivo de manera oportuna.

LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS LE PERMITE A COLSUBSIDIO LA PERMANENTE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES Y PLANES DE MITIGACIÓN, EN LOS DIFERENTES NIVELES ESTRATÉGICO, OPERATIVO Y DE APOYO, EVALUANDO EL IMPACTO GENERADO POR EL COVID-19.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

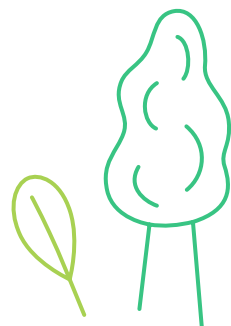
La Gerencia de Tecnología Corporativa diseñó, creó y ejecutó una estrategia de ciberseguridad que atendió las necesidades de las unidades de servicio, estableciendo una cultura digital alineada a las directrices de seguridad de la información para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y no repudio de la información, datos y activos tecnológicos de la organización. Adicionalmente, se establecieron lineamientos que permitieron el desarrollo de nuevas tecnologías para el beneficio de la salud de forma segura. Esto conllevó a tener una infraestructura tecnología ágil, resiliente, segura e innovadora al servicio de Colsubsidio.

Gestión Organizacional

Salud Colsubsidio, con el propósito corporativo de acercar y facilitar el acceso integral a los servicios de la Caja, participó activamente en la creación de proyectos que aseguraran la cobertura de la atención, tanto presencial como virtual de los usuarios, con mejores niveles de satisfacción y accesibilidad.

De esta forma, la gestión de la red, enmarcada en el proyecto de transformación organizacional, estuvo enfocada en un modelo operativo centrado en los clientes y en habilitar las capacidades para el desarrollo de procesos, personas, indicadores de gestión y claridad de responsabilidades y una comunicación enfocada en el cliente.

Las acciones desarrolladas buscaron responder a través de distintos canales, tanto virtuales como presenciales, a su promesa de valor, enmarcados en una atención humanizada y una óptima experiencia del paciente.



TM1

ATENCIÓN HUMANIZADA Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Para la IPS Colsubsidio, la experiencia del servicio y la atención humanizada están estrechamente ligadas. En ese contexto, la prioridad del modelo de atención es la prestación de un servicio humano, cálido y efectivo y, bajo esta premisa, se enfocan las estrategias y esfuerzos de los equipos asistenciales y administrativos, para cumplir la promesa de valor:

“SER UNA RED DE SERVICIOS DE SALUD, EFECTIVA EN LO MÉDICO Y AFECTIVA EN EL TRATO, PARA CADA MOMENTO DE LA VIDA”.

C103-1



EXPERIENCIA DEL SERVICIO

La IPS ha definido una política de servicio, que se basa en los atributos específicos de cada uno de ellos y que ha integrado el modelo centrado en el usuario, para el diseño, la prestación y el cierre de un ciclo de servicio centrado en el paciente y el trabajador, como clientes principales.

En la actualidad, se cuenta con el manual de experiencia de servicio al usuario y existen procedimientos y protocolos que regulan la prestación, mediante una serie de elementos que exigen la apropiación de conceptos y que permiten que el equipo de funcionarios de la Red de Salud brinde una experiencia positiva a los pacientes.

Por otro lado, se han diseñado **364** rutas de experiencia de servicio que permiten estandarizar procedimientos e impactar los procesos de apoyo para la prestación, aportando e interviniendo en la mejora continua de la atención de los usuarios de la red.

C103-2

Desde el nivel corporativo, se estableció un área de experiencia de cliente que define los lineamientos de gestión de experiencia y el desarrollo de buenas prácticas en este campo, incorporando nuevas tecnologías para transferir conocimiento a toda la organización e integrando la experiencia de marca de todas las líneas y servicios para garantizar homogeneidad.

El modelo de experiencia de servicio de Salud fue diseñado utilizando metodologías como *Design Thinking y Customer Experience*, fortaleciéndose, bajo este enfoque, el programa de humanización, que ha sido cada vez más robusto y puesto a prueba por los retos de la situación de salud frente a la pandemia de COVID-19.

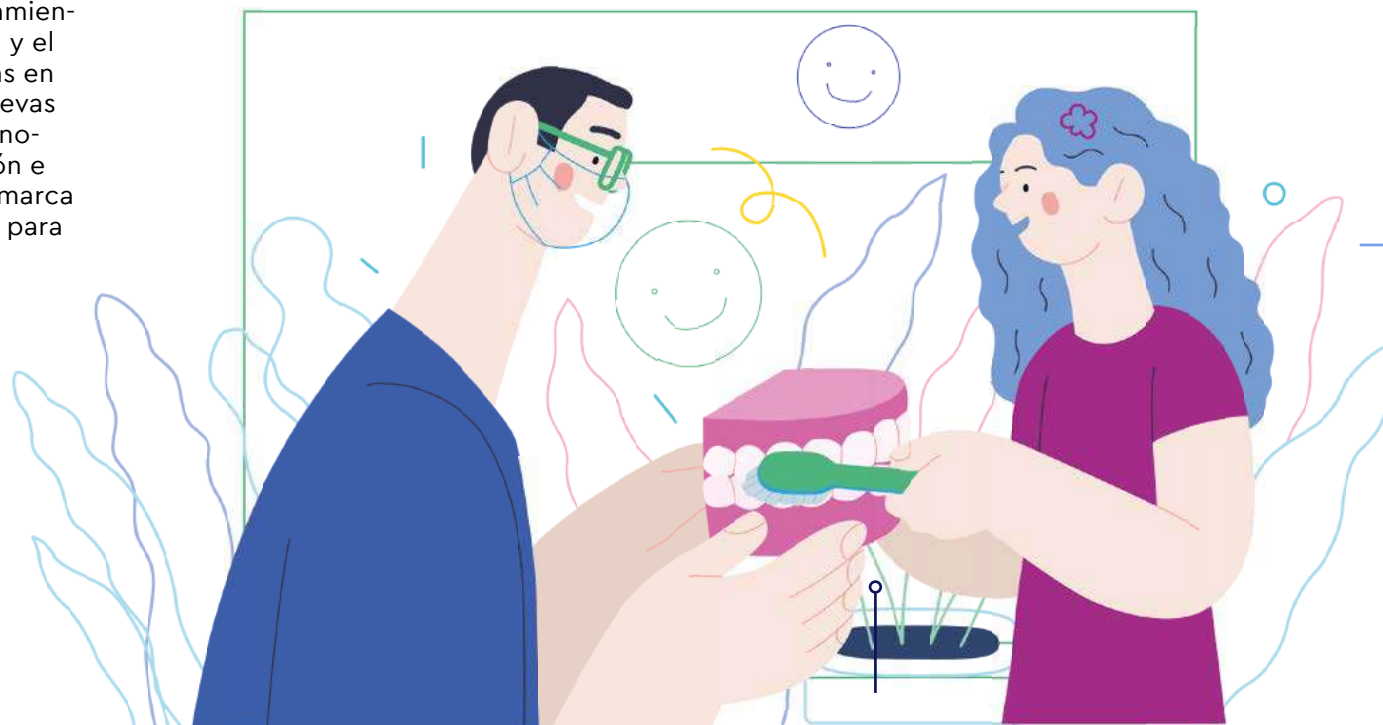
C103-3

El seguimiento a esta estrategia se hace con periodicidad mensual, en los comités de servicio, conformados por los jefes de atención al usuario, los gestores de servicio, los jefes de los centros médicos, los coordinadores de zona y los directores de clínicas, así como algunos líderes de los procesos de atención relevantes. Estos espacios se desarrollan en los centros médicos, así como en las clínicas de la red y en ellos, se revisan

indicadores de servicio, cierres de ciclo de servicio, se realiza rastreo de insatisfacción, así como de los indicadores de PQRSF'S y a los seguimientos a rondas de servicio. Con estos insumos se desarrollan planes de mejora, se revisan los avances y los indicadores de acuerdo con las rutas de experiencia y a los lineamientos de humanización, buen trato, trato digno y derechos y deberes de los Pacientes.

Se cuenta con equipos de servicios conformados por jefes de atención al usuario, gestores de servicio y asesores de servicio, también denominados equipo transformador, cuya labor ha permitido apalancar excelentes resultados de servicio en las IPS de la Red. Frente a la experiencia del servicio, la satisfacción de los usuarios alcanzó el

86,7% con un índice de recomendación **NPS de 40.8** y un vínculo emocional **NEV de 69.2**, lo que se identificó como una oportunidad para lograr los mejores resultados y que los usuarios tengan la mejor experiencia durante su estancia en las diferentes IPS de la red.



ATENCIÓN HUMANIZADA

La Red Salud Colsubsidio cuenta con un plan de atención humanizada que define las políticas, lineamientos de apropiación, líneas de acción y decálogos, elaborados con un enfoque integral, enmarcado en el usuario interno y externo, es decir, en los pacientes y en los trabajadores.

Las políticas definen la atención de los usuarios en el marco del respeto por la dignidad humana, incorporando los referentes legales, los principios éticos y los más elevados valores humanos. Esta atención debe estar enmarcada en la calidad como el eje articulador de la gestión clínica y administrativa y promoviendo la seguridad, la coordinación y la transparencia, como directrices de los procesos que soportan su implementación.

C103-2

La prestación de los servicios de salud de la red está bajo el enfoque de atención centrada en el paciente y la familia y se fundamenta en los atributos de:



Por otra parte, los procesos administrativos que soportan la prestación de los servicios de salud deben estar fundamentados en los principios de eficacia, eficiencia, oportunidad y racionalidad en la utilización de recursos, como garantía de sostenibilidad.

Los lineamientos de la política de humanización definen acciones claves para la experiencia del servicio cumpliendo con la promesa de valor de la IPS, entre los que se encuentran:

Conocer, promover y aplicar los deberes y derechos de los usuarios en salud.

Ofrecer información, orientación y acompañamiento para el desarrollo de las actividades que soportan la prestación del servicio.

Brindar atención personalizada, efectiva y afectiva.

Garantizar la confidencialidad de la información y velar por el mantenimiento de la privacidad y seguridad de la información relacionada con la condición clínica de los usuarios.

Propender por una atención diferencial a los grupos de protección especial, vulnerabilidad e interculturalidad.

Asegurar una comunicación asertiva y una adecuada comprensión de la información relacionada con el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico de su enfermedad, entre otras.

Las líneas de acción para la implementación del plan de humanización de la Red IPS Colsubsidio son:



Comunicación.



Manejo del síndrome post cuidados intensivos y egreso hospitalario, cuidados del paciente y acompañamiento a la familia en casa.



Cuidados al final de la vida.



Infraestructura Humanizada.



Bienestar del paciente.



Cuidados al trabajador de la Salud en la Red IPS Colsubsidio.



Servicio de puertas abiertas: Presencia y participación de los familiares en los cuidados del paciente.

C103-3

Durante el 2020, las acciones para la atención humanizada estuvieron enfocadas en la socialización y adherencia del modelo de servicio centrado en el paciente y su familia, **incorporando las políticas de humanización a los estándares de calidad para lograr la acreditación de la IPS, proyectada para el año 2022-2023.**

Por otro lado, se celebró la primera versión de la semana de la humanización y experiencia de servicio centrado en el paciente y su familia, en la que se realizaron actividades como foros, conversatorios actividades lúdicas en torno a la humanización, así como estrategias en centros médicos y clínicas para los trabajadores y los pacientes, finalmente, se desarrollaron actividades de educación en servicio y atención humanizada en la red.

Entre otros logros del plan de atención humanizada, en el 2020, se destacan:

Crear los procesos de atención en el servicio de urgencias y para la automatización de autorizaciones, información, preparación y agendamiento de laboratorios, acceso a clínicas, identificación de pacientes y visitas.

Crear la guía del paciente hospitalizado.

Crear la iniciativa de salas en silencio (estandarización llamada del paciente, infraestructura en salas de espera manejo de imagen y marca, resaltando el decálogo del silencio en los centros médicos y clínicas **MANOBRATHA** "Sabiduría del silencio").

Creación e implementación de la política y uso de plataforma SERVIR, para la atención diferencial para la población sorda.

Actualizar **Manual de experiencia.**

Automatizar de evaluación de experiencia de servicio estandarizada para la red en los servicios ambulatorios.

Crear el Modelo de experiencia y cuidado, clínica 127 que incluye **los programas de cuidadores y medicina integrativa para pacientes oncológicos.**



TM11

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Con el fin de cerrar las brechas sociales de la población y permitir el acceso a servicios integrales, humanizados, de alta calidad, con una atención efectiva en lo médico y afectiva en el trato, la IPS Colsubsidio ha incluido como lineamiento fundamental en la experiencia del servicio y la atención humanizada la diversidad e inclusión de todos los usuarios, identificando y reconociendo las necesidades específicas que diferentes colectivos de población puedan llegar a tener.

C103-1

La IPS realizó una alianza estratégica con FENASCOL (Federación nacional de sordos de Colombia) para el uso de la plataforma Servir y de esta forma mejorar la comunicación e información con los pacientes, cuidadores y/o familiares sordos. Como resultado de esta alianza, Salud Colsubsidio ha definido como política que, sin excepción alguna, la comunicación en lengua en señas colombiana entre pacientes sordos y trabajadores de la Red en los servicios ambulatorios y hospitalarios para la atención médica y administrativa, orientación e información se realizará por medio de la plataforma de interpretación virtual SERVIR.

EN EL PLAN DE ATENCIÓN HUMANIZADA, SE INCLUYÓ EL DISEÑO DE LOS SERVICIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA ATENCIÓN, DE MODO QUE SE TENGAN EN CUENTA LAS CONDICIONES ESPECIALES, DE VULNERABILIDAD E INTERCULTURALIDAD, ASÍ COMO LAS OPINIONES Y PREFERENCIAS DE LOS PACIENTES.

C103-2



C103-3

Para dar cumplimiento a esta política, se han diseñado instructivos de apoyo que brindan información acerca de los pasos necesarios para garantizar una experiencia óptima de servicio. Los responsables de la comunicación con esta población son el personal de servicio, los jefes de atención al usuario, gestores de servicio, asesores de servicio y profesionales en teleconsulta, quienes realizarán el contacto con la plataforma SERVIR, y de esta forma iniciar la comunicación con el paciente y/o cuidador, comprendiendo sus necesidades y direccionándolo a los servicios que requiera.

TM8

C408-1
C409-1

RESPECTO POR LOS DERECHOS HUMANOS

C103-1
C412

Colsubsidio reconoce los derechos humanos como prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos. Por lo tanto, la Caja se compromete a promover y respetar los derechos humanos y su aplicación en todas las esferas de su influencia.

Por esta razón ha definido dentro de su código de buen gobierno, ética y transparencia corporativa el compromiso público de promoverlos y respetarlos en la prestación de sus servicios con sus usuarios, así como con sus empleados y el impacto medio ambiental que pueda tener su operación.

C103-2

C103-3

Alineado con este compromiso, la Red IPS Colsubsidio, presta sus servicios en el marco de la Ley 1751 del 2015, en la que se reglamenta el derecho fundamental a la salud y se regulan y establecen los mecanismos de protección, lo que se materializa en acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud, así como la aplicación de las políticas gubernamentales para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas los usuarios de sus servicios.



MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

La IPS Colsubsidio tiene habilitados diferentes canales para que los usuarios puedan radicar quejas, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, se asigna un número de caso para poder hacer seguimiento a través del portal de internet o esperar respuesta a su correo electrónico.

Los canales dispuestos son:

Correo electrónico Servicio
servicioalcliente@colsubsidio.com.

Línea telefónica
7447525

Página de internet
www.colsubsidio.com
opción servicio al cliente.

Buzones virtuales en todos
los centros médicos a través
del escaneo de un
código QR y radicar la petición.

DURANTE EL AÑO, SE RESPONDIÓ A LAS NECESIDADES QUE SURGIERON A RAÍZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA, ANTICIPÁNDOSE A LAS POSIBLES INCONFORMIDADES GENERADAS POR LOS CAMBIOS REQUERIDOS EN LOS MODELOS DE ATENCIÓN.

Durante el año 2020, se recibieron

13.330

reclamaciones de cliente, las cuales representan una disminución del **2% comparado con el año 2019**. Estos resultados obtenidos fueron muy positivos, ya que en el 2020 se mantuvo una tasa de 0.5 quejas por cada 1.000 usuarios.



C416-1
C417-1

Para lograr estos resultados, las acciones se encaminaron a hacer acompañamiento cercano del servicio con estrategias como **close the loop**, revisión de cada una de las posibles causas de la insatisfacción, así como el seguimiento a los resultados de los equipos asistenciales en la operación del servicio.

Por otro lado, se desarrollaron estrategias de educación en experiencia de servicio en las inducciones y reinducciones de servicio, acompañamientos y charlas, intervenciones y grupos focales para intervenir en las necesidades de servicio y de esta forma impactar positivamente los indicadores de servicio.



Durante el periodo se presentaron el siguiente número de reclamaciones:

UES	2019	2020	VAR. 2019 - 2020
Salud	13.637	13.330	{ -2%

A partir de los planes implementados acortar las brechas del servicio entre lo que el paciente espera recibir y recibe en los servicios de salud de la red, se reconoce a Colsubsidio como una IPS, amable y efectiva con una importante trayectoria en el sector, la satisfacción racional de los usuarios se ha incrementado y el levantamiento de sus necesidades han venido sumando estrategias para una atención más humana.

Desde el 2019, se cuenta con el equipo transformador o equipos de servicio que son los jefes de atención al usuario y gestores de servicio y se ha resaltado la importancia de los mismos en los centros médicos y clínicas de la red apalancando excelentes resultados.

**CANALES
VIRTUALES**

En respuesta a los retos impuestos por la pandemia de COVID-19, desde la IPS se agilizó la implementación de canales de acceso virtuales que permitieron mejorar la atención de los pacientes y responder de manera oportuna y con calidad todas las peticiones.

Durante el 2020, hubo un incremento del **6%** frente al año 2019 en la participación de los canales digitales para la asignación de citas de la IPS, así mismo se presentó un incremento en las consultas básicas del **8%** y en la asignación de citas de especialidades en un **7%**.

Durante el periodo de enero a noviembre, se atendieron:

2.554.597

citas de consultas básicas, con un incremento del

52%

frente al mismo periodo del año 2018.



EL PORTAL DE SALUD GENERÓ EL 45% DE LA GESTIÓN DE CITAS BÁSICAS. EL CHAT SANTIAGO EN EL MISMO AÑO DE SALIDA SE CONVIRTIÓ EN EL SEGUNDO CANAL QUE MÁS CITAS BÁSICAS ASIGNA EN COLSUBSIDIO.

**Utilización
de canales alternos**

Canal	2019	2020
Chat Santiago	703.680	1.113.439
Página Web	1.965.297	1.635.797
Pago virtual		2.165.550
Total	2.668.997	4.914.786

Fuente: Coordinación Gestión de Canales. Subdirección de Servicios de Salud. 2020

Entre las acciones que se activaron en los canales digitales, para mejorar el acceso a los usuarios de la red, se destacan las siguientes:



En Santiago:

- Habilitación de la opción de **asesoría administrativa**.
- Implementación del **registro de visita a pacientes hospitalizados**, con **41.510** registros de usuarios únicos.
- Habilitación de la opción de **toma de turnos para usuarios clínica 127**.



En el portal salud y como acciones transversales:

- Integración de **HIRUKO para la descarga de los resultados** con **159.490** usos.
- Implementación de **la encuesta de caracterización de usuarios**, con **41.045** (89.5%) encuestas realizadas a través del portal.
- Activación de **la descarga del certificado de pertenencia a programa crónico**.



- Implementación del **servicio de asignación de servicios no capitados**.
- Habilitación del **pago virtual por PSE** con **199.344** transacciones exitosas, el 67% por concepto de pago de citas y el 33% pago de multas.
- Inicio de **consultas en modalidad virtual** con **545.351** citas agendadas bajo esta modalidad y el reconocimiento de pacientes con comorbilidad.



- Habilitación de **la adquisición de citas a través de los canales para laboratorio clínico, agendando 354.549** de los cuales el 50% se agendan de manera virtual, así como citas de odontología con test de salud.
- Implementación de **la asignación citas de apoyos DX 21**, con más de **69.457** citas a través de los canales virtuales que equivalen al 14%.



TM9

PROYECTOS DE TECNOLOGÍA

C103-1

Como parte del plan estratégico, Salud Colsubsidio se ha propuesto avanzar en el desarrollo de sus plataformas tecnológicas, como medio para atender las necesidades y generar valor en la organización, buscando soluciones oportunas, efectivas y de calidad para una experiencia total de servicio en alineación con las tendencias de la cuarta revolución Industrial.

C103-2

Durante el 2020, el área de tecnología desempeñó un papel fundamental con soluciones robustas, sostenibles y enfocadas en la prestación de un servicio de calidad en todos los servicios de salud. Para dar atención a los usuarios frente a sus necesidades de citas médicas se fortalecieron los canales virtuales para facilitar el acceso a los pacientes, ampliando el portafolio de citas y procedimientos y de esta manera asegurar la asignación de citas.

Durante este año, se desarrollaron, entre otras, las siguientes acciones:



❶ **Evolución de los canales digitales del portal salud y el chatbot Santiago** con el objeto de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud y la autogestión en el acceso.

❷ **Implementación del canal de recaudo electrónico en línea**, habilitando cualquier medio de pago (tarjetas de crédito, débito, PSE).

❸ **Implementación de desarrollos tecnológicos para ampliar la cobertura de servicios y ofrecer experiencias de servicio integral** a los usuarios, en el proceso de apertura de la Clínica 127.

❹ **Implementación del modelo de atención en teleconsulta** que permitió continuar con la atención de pacientes de manera remota ante la declaración de pandemia por la circulación del virus COVID-19.

❺ **Implementación de funcionalidades para mejorar la experiencia de usuarios y familiares** como anuncios de siguiente cita y otros desarrollos que generaron experiencias diferenciales en la utilización de los servicios.

❻ **Desarrollo inicial de funcionalidades de inteligencia de negocios para el desarrollo informes y tableros de gestión** que brindan acceso oportuno a la información para la toma de decisiones y generar las bases para incursionar en generación de modelos de analítica descriptiva y predictiva para crear modelos de vista 360 de los pacientes y generar programas de medicina preventiva y personalizada.

C103-3

LAS LICENCIAS DE SOFTWARE QUE SE UTILIZAN EN LA ORGANIZACIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE LEGALIZADAS DE ACUERDO CON LA LEY 603 DE 2000.



CADENA DE ABASTECIMIENTO

Salud Colsubsidio esta alineado con el compromiso de la Caja de mantener relaciones de confianza con sus proveedores, por ello ha adoptado prácticas para garantizar la calidad de sus procesos de provisión de bienes y servicios, el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado.



C412-3

La Caja cuenta con una Política de Compras y Contratación y con procedimientos establecidos en el Manual de Compras y Contratación, que tiene alcance a toda la organización y sus servicios, los cuales guían y orientan las compras en todas las áreas, en donde se definen los órganos de aprobación, desde el Consejo Directivo, el Comité de compras, el Comité de proyectos y adecuaciones, el Comité de Unidades de Servicio y áreas de apoyo y el Comité de compras de Mercadeo Social.

Todos los contratos con montos significativos cuentan con cláusulas sobre el respeto a los derechos humanos, garantías laborales y cláusulas generales en prevención de lavado de activos, entre otras. Además, la Caja solicitó a los contratistas garantías o pólizas de acuerdo con el monto del contrato.

Para la identificación y mitigación de riesgos ambientales, sociales y económicos la Corporación realiza auditorías y reevaluaciones de proveedores con el fin de evaluar aspectos claves como:



Gestión del
talento humano



Seguridad y
salud en el trabajo



Compras



Ambientales



Calidad de
los productos y
de los servicios



Logística



Sostenibilidad

**DURANTE EL 2020,
EL SERVICIO DE SALUD
CONTÓ CON 665
PROVEEDORES DE
LOS CUALES 71
FUERON NUEVOS.**

02

Contar con
el mejor

TM10

ODS3

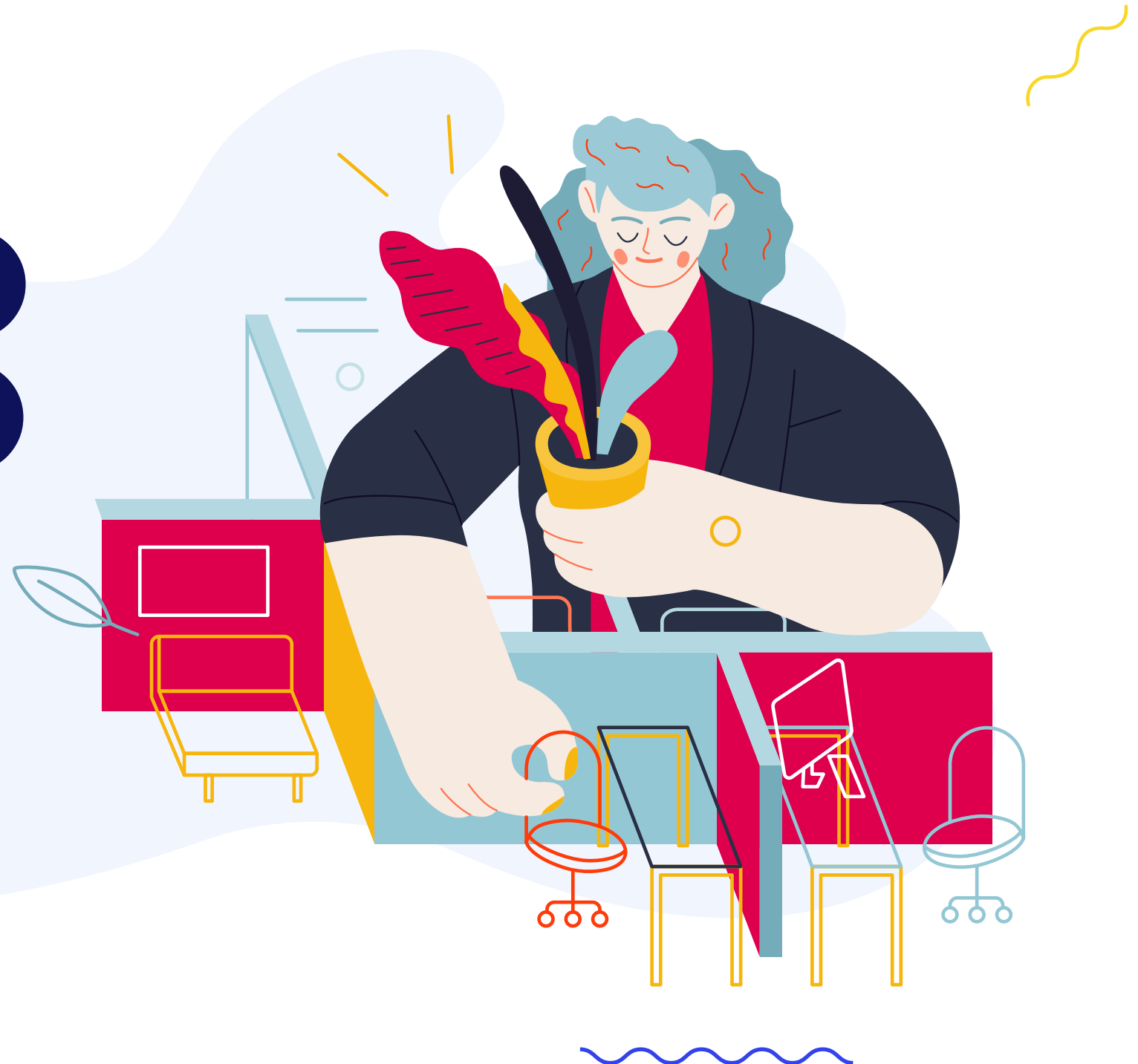
TALENTO HUMANO



C103-1

En Colsubsidio los trabajadores del Servicio de Salud dan vida a la misión de proteger la salud de las personas, mediante la prestación de servicios diseñados para todo el grupo familiar, en el marco de la promesa de valor de ser **efectivos en lo médico y afectivos en el trato.**

Este equipo lo conforman trabajadores comprometidos, quienes durante este año 2020, demostraron su integridad, vocación y servicio salvando vidas, enfrentando en primera línea una pandemia para la cual el mundo no estaba preparado. Un equipo que supo adaptarse y responder de manera adecuada a la demanda de atención.





La IPS reconoce que las personas que se conectan con un gran propósito son capaces de hacer cosas extraordinarias y por esta razón, centrado en los trabajadores, ha buscado que sean personas felices, comprometidas, orgullosas y que estén alineadas con sus valores y cultura para, de esta forma, hacer la diferencia y entregar experiencias positivas y memorables a sus usuarios.

LA CORPORACIÓN GESTIONA SU TALENTO DE MANERA INTEGRAL, CONSOLIDANDO UNA CULTURA DEL ALTO DESEMPEÑO, A TRAVÉS DE TABLEROS DE RESULTADOS, Y DESARROLLANDO UNA CULTURA DE LIDERAZGO TRANSFORMADOR FORTALECIENDO EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS.

C103-3

Cada año, la Gerencia de Talento Humano define un plan de gestión transversal para toda la Caja y de acuerdo con este se construye el plan para cada Unidad de Servicio, teniendo en cuenta, además de las expectativas de los grupos de interés, las características propias de los trabajadores de cada área.



C103-2



Nuestro talento

C102-8
C405-1

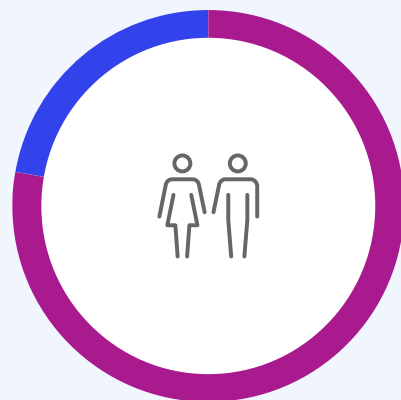
El equipo de la IPS Colsubsidio está compuesto por personas pertenecientes a **diferentes generaciones, estilos de pensamiento, formación y de diversas regiones del país, entre otras características.**

Al finalizar el año el equipo de Salud Colsubsidio estaba compuesto por:

5.244

trabajadores

22%
(1.078)
hombres



78%
(4.092)
mujeres

C102-7

28%

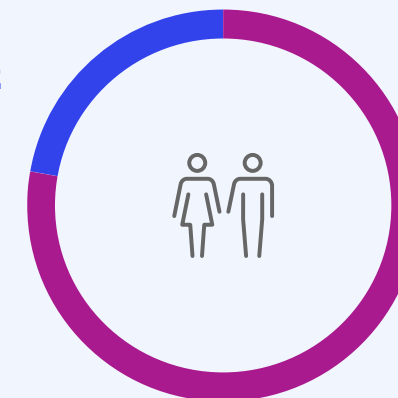
de los trabajadores son menores de 30 años

62%

de los trabajadores tienen entre 31 y 50 años.

Trabajadores por género

22%
1.152



78%
4.092

○ Hombres
○ Mujeres

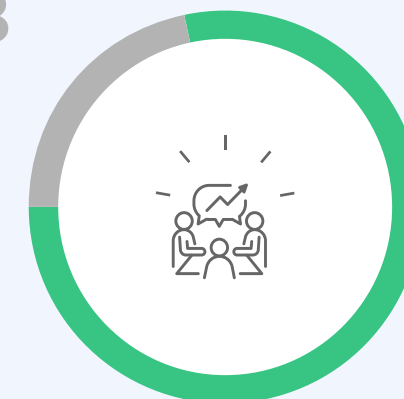
Trabajadores por tipo de contrato/sexo

308

1.078
hombres

3.858
mujeres

○ Fijo
○ Indefinido



4.936

234
mujeres
74
hombres

C202-2

Trabajadores
por región

Occidente

166

Oriente

88

Centro

4.558

Llanos

45

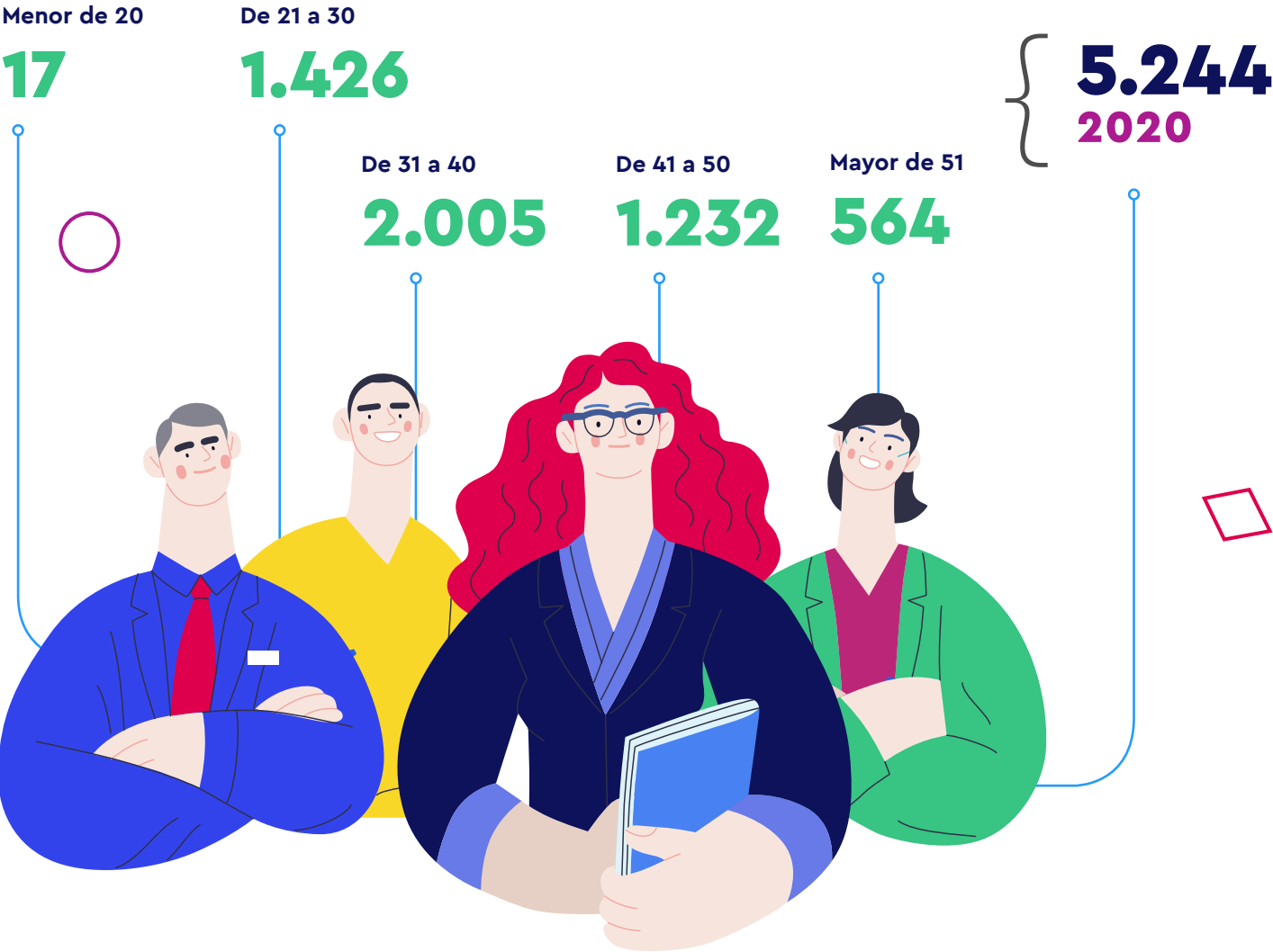
Centro sur

387

{ **5.244**
2020



Trabajadores
por edad



Trabajadores por
género y tipo de cargo

	Mujeres	Hombres	Total
Coordinación	98	34	132
Dirección	4	1	5
Ejecución	1.993	749	2.742
Soporte – operativo	1.997	368	2.365
	4.092	1.152	5.244

* En esta tabla no se tiene en cuenta los cargos de director y subdirector (2 hombres).

- Hombres
- Mujeres

EL 65.7% DE LOS
TRABAJADORES DE
SALUD COLSUBSIDIO
SON MENORES
DE 40 AÑOS.



	Femenino				Masculino				Total General
Alta dirección distribuida por género	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Más de 50 años	Total	Entre 30 y 40 años	Entre 40 y 50 años	Más de 50 años	Total	
Director y subdirector	-	-	-	-	-	-	2	2	2
Gerentes	-	1	-	1	-	1	-	1	2
Jefes Departamentos y Homólogos	1	1	1	3	-	-	-	-	3
	1	2	1	4	1	2	3	6	7

C102-35
C103-2
C405-1

Los cargos directivos de la IPS los ocupan 7 personas distribuidas en los diferentes cargos de gerencias, jefaturas y homólogos. El proceso de incorporación y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el cargo que desempeña y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

57%
DE LOS CARGOS
DIRECTOS DEL
SERVICIO DE SALUD
LO OCUPAN MUJERES.



C401-1

Durante el año 2020, Salud Colsubsidio tuvo un papel muy importante en la atención en salud frente a la pandemia, razón por la cual, se requirió de un esfuerzo adicional del equipo, así como nuevo personal, necesario para cubrir la emergencia sanitaria y continuar con la prestación de servicios de la IPS.



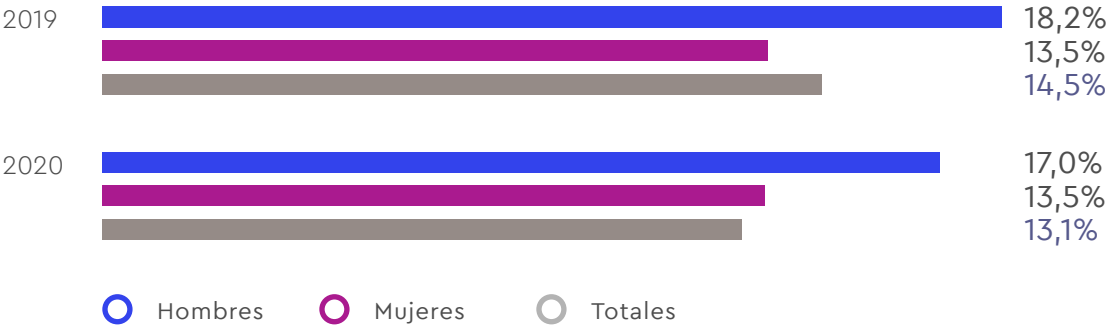
Nuevas contrataciones

	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	-	1	1
Coordinación	13	22	35
Ejecución	269	636	905
Soporte – operativo	125	481	606
	407	1.140	1.547

* Ver otros datos de nuevas contrataciones en la tabla GRI.

- Mujeres
- Hombres

Tasa de rotación por género



LA TASA DE ROTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL AÑO 2020 DISMINUYÓ EN 1,4 PUNTOS PORCENTUALES, DEBIDO PRINCIPALMENTE A LA DISMINUCIÓN EN LA TASA DE ROTACIÓN DE HOMBRES.

C401-1

TM10

Desarrollo
del talento

C103-1

Para Salud Colsubsidio es muy importante que sus trabajadores conozcan y apliquen la norma y tengan conocimientos técnicos y teóricos actualizados, sin restar relevancia a la formación personal, esto con el fin de contribuir a un mejor servicio desde lo humano y aportar mayor valor a la experiencia del usuario. Durante este año, se adaptaron las formas y canales de formación integrando la digitalización en los procesos de aprendizaje para lograr los objetivos de formación y capacitación.

C103-3
C404-1
C404-2

A lo largo del año, se alcanzó una cobertura en formación del

96.61%

de trabajadores del servicio, con un total de

55.010

participaciones en 142 actividades educativas. Estas capacitaciones se llevaron a cabo con el objetivo de mejorar el desarrollo profesional y fortalecer la actualización técnica y humanística de los trabajadores.



2020

Categoría laboral

Horas de formación

Trabajadores

Media total
horas de formación

Dirección

Coordinación

Ejecución

Soporte

Mujeres Hombres

Mujeres Hombres

Mujeres Hombres

45 22

3.770 1.355

54.555 18.841

50.681 7.645

136.914

2 1

103 34

1.975 734

2.166 383

5.398

23 22

28 40

28 26

23 20

26

Tipos de instrucción
y formación

Capacitación para el desarrollo de competencias organizacionales y técnicas propias del rol y del área.

Trabajadores del equipo de la IPS lideraron y/o hicieron parte de los grupos de trabajo para el desarrollo de

30 proyectos de investigación, con participación de las Clínicas Infantil, el Lago, Calle 94, Calle 100 y Roma y tres centros médicos de la Red, llegando a 10 IPS de primer nivel de complejidad en los dos últimos años. Los resultados fueron presentados y reconocidos en el **"Encuentro de Investigación 2021"**, que se contó con:



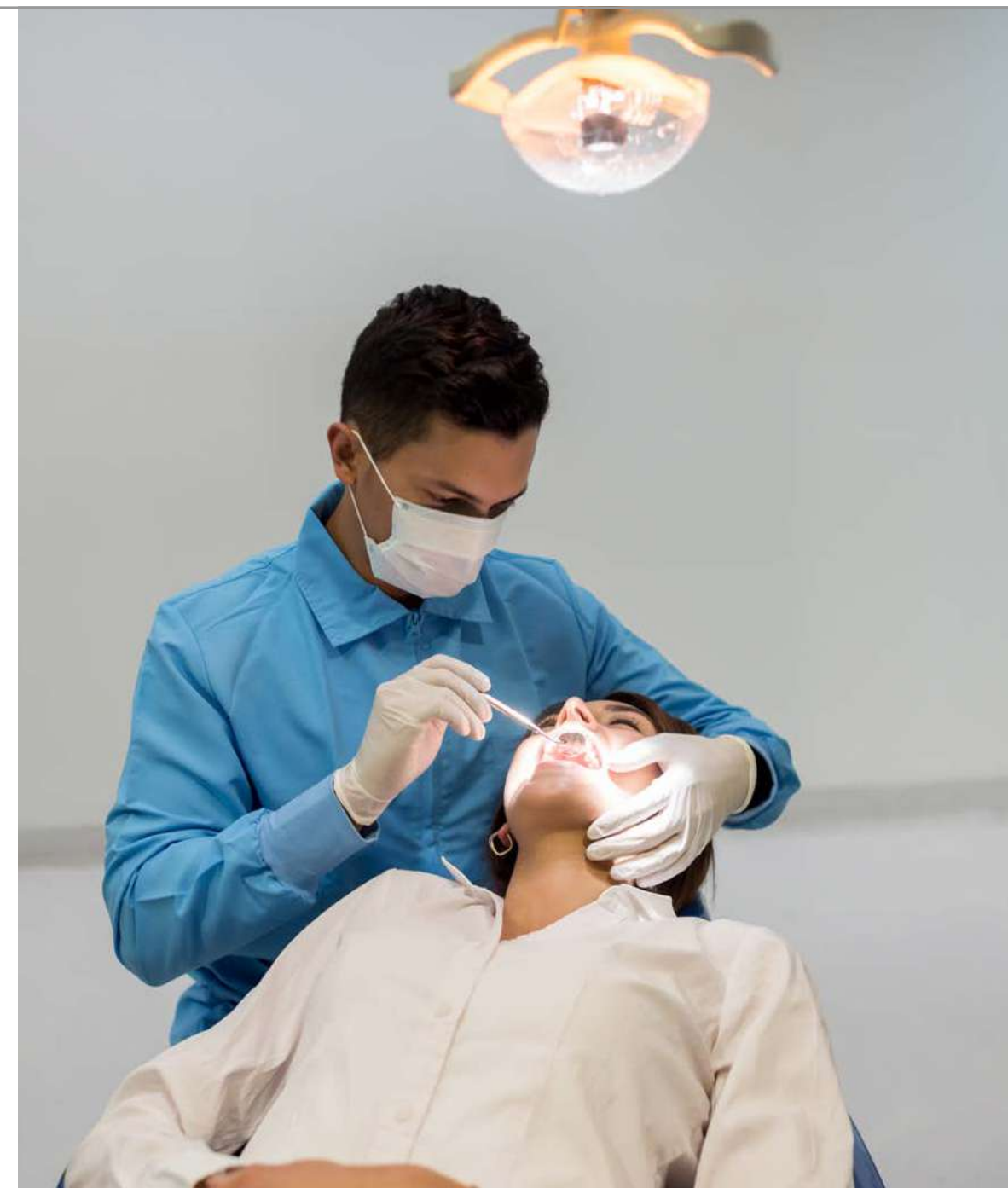
5
conferencias

22
trabajos de investigación
presentados en modalidad oral

4
posters virtuales

Este evento contó con una asistencia de más de

400
personas internas y externas.



LIDERAZGO
Y DESARROLLO

Los líderes del servicio de Salud fueron certificados por la Escuela de Liderazgo, una estrategia corporativa orientada a fortalecer las competencias del equipo con un enfoque de cumplimiento de objetivos en un entorno variable e impredecible, como lo fue el año 2020.

Con el fin de brindar herramientas útiles para la consolidación de los equipos de trabajo y el liderazgo en tiempos de crisis, se realizó el Encuentro de Liderazgo que contó con la participación de

106 líderes de la IPS.

GESTIÓN
DEL DESEMPEÑO

C404-3

Con el fin de asegurar resultados sostenibles, la organización tiene definido un sistema de medición del desempeño por equipos que permite medir y evaluar a través de tableros de resultados la contribución de los trabajadores al logro de los objetivos corporativos.

Personas evaluadas
por categoría laboral

Número y porcentaje de trabajadores impactados

	Mujeres	%	Hombres	%
Departamentos y homólogos	18	100%	9	89%
Coordinación	7	100%	3	67%





**CULTURA
DE RECONOCIMIENTO**

En el marco del fortalecimiento de la cultura de reconocimiento de la Corporación, donde se busca que los líderes, los trabajadores y los equipos actúen consecuentemente con los valores organizacionales y se sientan orgullosos y comprometidos con la generación de oportunidades para el cierre de las brechas sociales en el país, se desarrolló una edición especial que tuvo como objetivo **visibilizar, reconocer y promover los aportes extraordinarios de los trabajadores, líderes y equipos que estuvieron trabajando de manera presencial y que permitieron mantener la operación frente a la pandemia.**

Más de

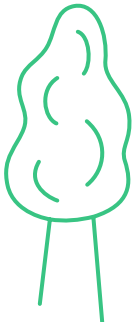
2.000

trabajadores de la red de la IPS
Colsubsidio fueron reconocidos en las diferentes modalidades que tuvo el Programa para el 2020.



**Participantes del Programa de
Reconocimiento SER Colsubsidio**

	Guardián de la Vida	Líder Inspirador	Equipos Adaptables	Sedes sanas y seguras	Permanencia (15, 20, 25, 30, 35 y 40 años)
Postulados	28	25	500	3	49
Reconocidos	6	4	400 Clínica Roma	3 (900 trabajadores CIC)	49



COMPROMISO Y
AMBIENTE LABORAL

Colsubsidio continuó generando una cultura organizacional que propicie ambientes de trabajo cada vez más sanos y positivos, en los que sus trabajadores se sientan motivados, orgullosos, con un alto sentido de pertenencia y admiración por la Caja.

En el 2020, se realizó la medición de Compromiso y Ambiente Laboral que evidenció, a través de los buenos resultados obtenidos, que los trabajadores están comprometidos y orgullosos de la Corporación.

Los resultados obtenidos en el Servicio de Salud evidenciaron también el sentido de pertenencia a la organización y la alineación del propósito personal con el corporativo, conociendo el impacto de su labor dentro de la sociedad colombiana.

Atributos con
puntaje actual más alto

Atributo	Puntaje actual
Reputación de la Organización	94,4%
Sentido de Propósito	88,0%
Reputación de mi área	87,0%
Oportunidades de Crecimiento en mi Rol	84,4%
Entorno de Trabajo	84,3%
Trabajo Trascendental	83,4%

SE CREARON PLANES DE ACCIONES POR LÍNEA ESTRATÉGICA DE NEGOCIO PARA IMPULSAR RESULTADOS Y CONVERTIRSE CADA VEZ EN UN MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR EN COLOMBIA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE COMPROMISO Y AMBIENTE LABORAL.



TM4

Bienestar y cuidado de los trabajadores

La prioridad en la gestión del talento humano de la Corporación fue la salud y el bienestar de los trabajadores en espacios sanos y seguros.

C103-1

Para lograr esto, se realizó una gestión integral con estrategias y acciones, entre las que estuvieron el cumplimiento de los todos los protocolos de bioseguridad en todas las sedes, la entrega de elementos de protección personal, la atención a la salud emocional mediante líneas de apoyo, actividades de bienestar para trabajadores y sus familias, así como el desarrollo y fortalecimiento de la "Cultura del Autocuidado", enfocada en los cuatro comportamientos de responsabilidad de cada trabajador, identificación y mitigación de riesgos, comprensión de la nueva realidad y adaptación al cambio.

C103-2

La IPS creó la estrategia JUNTOS LO PODEMOS TODO que trabajó llevando mensajes de reconocimiento a los trabajadores de la Salud por parte de Colsubsidio y sus familias. El foco fundamental de esta estrategia fue dar manejo a las emociones en momentos de pandemia y sobre todo, la motivación familiar para enfrentar momentos de crisis.

Teniendo en cuenta los impactos producidos en la salud física, mental y emocional debido a la pandemia, la Corporación dispuso, con apoyo de la ARL Sura y un equipo integral e interdisciplinario de la gerencia de Talento Humano, talleres, actividades virtuales y asesorías a través de la línea amiga, que permitieron acompañar, apoyar, recomendar y mejorar la calidad de vida del equipo.



Adicionalmente, se desarrollaron sesiones de promoción del bienestar psicoemocional, manejo de la ansiedad y otros trastornos relacionados con la pandemia, con el fin de mejorar la capacidad de afrontar los cambios ocurridos en las condiciones del ejercicio profesional y el aislamiento social y en algunos casos familiar, de los trabajadores.

Pensado en el bienestar de los trabajadores de Salud se realizaron las siguientes actividades de celebración:



Ruta del Bienestar

Asistentes
5.244

Activación presencial en sedes con información sobre estilo de vida saludable, pausas vitales, salud, presentación del portafolio de beneficios como afiliado a Colsubsidio, divulgación de la existencia del comité de convivencia laboral y la forma de acceder a él y la presentación de los beneficios como trabajador Colsubsidio.



**Asistentes a las diferentes
Conmemoraciones y celebración
de fechas especiales**

Día de la mujer	Día de la secretaria	Día de la madre	Día del padre
3.670	2	3.670	1.573
Aniversario Colsubsidio y Día de la gratitud	Halloween	Navidad	Novena de aguinaldos
5.244	0	5.244	0

1.257

Taller Gestión emocional, Convivencia promoción y prevención y demás se cuenta con un consolidado en la encuesta de satisfacción.

484

Línea Amiga.



Día de la Familia

Asistentes
5.244

Realización de jornadas de integración trabajador – familia a nivel nacional.

Actividad Cultural y deportiva: Bingo Virtual Familia Colsubsidio.



**Entrega de regalos
1.952**

Obsequio de reconocimiento para los hijos menores de 11 años de los trabajadores de Salud Colsubsidio.

En el año 2020, se celebró el Día de la Familia, a través de un Bingo Virtual, espacio que tuvo como fin promover una integración virtual y el bienestar de los trabajadores y sus familias en esta nueva normalidad. Adicionalmente en el ámbito cultural, se desarrollaron tres exposiciones virtuales de pintura, con los títulos "Epidemias, pandemias y otros demonios partes I y II" y "Las pinturas negras de Goya", talleres literarios y otras actividades artísticas, lúdicas y culturales, para compartir en familia, para fortalecer las dimensiones estética, cultural y familiar de los trabajadores, a través de la creación de espacios de relajación y recreación para disminuir la presión psicoemocional del ejercicio profesional durante la pandemia.

C401-2

De acuerdo con las necesidades de los trabajadores, durante el año, Colsubsidio entregó beneficios de alimentación, salud, movilización y educación, entre otros.



Ruta del Bienestar

	Auxilio de alimentación	Auxilio de maternidad	Auxilio de movilización	Auxilio educativo trabajador	Auxilio educativo hijo trabajador
2020	117 \$ 168	97 \$ 33	6 \$ 13	256 \$ 288	1.744 \$ 445
2019	141 \$ 280	88 \$ 27	5 \$ 12	180 \$ 199	1.743 \$ 427
	Auxilio muerte de familiares	Bonificación extralegal	Día de la familia	Entrega de útiles escolares	Cambio de lentes
2020	24 \$ 3	495 \$ 664	2.706 \$ 339	1.744 \$ 39	277 \$ 17
2019	58 \$ 8	991 \$ 701	-	1.743 \$ 38	271 \$ 16
	Permiso de matrimonio	Prima de antigüedad	Prima de nacimiento	Prima de vacaciones	Auxilio de salud
2020	9 \$ 3	708 \$ 1.669	107 \$ 7	2.897 \$ 654	612 \$ 1.308
2019	37 \$ 8	276 \$ 911	53 \$ 3	2.847 \$ 612	755 \$ 1.174
	Póliza de salud	Créditos educación pacto colectivo	Créditos vivienda pacto colectivo	Auxilio de salud Famisanar PAC	Sura corporativo Medellín
2020	79 \$ 263	-	-	200 \$ 191	45 \$ 35
2019	124 \$ 560	1 \$ 40	11 \$ 342	258 \$ 196	20 \$ 18

de beneficios Valor
Cifras expresadas en millones pesos

Totales

2020

12.123
\$6.149

2019

9.609
\$5.584

DIÁLOGO SOCIAL CON LOS TRABAJADORES

Salud Colsubsidio está comprometida con la promoción de los derechos laborales de sus trabajadores, durante el año cumplió con los compromisos adquiridos en el pacto colectivo 2018-2020.

Al cierre del año 2020

4.778

hacían parte del pacto colectivo.

72

trabajadores formaban parte del sindicato.

Durante el 2020,
se otorgaron cerca

102

de días de permiso sindical.

C102-41
C407-1

C406-1

Por otro lado, la organización fortaleció las acciones para fomentar el desarrollo de ambientes de trabajo sanos a través del Comité de Convivencia Laboral, que funciona como canal dispuesto para reportar las situaciones que pudieran presentarse en términos de discriminación y acoso laboral, entre otras.

A través de diferentes canales de comunicación para llegar a la mayor cantidad de trabajadores, como correos electrónicos, mensajes de WhatsApp y notas en la Intranet, se enviaron mensajes de promoción de una sana convivencia.

DURANTE EL AÑO, SE PROMOCIONÓ LA CULTURA DEL AUTOCUIDADO, HACIENDO QUE TODOS LOS TRABAJADORES ENTENDIERAN LA NECESIDAD DE CUIDARSE A SÍ MISMOS PARA PODER PROTEGER A SU FAMILIA Y SU ENTORNO.



TM4

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Para Colsubsidio, el bienestar, la salud y la seguridad de sus trabajadores son una prioridad. Por esta razón gran parte de la estrategia de talento humano tanto corporativa como de los servicios estuvo centrada en garantizar la salud y seguridad de todos los trabajadores, de sus familias, de los afiliados y de los usuarios.

Desde la Mesa de Crisis, instaurada desde marzo del 2020, se garantizó el monitoreo permanente de la situación que se estaba viviendo y la toma de decisiones inmediatas.

Adicionalmente, se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante un proceso organizado y sistemático. Este Sistema fue evaluado por App Colombia, obteniendo una calificación de

86,3%

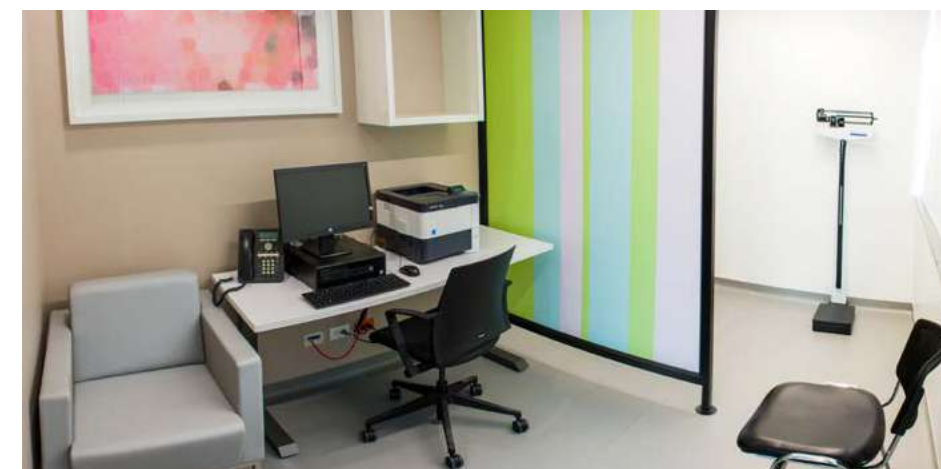
en el grado de implementación,

3%

puntos más alto que la obtenida en el 2019, permitiéndole a la organización obtener el nivel de implementación en Aceptable.

C403-1
C103-3

La IPS hizo énfasis en proteger la integridad de los trabajadores de la primera línea de atención a la pandemia y los usuarios. Se adaptaron los protocolos de bioseguridad, y con el fin de tener un sistema actualizado en tiempo real de registro, monitoreo y reporte de casos de contagio, se implementó la aplicación móvil Colsubsidio te cuida, en la que diariamente los trabajadores reportaron su estado de salud.



SEDES MÁS SEGURAS

- Para asegurar una operación sana y segura, se implementaron protocolos de bioseguridad específicos para el servicio de Salud de manera independiente para cargos asistenciales y cargos de apoyo, siendo capacitado el

95% de los trabajadores en estos protocolos.



- Se realizó un conversatorio "Líderes sedes seguras" en el cual se hizo una revisión aleatoria y se citaron líderes de sedes impactando

270 personas para revisión y aseguramiento del cumplimiento de protocolos.



- Con el objetivo de mitigar comportamientos inseguros, se realizó el conversatorio "Si me relajo me contagio" con más de

100 líderes y sus equipos primarios, en representación de las sedes de salud. En este espacio, en compañía de un médico especialista de la ARL, se establecieron importantes conversaciones acerca de acciones, prácticas y consejos para cuidar la salud de los trabajadores.

- Con el fin de asegurar la protección del paciente con síntomas respiratorios, se generaron espacios en centros médicos y clínicas con rutas seguras donde se garantizó la menor exposición del paciente.
- Desde atención al usuario, se brindó información en las pantallas de las sedes con mensajes de interés para la prevención de contagios y aplicación de acciones de autocuidado para la visita de pacientes y usuarios a las sedes. Además de velar por el cumplimiento de protocolos dentro de la sede, se establecieron estrategias para el control de aforo, ofreciendo nuevas alternativas de canales de atención que permitieran disminuir el número de personas de forma presencial.

- Todas las sedes de la Corporación fueron marcadas con la señalización respectiva para cumplir con los protocolos de bioseguridad, se hizo la entrega y capacitación acerca de los aforos permitidos, distanciamiento requerido y el uso de los elementos de protección personal en los cuales se invirtió más de

6 mil millones de pesos en el año.



C403-7

Además de las acciones de contingencia, Salud Colsubsidio, participó activamente en diferentes espacios de formación, levantamiento, análisis y gestión de acciones que permiten generar bienestar integral, entre las que se destacan:



Gestión de peligros y riesgos:

Identificación, evaluación y valoración de aquellos aspectos que generan situaciones o condiciones que pudiesen afectar el bienestar, la salud y la seguridad de los usuarios, trabajadores y contratistas.



C403-2

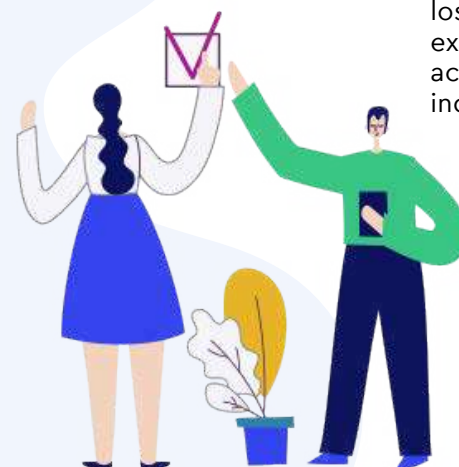
Investigación de incidentes:

En Colsubsidio se reportan e investigan estos eventos con el fin de determinar las causas que los generan y a través de acciones individuales de los líderes-trabajadores y/o de los programas de gestión/vigilancia, eliminarlas evitando su repetición o mitigando su impacto, en caso de que se presenten de nuevo.



C403-3

Condiciones de Salud: Colsubsidio ha creado un sistema diario de monitoreo del estado de salud. Es una solución tecnológica para el registro y monitoreo diario del estado de salud del 100% de los trabajadores; lo anterior con el objetivo de prevenir y manejar situaciones de riesgo y contagio del COVID-19.



Reporte de actos y condiciones inseguras:

En la Intranet Corporativa existe un espacio en el que los trabajadores pueden reportar situaciones que podrían tener el potencial de afectar el bienestar, la salud y la seguridad de ellos y de sus compañeros.



Comité de Convivencia: Es el escenario en donde Colsubsidio escucha a los trabajadores ante presuntas situaciones de acoso laboral en sus diferentes manifestaciones. En este espacio se buscan las posibles soluciones y los acuerdos que subsanen lo expuesto. De allí se desprenden actividades e intervenciones individuales o grupales.



Isolución: Es el gestor documental en donde los trabajadores y líderes pueden consultar los documentos que soportan los programas del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.



C403-4

Comunicación: Colsubsidio comunica a los líderes y los trabajadores los resultados y acciones a través de boletines informativos en la intranet, comunicados, correos electrónicos, entre otros.



C403-5
C403-6

Con el fin de fomentar la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades, se adelantaron las siguientes actividades, bajo la línea de los programas de gestión (seguridad industrial y emergencias) y vigilancia (medicina):

Programa

Bienestar integral

10.488

38

5.244
37

I semestre

5.244
1

II semestre

Biológico

2.005

177

386
42

I semestre

1.619
135

II semestre

Totales

13.112
388

5.759
209

I semestre

7.353
180

II semestre

Biomecánico

430

133

119
118

I semestre

311
15

II semestre

Radiaciones ionizantes

189

40

10
12

I semestre

179
28

II semestre

- Participaciones
- Actividades

C403-8

Los Comités de Seguridad Vial, COPASST y el Comité de Convivencia que representan al cien por ciento de los trabajadores de la organización.

C403-9
C403-10

Los principales indicadores de Salud y Seguridad para la Subdirección de Servicios de Salud Colsubsidio se presentan a continuación:



Accidentalidad

2020			2019		
N° Trabajadores			N° Trabajadores		
6.312			5.170		
194	N° Accidentes	3,07% Frecuencia	295	N° Accidentes	5,71% Frecuencia
522	N° días perdidos	8,27% Severidad	1.045	N° días perdidos	20,21% Severidad

1. Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron 5,7 accidentes de trabajo. Resolución 312 de 2019.
2. Se perdieron en promedio 3,5 días por accidente de trabajo. Resolución 312 de 2019

Ausentismo

2020	6.512	9.215	3.163
N° de trabajadores	Incapacidades	Trabajadores incapacitados	
	47.578	3,18%	
	Ausentismo	Tasa ausentismo	

Más de la mitad de los trabajadores tuvieron incapacidad y esto obedeció en gran medida a los aislamientos preventivos e incapacidades debido al COVID-19. Los controles establecidos para el monitoreo de estos indicadores tienen la siguiente periodicidad y nivel de escalamiento:

- Mensual con la Jefatura Sección SST y el Departamento de Relaciones con el Trabajador.
- Bimensual con Gerencia de Gestión Humana y Subdirección Organizacional.
- Socialización mensual en Mesa de Riesgo con los líderes de las Unidades de servicios.



03 Contribuir a la conservación del **MEDIO AMBIENTE**

TM 5

ODS-6
ODS-7
ODS-9
ODS-11
ODS-12
ODS-13

La gestión ambiental de Salud Colsubsidio está enmarcada en el Sistema de Gestión Ambiental de la Corporación, el cual contempla para todas las áreas y servicios las siguientes responsabilidades:

- Usar racionalmente los recursos naturales, minimizar y mitigar los impactos generados por el desarrollo de sus actividades.
- Crear esquemas y programas orientados a la gestión eficiente del agua, energía, emisiones, residuos y biodiversidad.
- Prevenir la contaminación y desarrollar estrategias para la adaptación al cambio climático.





C102-11

Bajo el principio de precaución, fundamental para la gestión ambiental y la mitigación de los impactos producidos, la organización ha establecido un Modelo Ambiental Corporativo que materializa la prevención, el control y la evaluación de los aspectos ambientales desde el diseño y desarrollo de los proyectos y programas, hasta la prestación de los servicios en las sedes de la organización.

MODELO AMBIENTAL CORPORATIVO

Ejes ambientales

Son los aspectos ambientales aplicables a la organización, para los cuales se definen objetivos específicos de acuerdo con la particularidad de cada Unidad de Servicio.



AIRE



AGUA



SUELO



BIODIVERSIDAD

Plan operativo ambiental

Establece las actividades y los controles para lograr el desempeño deseado en cada uno de los ejes ambientales, basados en los principios de operación, de acuerdo con las características de cada una de las Unidades de Servicio y las respectivas sedes.



RESPONSABILIDAD
LEGAL



DESEMPEÑO
AMBIENTAL



INNOVACIÓN
AMBIENTAL

Estándares de Excelencia Ambiental



Evidencian el aporte a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de los compromisos voluntarios, acogidos por la organización, superiores a la normatividad aplicable.



Durante el año, se llevó a cabo la socialización del Modelo Ambiental Corporativo al Comité ambiental y sanitario en todos los establecimientos de la red, lo que permitió realizar la actualización, bajo los lineamientos corporativos, de las herramientas de gestión para el control y el seguimiento de los requisitos legales, los indicadores y la medición de la huella hídrica.

La IPS Colsubsidio tiene identificado el impacto que genera la gestión de los servicios de salud en los ejes ambientales de agua, aire y suelo, garantizando el seguimiento a los programas que permiten controlar dichos impactos, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de la responsabilidad legal y al logro de los objetivos ambientales corporativos.

A continuación, se presenta la gestión realizada, durante el año, en cada eje ambiental:





Eje ambiental agua

El enfoque que Colsubsidio ha definido para el uso de este recurso es mantener un consumo racional, entendiendo que es un elemento estratégico para el desarrollo de la sociedad y para la prestación de los servicios de salud.

La gestión en este eje busca minimizar los contaminantes, controlar la calidad y mantener la disponibilidad del agua a través de programas de tecnologías limpias, contemplando el uso eficiente y ahorro del agua en las mediciones de la huella hídrica y el desarrollo de acciones para cumplir con este objetivo.

C303-1



C303-3
C303-5

El consumo de agua de la red se da principalmente por las actividades de limpieza y desinfección que se deben realizar en los servicios médicos para garantizar las condiciones de asepsia al momento de efectuar cualquier procedimiento, tales como el aseo de usuarios en hospitalización, limpieza de paredes, pisos, salas de cirugía, esterilización de instrumental y equipos médicos, lavado de ropa utilizada por el cuerpo médico y en procedimientos hospitalarios, los cuales requieren de grandes cantidades de agua. Estas actividades entre otras, generaron un consumo:

105.180m³

Anual

8.765m³

Promedio mensual

Este año el servicio hizo especial énfasis en los protocolos de limpieza y desinfección de superficies y lavado de manos, de acuerdo con los manuales de bioseguridad que están enfocados en el cuidado de los usuarios y los profesionales de salud. El agua consumida en la IPS Colsubsidio proviene del servicio de acueducto.

Consumo de agua (m³) por tipo de establecimiento de salud

46%

0%

54%

- Centros médicos
- Clínicas
- Consultorios médicos

Fuente: Indicadores Ambientales Consumo de Agua.



La mayor proporción de consumo de agua se presentó en las clínicas, como consecuencia de los servicios y especialidades que prestan y de la contingencia de la pandemia, fenómeno que trajo consigo una mayor rigurosidad en los protocolos de limpieza y desinfección. El consumo de clínicas de la red se presenta a continuación:

Consumo de agua Clínica (m³)

Clínica Colsubsidio 127	344,01
Clínica Colsubsidio El Lago	1.260,51
Clínica Colsubsidio Ciudad Roma	2.450,84
Clínica Colsubsidio Girardot	5.115,06
Clínica Colsubsidio Calle 100	7.574,61
Colsubsidio Clínica 94	17.065,49
Clínica Infantil Colsubsidio	22.848,11

Fuente: Indicadores Ambientales Consumo de Agua.

La Clínica Infantil y la Clínica 94 son las que presentan un mayor consumo de agua, debido a que en ellas se prestan servicios de alta complejidad y tienen un gran número de usuarios en hospitalización y partos.

C303-1

Dentro de las estrategias desarrolladas para reducir el consumo de agua, se destacan las siguientes acciones:



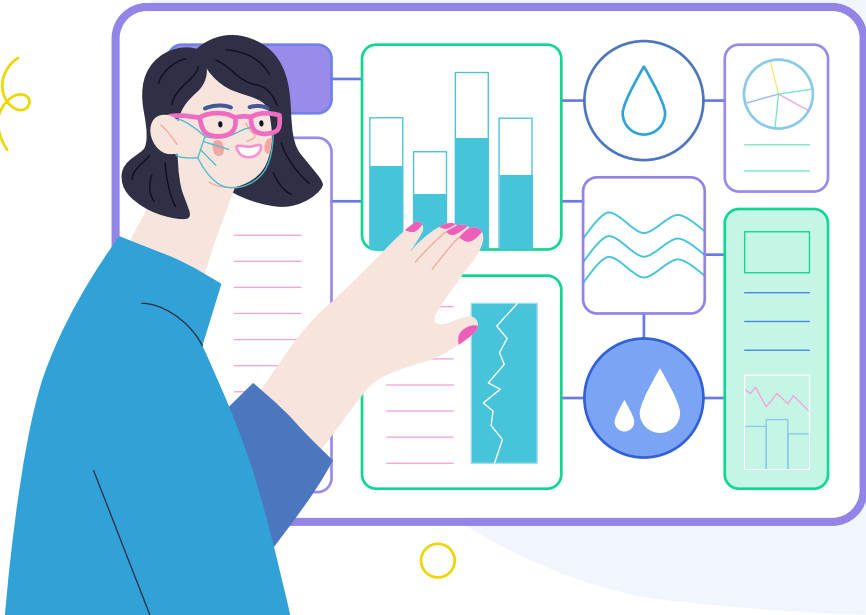
Medición mediante el balance hídrico de la Identificación de fuentes de consumo y realización de mantenimientos preventivos de detección y reparación de fugas, entre otros, a través del Programa de ahorro y uso eficiente del agua, establecido para cada una de las sedes.



Implementación de buenas prácticas y optimización del consumo de agua por parte de los trabajadores que hacen uso directo del recurso.



Implementación de sistemas ahorradores de consumo de agua.



C303-2

Salud Colsubsidio garantiza la calidad del vertimiento producto de los servicios hospitalarios.

A través de buenas prácticas en los procesos internos, uso de productos de limpieza y desinfección biodegradables, que no afecten la calidad del agua vertida, así como, la implementación de sistemas de tratamiento con tecnología avanzada, previos a la entrega de los vertimientos a la red de alcantarillado.

adecuación de la infraestructura en algunos centros médicos, así como la implementación y puesta en marcha de dos sistemas de tratamiento de aguas no domésticas, para la Clínica 94 con especialidad en partos y para la Clínica 127 con especialidad en oncología.

Durante el año, se independizaron redes hidrosanitarias y de control de vertimientos como parte de la

EN LA CLÍNICA 127 SE IMPLEMENTÓ UNA TECNOLOGÍA EUROPEA DE ALTO NIVEL PARA EL TRATAMIENTO DE LOS VERTIMIENTOS DE SERVICIOS DE MEDICINA NUCLEAR.

C303-4

Todas las sedes de la red generan sus vertimientos al alcantarillado y cumplen con la normatividad aplicable.

Como parte de la gestión adecuada de las aguas generadas en los procedimientos médicos, se realizan caracterizaciones anuales de vertimientos, para monitorear los parámetros fisicoquímicos y verificar el cumplimiento a los estándares establecidos en la norma para la atención en salud.

Vertimientos de agua

Salud

104.107,19

*Agua azul vertida en la cuenca (m³)

Fuente: Indicadores de gestión ambiental, huella hídrica.

Los vertimientos de la red de la IPS representan un 13.7% del total de los realizados por la organización.

En el año 2020, de los

47 establecimientos de salud que generan vertimientos de interés sanitario objeto de análisis de los vertimientos, el

94% cumplió con la Resolución 631 de 2015 por la cual se establecen los niveles máximos permisibles en materia de vertimientos, radicando oportunamente los informes de resultados a las empresas prestadoras de servicios de agua y alcantarillado y a los respectivos entes de control, de acuerdo con su jurisdicción.

Por otra parte, el

6% restante de los establecimientos se encuentra en un proceso de diagnóstico ambiental, para identificar las intervenciones a realizar en redes hidrosanitarias y/o sistemas de tratamiento de aguas.





Eje ambiental Suelo

C103-2
C103-3
C306-1
C306-3
C306-4
C306-5

En cada una de las sedes de la red, se tiene definido un Plan de Gestión Integral de Residuos para la Atención en Salud – PGIRASA, el cual fue actualizado en el marco de bioseguridad requerido para el manejo de la pandemia.

Estos planes buscan reducir la generación de residuos peligrosos y el aprovechamiento de los residuos no peligrosos, así como las estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento y/o disposición final que permiten mitigar los impactos negativos ocasionados y potencializar los positivos.

Residuos peligrosos (toneladas)

	2018	2019	2020
Recuperación, incluida la recuperación energética	25,66	13,41	2,14
Incineración (quema de masa)	101,32	182,3	171,81
Vertedero	0,97	1,25	0,73
Otros (que debe especificar la organización)	276,59	356	456,11
Total	404,53	553	630,79

Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos.

Residuos no peligrosos (toneladas)

	2018	2019	2020
Reciclaje	88,90	137,95	154,12
Vertedero	353,81	362,21	329,53
Total	442,71	538,84	483,65

Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos.

Las sedes que generan mayor cantidad de residuos son las clínicas, debido a las especialidades que ofrecen y la oferta médica de cirugías, procedimientos, partos y laboratorio clínico, entre otros. **La mayor proporción de residuos peligrosos que se generan son de tipo biológico biosanitarios, cortopunzantes y anatomopatológicos.**

Durante el año, se incrementó la generación de residuos peligrosos, especialmente, residuos biosanitarios altamente infecciosos provenientes del proceso de atención de la COVID-19 y a la apertura de la Clínica 127, el Centro Médico 20 de Julio, el Centro Médico Sura Santa Bárbara y el Centro Médico Sura Plaza Central.

C306-2

Dentro de las estrategias desarrolladas para minimizar la generación de residuos peligrosos, se destaca:



El cambio de todos los termómetros convencionales a digitales y productos y/o sustancias químicas como amalgamas, reduciendo así los residuos peligrosos mercuriales.



El aprovechamiento, a través de gestores autorizados, del plomo de los residuos peligrosos de revelador y fijador para la producción de nuevos productos.



El cambio de productos punzantes como bajalenguas de madera a plásticos en procedimientos de medicina general, reduciendo en un

11% la cantidad de residuos peligrosos cortopunzantes, así como la compra de guardianes plásticos.



La implementación de la política de cero Icopor (poliestireno expandido) a los proveedores de compras especializadas en salud, evitando su uso en el embalaje de equipos médicos.



La localización en la red de **57** contenedores para contribuir al Programa Pilas con el ambiente, en los que se recolectaron

114,77 Kg.



La implementación del proyecto de imágenes diagnósticas digitales, con tecnología avanzada en procesos de radiología, el cual produjo reducción considerable en la cantidad de residuos químicos de revelado.



El aprovechamiento de envases plásticos de insumos de limpieza y desinfección.



Tipo de Residuos (ton)

	2018	2019	2020
Residuos No Peligrosos	442,71	538,84	483,65
Residuos Peligrosos	404,53	553	630,79
Total	847,24	1.091,84	1.114,44

Nota: Los datos se re expresaron debido a un nuevo alcance en la información.
Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos.



Durante el año, se evitó que

142,527 Kg.

se destinaran a relleno sanitario, incrementando en un

11% la generación de residuos aprovechables con respecto al año anterior.

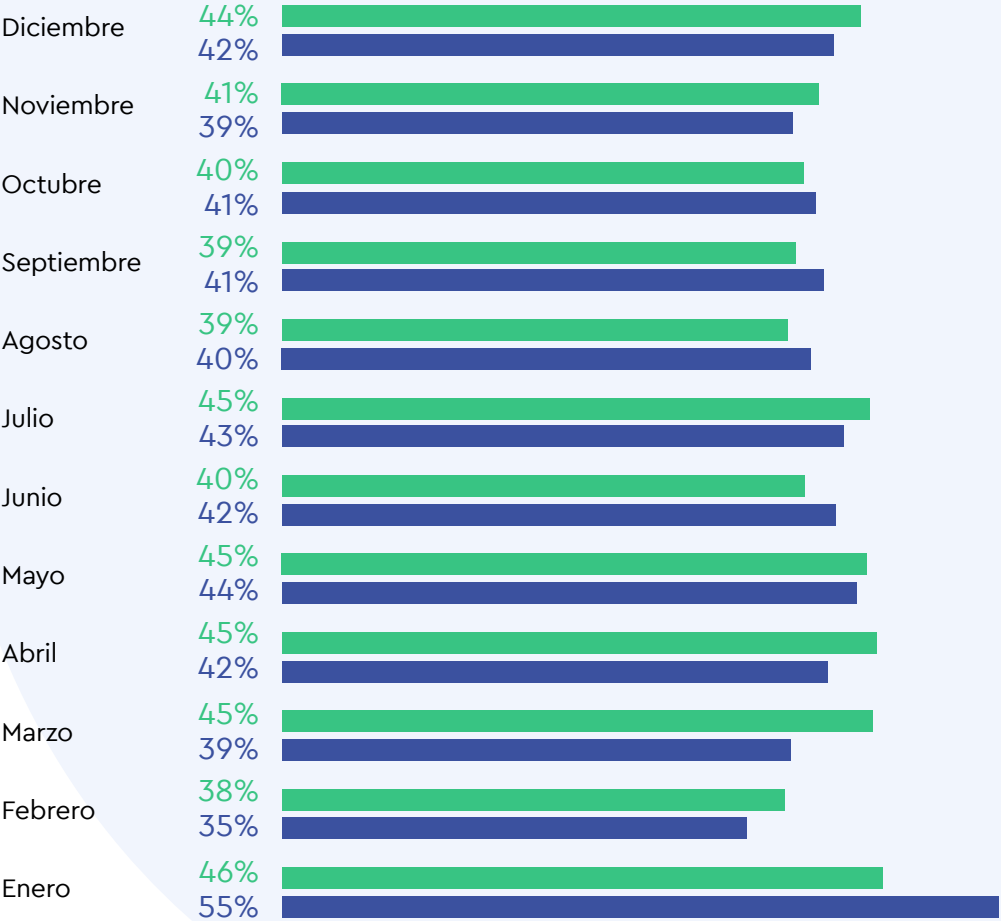
Se realizó una inversión de

\$465 millones

en actividades orientadas a la gestión segura de los residuos, capacitación, compra de contenedores y rotulación de residuos.

C306-4

Porcentaje de Residuos provechables con respecto a los Residuos Ordinarios



2020 2019

Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos.

La estrategia de capacitación para el aprovechamiento tuvo un impacto positivo, se redujo la cantidad de residuos enviados a los rellenos sanitarios, se extendió la vida útil de los residuos aprovechables, generaron

\$14 millones

en ingresos, lo que apalanca la inversión en gestión ambiental.





Eje ambiental Aire

Con el objetivo de medir, minimizar y controlar los contaminantes atmosféricos, visuales y de ruido ambiental, así como el consumo energético, Colsubsidio continúa realizando la medición de su huella de carbono.

Se estableció la línea base y se determinaron los indicadores que alimentan los alcances de la huella, al igual que la implementación de proyectos asociados a eficiencia energética.

Durante el año, se realizó la medición de las emisiones de gases poscombustión en las calderas de la Clínica Roma y la Clínica Infantil, así como el estudio de emisiones atmosféricas en las dos clínicas, obteniendo estándares favorables para óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y material particulado.

C305-1
C305-7

Huella de Carbono IPS (tCO₂ año)

2017	1935,32
2018	2209,14
2019	2780,18
2020	2053

Fuente: Huella de Carbono IPS.

LA HUELLA DE CARBONO DE IPS PARA EL AÑO 2020 FUE DE 2.053 TCO₂ EQUIVALENTE AL 5% DE LA HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA.

Alcances	2018 (tCO ₂)	2019 (tCO ₂)	2020 (tCO ₂)
Alcance 1	712,32	871,14	536,16
Alcance 2	1.496,79	1.909,04	1.516,84
Total	2.209,12	2.780,18	2.053

C305-1

Alcance 1, los resultantes de emisiones directas controladas por la organización entre las que se encuentran gases refrigerantes, combustible ACPM y gasolina (flota vehicular propia y equipos), gas natural y propano para la prestación de servicios.

C305-2

Alcance 2, las emisiones generadas producto de la electricidad adquirida y consumida por la organización.





C305-7

A continuación, se relacionan las emisiones generadas en la Clínica Infantil y la Clínica Roma, de acuerdo al **TP 012 método US EPA 5**, procedimiento para realizar la determinación de emisiones de material particulado, en fuentes estacionarias; teniendo en cuenta los establecimientos de salud que tienen calderas y generan emisiones de gases producto de la combustión.

Emisiones significativas al aire

	Clinica Infantil	Clinica Roma		Total
	Fuente 1-Caldera 1-125 BHP (Kg/Año)	Fuente 1-Caldera 1 50 BHP (Kg/Año)	Fuente 2 Caldera 2 20 BHP	(Kg/Año)
i. NOX	727,08	262,8	262,8	1.252,68
ii. SOX	NA	1.752	1.752	3504
vi. Partículas (PM)	87,6	5.256	5.256	10.599,6

Fuente: Indicadores ambientales emisiones-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

Emisiones significativas al aire

i. NOX

Factores de emisión utilizados

Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42

Metodología utilizada

TP 012 método US EPA 7 procedimiento determinación de emisión de óxidos de nitrógeno, en fuentes estacionarias

vi. Partículas (PM)

Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42

TP 012 método US EPA 5 procedimiento determinación de emisión de material particulado, en fuentes estacionarias.

Fuente: Departamento de Gestión Ambiental. Cuadro indicadores GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.





ENERGÍA

El consumo de energía corresponde a la requerida para abastecer la infraestructura hospitalaria y los servicios que presta la IPS.

7.536.053,91 Kw

Consumo de energía de la red

628.004Kw

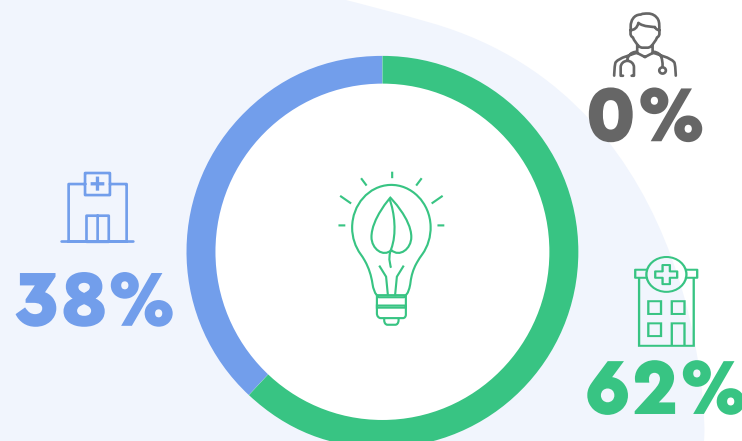
Promedio mensual

Al igual que el consumo de agua, el de energía se incrementó por el plan de expansión y la apertura de nuevas sedes.

C103-3
C302-1
C302-3



Consumo de energía (kw) por tipo de establecimiento



- Centros médicos
- Clínicas
- Consultorios médicos

Fuente: Huella de Carbono IPS, consumo de energía.

Las clínicas son las que tienen un mayor consumo de energía debido a los servicios y las especialidades que prestan, lo cual demanda un mayor abastecimiento energético, desde la iluminación, hasta el uso de equipos biomédicos. La Clínica Colsubsidio Roma fue la que presentó un mayor consumo, ya que fue la que tuvo una mayor ocupación por la atención de pacientes con COVID-19.

C305-5

Con el fin de reducir la huella de carbono, se realizó un diagnóstico energético a las dos sedes con mayor cantidad de servicios médicos, la Clínica Infantil y el Centro Médico de Especialistas Calle 63. Por ello, se realizó una caracterización energética, que contempló el consumo de energía en iluminación, equipos de soporte: aires acondicionados, neveras, congeladores, plantas eléctricas, equipos ofimáticos: computadores, impresoras, equipos biomédicos y electrodomésticos: dispensadores de agua y máquinas de café, así como la realización de mediciones de niveles de energía en tiempo real.

La huella de carbono de IPS para el año 2020 fue de

2.053 tCO₂

equivalente al

5%

de la huella de carbono corporativa.



C302-4

En el diagnóstico, se determinó que los mayores consumos de energía corresponden a la utilizada en iluminación, equipos de soporte y equipos biomédicos. La Clínica Infantil es la sede que presenta el mayor consumo energético, producto de su tamaño y capacidad instalada, específicamente en iluminación, ya que cuenta con una planta eléctrica, aires acondicionados, calderas, entre otros. En cuanto a los servicios, el laboratorio clínico, es el que consume más energía, debido a los equipos biomédicos con especialidades particulares.

En el Centro Médico de Especialistas Calle 63, segunda sede objeto de análisis energético, se identificó que el mayor consumo de energía se da en la iluminación, seguido de los equipos de soporte. El servicio con mayor consumo es el de medicina nuclear, debido a los equipos especializados y tecnología biomédica que utiliza.

Conciencia e Inversiones en Gestión Ambiental

De acuerdo con el compromiso corporativo, Salud Colsubsidio genera estrategias para promover una gestión responsable por parte de los trabajadores en todas las sedes de la red de la IPS. Durante el año se capacitaron a

704 trabajadores de salud y se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

- Realizar comités ambientales y sanitarios para hacer seguimiento a la gestión ambiental interna involucrando a ponentes de autoridades ambientales como la Secretaría Distrital de Ambiente, la Secretaría Distrital de Salud y expertos ambientales con enfoque en salud de la Red global de hospitales verdes.

- Capacitar a los directores de Clínicas y jefes de los Centros Médicos, en atención y manejo de auditorías y visitas ambientales.
- Realizar inducciones ambientales a los trabajadores nuevos del Servicio de Salud.
- Socializar los protocolos de manejo de residuos COVID-19 al personal de aseo y trabajadores del servicio de salud.
- Emitir mensualmente el boletín ambiental, dando a conocer los objetivos, iniciativas en desarrollo y las fechas ambientales que se conmemoran en Salud Colsubsidio.

- Realizar la campaña "Bioenergiza tu salud" en el marco del día mundial del medio ambiente, enfatizando en la relación entre la naturaleza y la salud, como una alianza necesaria para conectarse con la naturaleza en momentos donde el estrés, la ansiedad y la incertidumbre abundaban a causa del COVID-19.
- Realizar el III Foro de sostenibilidad IPS, con experiencias ambientales en salud, con la participación de 120 trabajadores de la red, en donde se reafirmó el compromiso que tiene la organización en la prestación de servicios bajo estándares de excelencia ambiental. Así mismo, se otorgó un reconocimiento a las sedes de la red que se destacaron por su compromiso ambiental.

Durante el año, Salud
Colsubsidio invirtió

757 millones

para la gestión ambiental.



Fuente: Plan Anual Ambiental IPS. Cifras en millones de pesos.

IMPACTOS
DE LA PANDEMIA

En lo que respecta a la gestión ambiental de la red, se presentaron los siguientes impactos:

- Incremento en un 20% de la generación de residuos peligrosos biosanitarios, lo que generó un gran impacto en el presupuesto destinado para el manejo adecuado de los mismos.
- Ejecución incompleta de los procesos de capacitación, campañas y actividades de educación ambiental, por las medidas de aislamiento y las prioridades de los trabajadores de salud para atender a los usuarios.
- Mayor consumo de agua para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad contra la COVID – 19 (actividades de limpieza y desinfección, lavado de manos y otros).

Si bien la pandemia generó un impacto importante en la gestión ambiental, se dio un manejo adecuado, actualizando los planes de gestión integral de residuos para la atención en salud, contemplando protocolos de manejo de residuos altamente infecciosos, de acuerdo con los lineamientos de las autoridades ambientales competentes.

Así mismo, se dio alcance a emergencias e imprevistos en el manejo de residuos COVID-19 y en la proyección del servicio de atención médica domiciliario, realizando procesos de educación ambiental de forma sincrónica.



04

ODS - 2
ODS - 3
ODS - 5
ODS - 8

Generar
desarrollo

HUMANO INTEGRAL

Salud Colsubsidio tiene como promesa de valor prestar servicios integrales de salud de alta calidad para cada momento de la vida, con una atención efectiva en lo médico y afectiva en el trato; por ello trabaja en el desarrollo de programas que permiten monitorear y mejorar el riesgo en salud

de los usuarios, facilitar el ejercicio de los derechos humanos en cuanto a salud se refiere, así como implementar acciones para mejorar diariamente la atención centrada en las personas y la humanización de su servicio.

En el año 2020, la IPS tuvo
1.425.352

personas asignadas, afiliadas a Famisanar, Sura y Nueva EPS, lo que representó un aumento de cobertura del 14,8% frente al 2019.

Población total asignada

Año	Asignados
2015	850.799
2016	863.761
2017	892.058
2018	1.034.429
2019	1.241.114
2020	1.425.352

Fuente: Base de afiliaciones –
Gestión de la información IPS.

Del total de la población
asignada en el año 2020:

1.145.826
(80,4%) corresponden a
afiliados de la EPS Famisanar.

258.886
(18,2%) a la EPS Sura.

20.640
(1,4%) a la Nueva EPS.

TM2

C203-1
C203-2

Para prestar sus servicios Salud Colsubsidio cuenta con una amplia red ambulatoria y una red especializada hospitalaria, conformada 45 centros médicos y siete clínicas, que busca responder a las necesidades de los usuarios en términos de un servicio humanizado, oportuno y de fácil acceso, que genere los mejores resultados en salud y la sostenibilidad financiera para todos los actores del sistema.

Todos los servicios prestados por las IPS de la Red Salud Colsubsidio se dan en el marco de lo establecido por la Ley 1751 como referentes para garantizar el derecho fundamental de la salud, incluyendo los siguientes elementos: disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad, calidad e idoneidad profesional y los principios definidos en la misma disposición como referente de atención en salud.

En el 2020 la IPS Colsubsidio, enfrentó el mayor reto de flexibilización, donde generar nuevos canales de atención, garantizar la accesibilidad a los diferentes grupos poblacionales, y hacer de la digitalización su mejor aliado, hicieron parte de las tendencias que llegaron para quedarse, permitiendo cumplir su promesa de valor de prestar una atención efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.

C103-2

A partir de la declaratoria de la fase de mitigación de COVID-19, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, la IPS estableció un esquema dinámico para maximizar la capacidad de las instalaciones físicas y satisfacer las necesidades más urgentes de los pacientes al identificar los procedimientos que podían ser realizados en un entorno de menor complejidad. Así, trasladó la atención al domicilio, postergó procedimientos electivos, garantizó el proceso de bioseguridad, estableció cohortes de población y estableció rutas seguras.

A pesar de la situación de adversidad, se dio continuidad a los proyectos de ampliación de la red, siendo especialmente importante, resaltar la puesta en funcionamiento de la Clínica 127, una IPS de alta complejidad, destinada a la atención integral de pacientes adultos con patologías oncológicas.



Atención de pacientes con COVID-19

Desde el inicio de la pandemia, la red de la IPS Colsubsidio asumió el compromiso de tratar a los usuarios con los más elevados protocolos y estándares de calidad, conservando las mejores condiciones de protección para el talento humano, para lo cual fue necesario:



- **Activar** estrategias de comunicación específicas para pacientes y cuidadores, así como para la protección del personal de salud, tanto asistencial como administrativo, de acuerdo con los lineamientos gubernamentales.

- **Seleccionar y proporcionar** a los trabajadores, los elementos de protección correspondientes, de acuerdo con su nivel de exposición e implementar el proceso de capacitación para su uso adecuado.

- **Definir e implementar** rutas seguras para la prestación en los servicios de urgencias, cirugía, unidad de cuidados intensivos, hospitalización, laboratorio clínico y radiología, entre otros.

- **Fortalecer** los canales no presenciales, como el portal salud, el chatbot Santiago, la consulta de tele salud y la posibilidad de autogestión por parte de los adscritos, para agendar citas y realizar trámites de pagos y certificaciones.



- **Disponer** de áreas específicas para atención de pacientes respiratorios con la apertura gradual de la red para atención COVID-19, así:

- En la Clínica Calle 100, se dispusieron las instalaciones para atención mixta, una unidad COVID-19 de 11 camas UCI y 18 camas de hospitalización, conservando el resto de la sede para la atención de patología general, patologías cardiovasculares y de neurocirugía, restringiéndose a remisiones por urgencias.
- En la Clínica 94, se habilitó el segundo piso como UCI para pacientes no respiratorios con 10 camas, para dedicar las 12 camas de la UCI a pacientes COVID-19. Así mismo, continuó con la atención de pacientes embarazadas de alto riesgo, neonatos y enfermedad general.
- La Clínica Roma inició como sede de dedicación exclusiva para pacientes COVID-19, y sumado al servicio de urgencias, logró una capacidad instalada de 43 camas UCI y 66 camas de hospitalización.

- La Clínica Girardot, dispuso 11 camas UCI exclusivamente para COVID-19, en el momento en que se dio la extensión de la pandemia a este municipio.
- La Clínica Infantil, dada su especialización en la atención pediátrica, mantuvo una atención mixta dedicando de manera permanente 10 camas UCI COVID-19 y 70 camas de hospitalización.



- **Establecer** el control de aforos en los centros médicos, el espaciamento de agendas y la adopción de protocolos de bioseguridad para la prestación y reactivación de servicios a medida que evolucionó la pandemia.

- **Realizar** la búsqueda activa de pacientes sospechosos de COVID-19 para brindar la atención requerida.

- **Definir** los medicamentos de sedación y analgesia de segunda línea en cuidados intensivos, debido al desabastecimiento.



- **Construir** un documento sobre recomendaciones para la toma de decisiones en el contexto de la pandemia.

- **Ampliar** la morgue y establecer los lineamientos de manejo del paciente fallecido.



- **Garantizar** el distanciamiento requerido para el desarrollo de las actividades laborales y de bienestar, por ejemplo, la toma de los alimentos.

- **Establecer** nuevos protocolos para el manejo de los residuos.

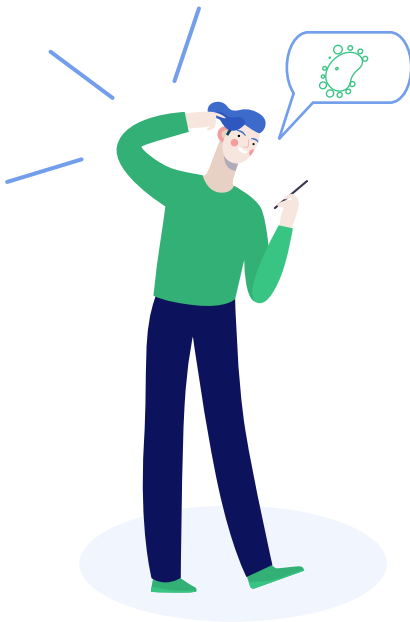
- **Incrementar** el personal asistencial y administrativo para responder adecuadamente a las demandas de la pandemia.

- **Establecer** una política de visitas e información a los familiares para garantizar la humanización en el servicio.



Durante el año, se realizaron

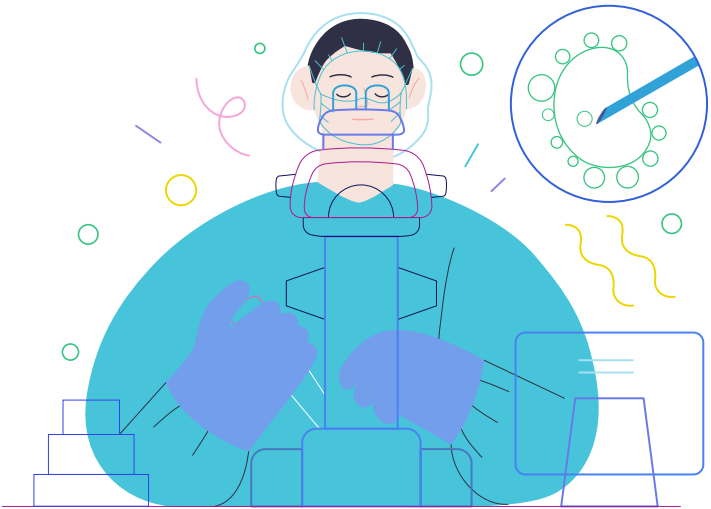
76.740 atenciones a pacientes con COVID-19, el **53%** de la población correspondió a personas jóvenes, en el rango de los 20 a los 40 años y el mayor volumen de casos positivos se ubicó en el rango de 30 a 40 años. El **93%** de las atenciones se llevaron a cabo en el ámbito ambulatorio y domiciliario y un 7% en el hospitalario, con un total de **5.693** hospitalizaciones.



Atenciones por sintomatología respiratoria IPS Colsubsidio

 Asegurador	 N. atenciones	 N. usuarios	 Atenciones por paciente
Famisanar	55.346	51.275	1,08
Sura	19.868	19.595	1,01
Otros	1.526	1.414	1,08
Total	76.740	72.284	1,06

Fuente: Base COVID 2020 IPS Colsubsidio



Durante el último mes del año, se presentó un incremento en el volumen de atenciones, con un porcentaje de pacientes positivos del **28%**, lo que marcó el inicio de la segunda ola de la pandemia.



Gracias a las acciones tomadas para la atención y seguimiento riguroso de los estados de los casos, la proporción de casos recuperados de la IPS Colsubsidio estuvo un punto por encima de los casos recuperados a nivel nacional, ubicándose en

92% y **91%** respectivamente.

Población recuperada IPS Colsubsidio

 Asegurador	 Casos positivos	 Casos recuperados	 % recuperados
EPS Famisanar	17.046	15.499	91%
EPS Suramericana	6.747	6.441	95%
Total	24.345	22.409	92%

Fuente: Base COVID 2020 IPS Colsubsidio

Dado el aumento de la probabilidad de hospitalización en las personas mayores de 69 años (40%), se desarrollaron estrategias para proteger a este colectivo, implementándose los servicios de teleconsulta y atención domiciliaria, de acuerdo con las disposiciones de la Resolución 521 de 2020, así como la entrega de medicamentos a domicilio, esto último gracias a la sinergia con la Unidad de Servicio de Medicamentos Colsubsidio.

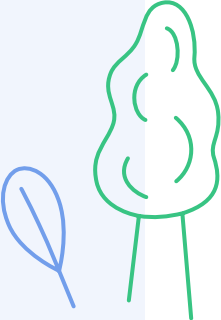
Durante el periodo de marzo a diciembre de 2020, se presentó una tasa de letalidad de 1,7 por cada 100 usuarios, que es inferior a la meta nacional que fue 2,7 a 31 de diciembre. Solamente en los primeros meses del año, la mortalidad estuvo por encima de dicha meta, como consecuencia del bajo volumen de pacientes positivos detectados en este periodo. La tasa de letalidad más alta se presentó en los pacientes de 80 a 89 años y la menor, entre los 10 y 20 años.



Datos fallecidos
población Famisanar

Letalidad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Población positiva- FAM	42	243	528	1.292	2.858	3.336	2.113	1.950	1.808	2.876	17.046
Mortalidades en pacientes positivos FAM	4	11	15	22	57	80	31	27	26	14	287
Tasa de letalidad *1000	9,5	4,5	2,8	1,7	2,0	2,4	1,5	1,4	1,4	0,49%	1,7%

Fuente: Base COVID 2020 IPS Colsubsidio



Gestión de la Calidad

Salud Colsubsidio a través de su política de calidad está comprometida con los usuarios y sus familias, los trabajadores y proveedores, a satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas; **para ello garantiza impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del capital humano, solidaridad, compromiso con la mejora continua y la seguridad para los pacientes y los colaboradores.**

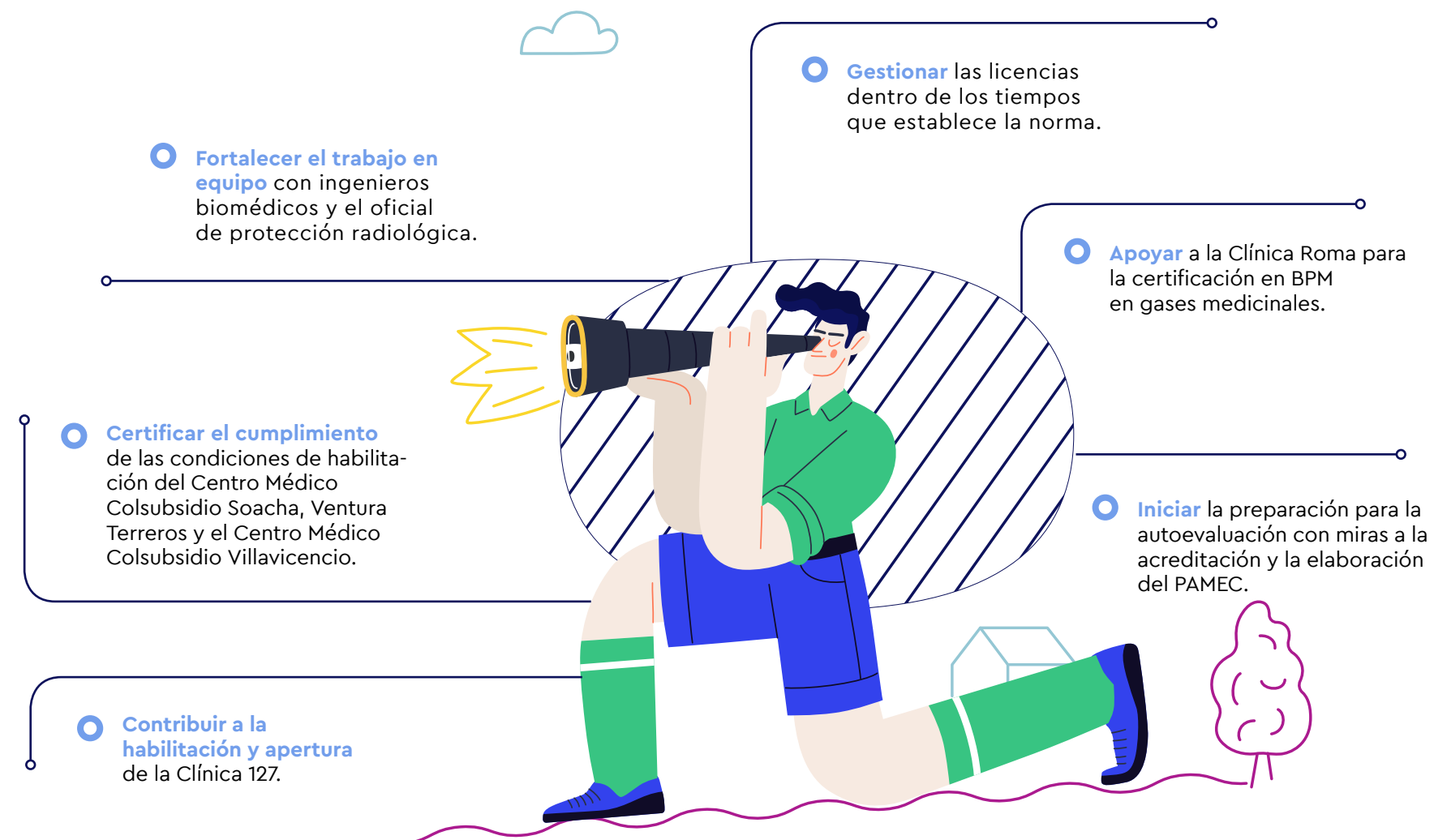
El área de garantía de la calidad establece los lineamientos para el cumplimiento de los requisitos de habilitación definidos en las normas y regulaciones nacionales, regionales y locales para el funcionamiento de las IPS y lleva a cabo procesos de acompañamiento y auditoría a los líderes de las diferentes sedes, con el fin de asegurar la prestación de calidad de los servicios de salud ofrecidos por la red.

Durante el 2020, se dio una mejora de los procesos y procedimientos de prestación de servicios de salud en toda la red, gracias al fortalecimiento de las áreas de habilitación, seguridad del paciente, el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad, estandarización de la gestión documental y licenciamiento de equipos y control y, estandarización de la gestión documental.

TM7
C103-1



Dentro de las actividades desarrolladas por el área de calidad, se destacan:



**AUDITORÍA
CONCURRENTE
HOSPITALARIA**

Con el fin de incrementar la eficiencia, minimizar el desperdicio, mejorar la rotación de camas y dar solución a situaciones que pueden afectar negativamente en el promedio día estancia, la atención con calidad y seguridad dentro de la IPS Colsubsidio, se conformó un equipo de auditores dedicado exclusivamente a realizar seguimiento centrado en la concurrencia, con actividades enfocadas en la búsqueda activa de hallazgos relacionados que afectan la oportunidad, la pertinencia, la seguridad del paciente y la gestión directa con las áreas involucradas en el proceso de atención de los pacientes.

C103-2



El modelo de auditoria médica concurrente cumplió con el objetivo de gestionar las estancias no pertinentes, facilitar proceso con el asegurador, gestionar los egresos por hospitalización domiciliaria y oxígenos y definió la línea de base

para el proceso de mejora continua, priorizando las patologías de mayor frecuencia tanto médicas como quirúrgicas. Así mismo, apoyo con en la información COVID-19 requerida por los entes de control.

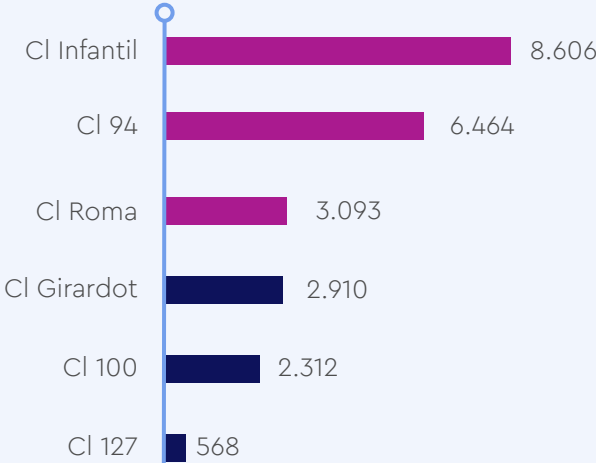
C103-3

Durante el año, se registraron

23.953

episodios, con un promedio de estancia global de 6 días para toda las clínicas de la red.

**Egresos eventos
hospitalarios de
marzo a diciembre 2020
red de clínicas.**



Fuente: Matriz concurrencia salud

Referencia y contra referencia

En el 2020, la Central de Referencia Colsubsidio y la EPS Famisanar lograron direccionar los pacientes a la red de Colsubsidio garantizando un oportuno acceso a los servicios de salud, de acuerdo con la disponibilidad de camas en la red. **Para optimizar la operación, se realizó una estandarización de matrices y datos estadísticos que garantizaron el seguimiento y se incluyeron en el proceso las remisiones generadas desde los centros médicos.**

C103-2

El área de referencia y contra referencia, desempeñó un papel fundamental en la pandemia, realizó seguimiento, gestión y priorización a los requerimientos de red frente a la ubicación de los pacientes, siempre trabajando para que se diera respuesta como red integrada de servicios de salud.

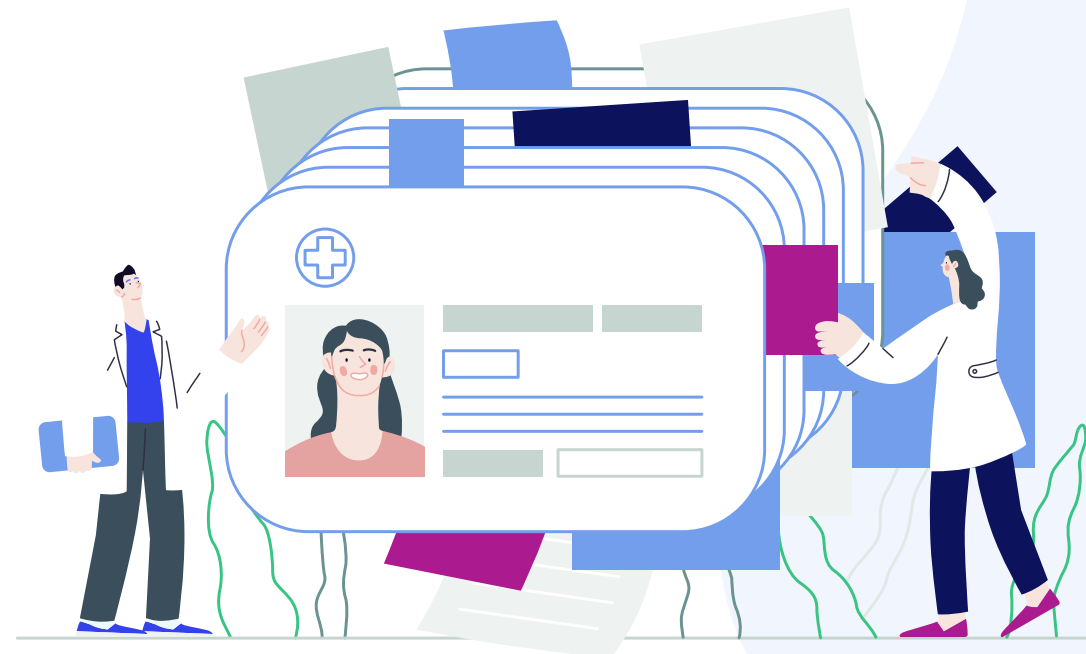
En la red ambulatoria, se incrementó el proceso de remisiones a hospitalización, pasando de 8.720 a 9.972, con respecto de 2019, lo que se explica por los picos de la pandemia y los requerimientos de manejo hospitalario.

Por otra parte, gracias al fortalecimiento de las especialidades de manejo hospitalario, la gestión de referencia hacia otras IPS disminuyó en un 11%, respecto al año anterior, pasando de 7.604 remisiones a 6.714. Adicionalmente, se gestionaron 89.213 solicitudes de remisión hacia la IPS, siendo aceptados

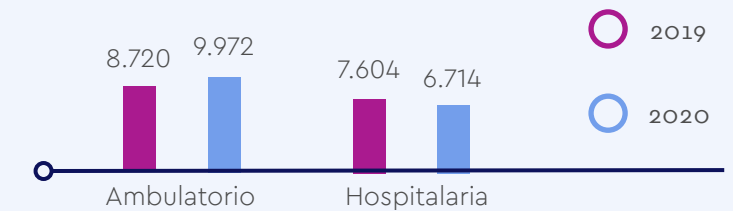
25.656 pacientes, un 11% más, en comparación con el 2019.

En desarrollo del cumplimiento de la directriz de la integración de la red con el fin de fortalecer el portafolio de manejo hospitalario en las clínicas se gestionaron

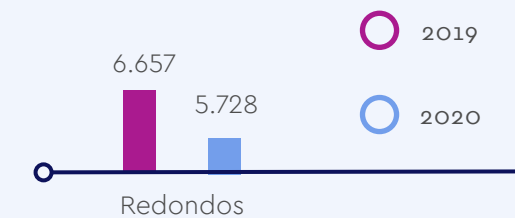
5.728 solicitudes de traslados redondos, un 16% menos que en el 2019.



Gestiones de referencia



Gestión de redondos



Fuente: Coordinación de referencia y contra referencia, subdirección de Servicios de Salud.

TM3

Gestión del riesgo en salud

La gestión del riesgo para Salud Colsubsidio es parte fundamental de las acciones que desarrolla con sus usuarios.

C103-1

Por esta razón cuenta, desde hace ya varios años con los Centros de programas Colsubsidio, en donde además de prestar una atención integral a los usuarios que han sido diagnosticados con enfermedades crónicas, mujeres embarazadas y los niños menores de 11 años y sus familias, se encuentran espacios que motivan y promueven la participación activa en los programas de prevención y promoción de la salud.

Estos centros fueron creados para aquellas personas que requieren una atención especial con acompañamiento y cuidado permanente de acuerdo con su condición de salud, cuentan con un equipo multidisciplinario de enfermeras capacitadas para orientar al usuario en los procesos y actividades del programa, talleres preventivos e informativos que orientan y promueven el autocuidado y médicos generales que atienden a los usuarios y que optimizan las condiciones de salud del paciente.

C103-2

TM12

Es importante anotar que, en el marco de la prestación de servicios de salud, un servicio público, prestado por la Red salud Colsubsidio, se desarrollaron acciones que buscan impactar la salud pública en los niveles individual y colectivo, incluyendo el manejo de cohortes especiales, el manejo de indicadores de dichas cohortes, el seguimiento telefónico a pacientes, el desarrollo de acciones de protección específica (vacunación), promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

A pesar de la situación generada por la pandemia, la IPS garantizó la prestación de los servicios, la cobertura y el seguimiento de la población con riesgo en salud y fortaleció los centros de programa, incluyéndose el inicio de la implementación de la ruta integral de atención a primera infancia, mediante una estrategia de atención virtual, para cumplir con las metas establecidas y minimizar el riesgo de contagio de la población.

C103-3



C103-3

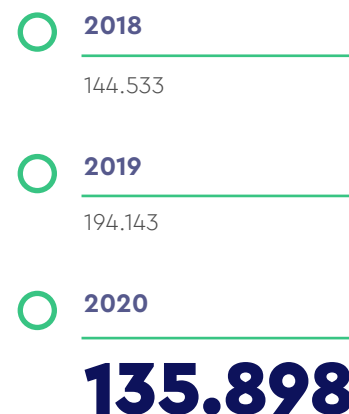
Los resultados más importantes de cada uno de los modelos de gestión del riesgo durante el 2020 fueron:

MIS PRIMEROS AÑOS

A pesar de las restricciones que impuso la pandemia, se atendieron 135.898 menores con edades entre un día de vida y 11 años de edad, cubriendo el 77% de la población, porcentaje ligeramente inferior al 2019, un logro muy importante, resultado de las acciones implementadas para dar respuesta a esta situación y al compromiso del talento humano responsable de este programa.



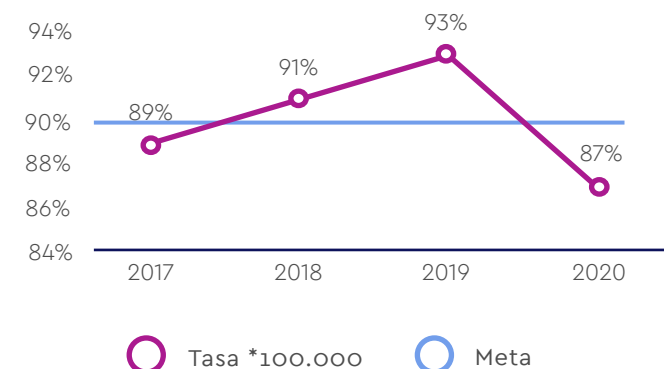
Cobertura del programa Primeros años



Fuente: Programa primeros años.

Otro efecto de la pandemia fue la disminución de 6 puntos porcentuales en la cobertura de vacunación respecto al año 2019, un impacto mucho menor a lo esperado y que también obedece al resultado de una excelente gestión en los meses en que fue posible la atención plena de estos pacientes.

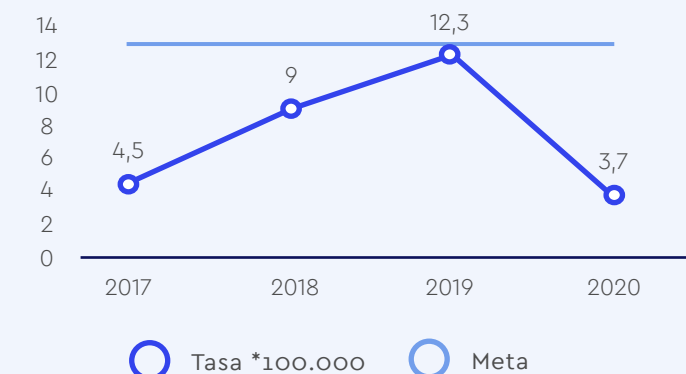
Cobertura de vacunación en menores de 6 años



Fuente: Resolución 4505 – Informe Gestión preventiva

El indicador de mortalidad infantil por infección respiratoria aguda presentó un resultado muy positivo, ubicándose 3,7 por 100.000, muy por debajo de meta nacional y con una disminución frente a 2019, siendo importante resaltar la ausencia de muertes asociadas a desnutrición y enfermedad diarreica aguda.

Tasa de mortalidad por infección respiratoria aguda en menor de 5 años



Fuente: SIVIGILA 2020

Durante el año, se inició la implementación de las rutas de atención integral para la primera infancia, con la capacitación a los profesionales del equipo de salud y la certificación en la aplicación de la escala abreviada del desarrollo y en consejería en lactancia materna. Además, se hizo la estandarización de los procesos para la atención de patologías de alto impacto como desnutrición, buscando la integración entre el ámbito hospitalario y ambulatorio.

AMAR

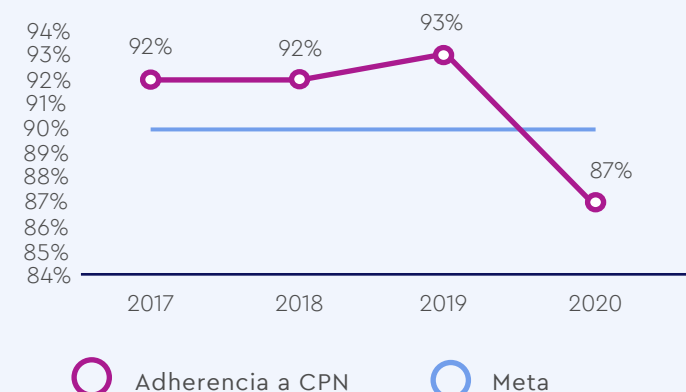
La IPS continuó desarrollando acciones para la promoción de la salud de las mujeres gestantes, que, por sus condiciones particulares, fue una de las más afectadas durante la pandemia.

En total en el 2020 se atendieron

20.764 mujeres gestantes, logrando que el 61% ingresara al programa antes de completar el primer trimestre del embarazo, llevando a cabo la identificación temprana de los riesgos

potenciales. La adherencia al programa de control prenatal alcanzó el 87%, con un promedio de 5 controles por paciente embarazada. La IPS Colsubsidio mantuvo el indicador de bajo peso al nacer en 5%, muy por debajo del límite nacional que es del 9%.

Adherencia a control prenatal

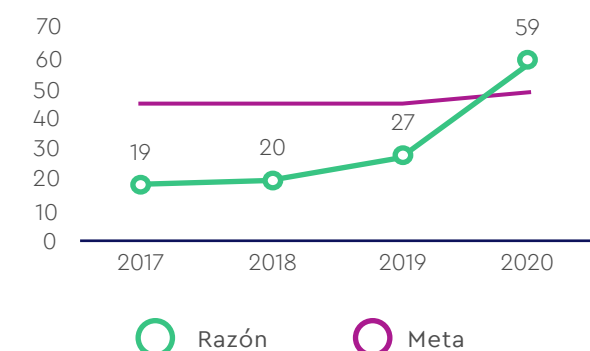


Fuente: Matriz Programa AMAR 2020 IPS Colsubsidio

Se mantuvo en funcionamiento la ruta integral de atención materno perinatal en la Clínica 94, con actividades que estuvieron enfocadas en la atención de pacientes de alto riesgo obstétrico, con un promedio de atención de 419 partos al mes.

La atención de este grupo población se vio muy afectada y se vio reflejado en el indicador de mortalidad materna asociada a COVID-19, que llegó a 59 por 100.000 nacidos vivos.

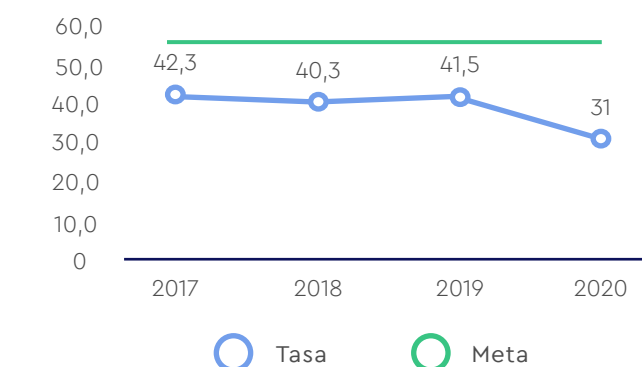
Razón de mortalidad materna x100.000 NV



Fuente: SIVIGILA 2020

La tasa de fecundidad tuvo un descenso importante para este año, 10 puntos porcentuales debajo del año 2019, un efecto que podría derivarse del aumento en la cobertura de los programas de planificación familiar, entre otros factores relacionados.

Tasa general de fecundidad



Fuente: Base de partos 2019 – base población de mujeres en edad fértil IPS Colsubsidio

LATIR

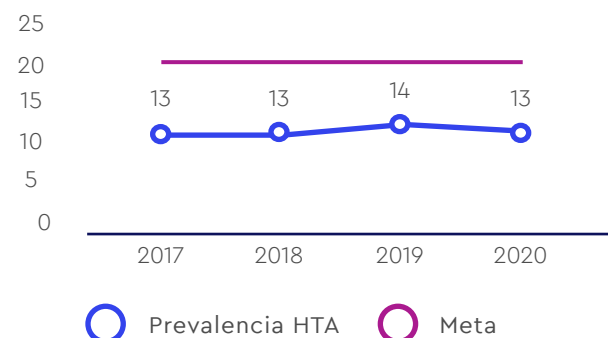
Este programa, dirigido a pacientes con patologías cardiovasculares y de diabetes, desarrolló diferentes acciones debido al impacto que genera la intervención oportuna y eficaz en el grupo de pacientes con estas enfermedades.

Se hicieron todos los esfuerzos para garantizar la identificación de nuevos casos y el manejo integral de los pacientes incluidos previamente en el programa. Sin embargo, y pese al esfuerzo realizado en la implementación de nuevas estrategias como atención domiciliaria y teleconsulta, se evidenció una leve disminución en los pacientes cap-

tados en el grupo de hipertensión arterial, debido fundamentalmente a las limitaciones impuestas por las cuarentenas obligatorias y a la falta de cultura en la utilización de dichos servicios, en contraste con lo ocurrido con la cohorte de diabetes en la que se logró ubicar el indicador, medio punto porcentual por encima del límite.

Indicador prevalencia HTA

Prevalencia hipertensión arterial

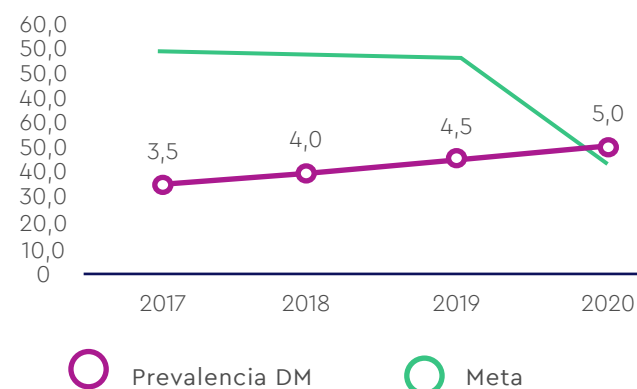


Fuente: Matriz Programa
LATIR 2020 IPS Colsubsidio



Indicador prevalencia diabetes

Prevalencia de Diabetes

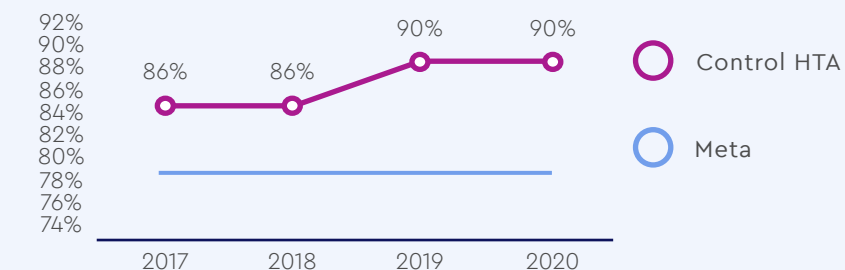


Fuente: Matriz Programa
LATIR 2020 IPS Colsubsidio

Por otra parte, con un esfuerzo muy grande de la red ambulatoria y gracias a la implementación de la estrategia de teleconsulta, se logró mantener el control de las cohortes gestionadas por encima de la meta, a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia.

Indicador de control de Hipertensión

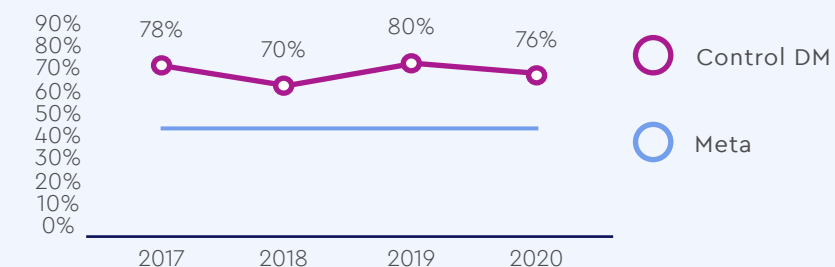
Porcentaje de usuarios con HTA controlada



Fuente: Matriz Programa
LATIR 2020 IPS Colsubsidio

Indicador de control de Diabetes

Porcentaje de usuarios DM controlas



Fuente: Matriz Programa
LATIR 2020 IPS Colsubsidio

TM2

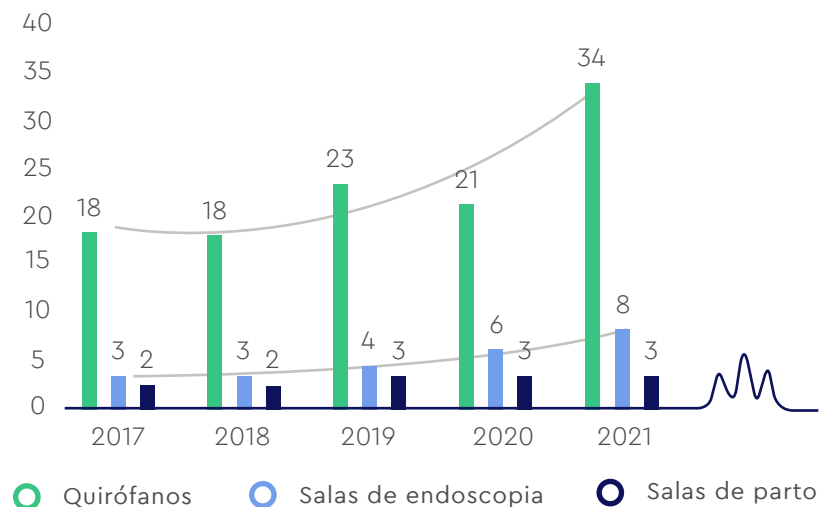
Capacidad instalada de servicios quirúrgicos

Como parte de la estrategia de crecimiento y expansión de Salud Colsubsidio, **se logró incrementar la capacidad instalada en quirófanos a razón de más del 85% durante los últimos 4 años; pasando de 18 quirófanos disponibles en 2017 a 34 quirófanos para la proyección del segundo trimestre de 2021.**

Así mismo, las salas de endoscopia se incrementaron, pasando de 3 en 2017 a 8 en 2021, logrando en 4 años un crecimiento del 167% en la oferta de servicios de gastroenterología y otros servicios.



Número de quirófanos, salas de endoscopia y salas de parto en la IPS Colsubsidios 2017-2021

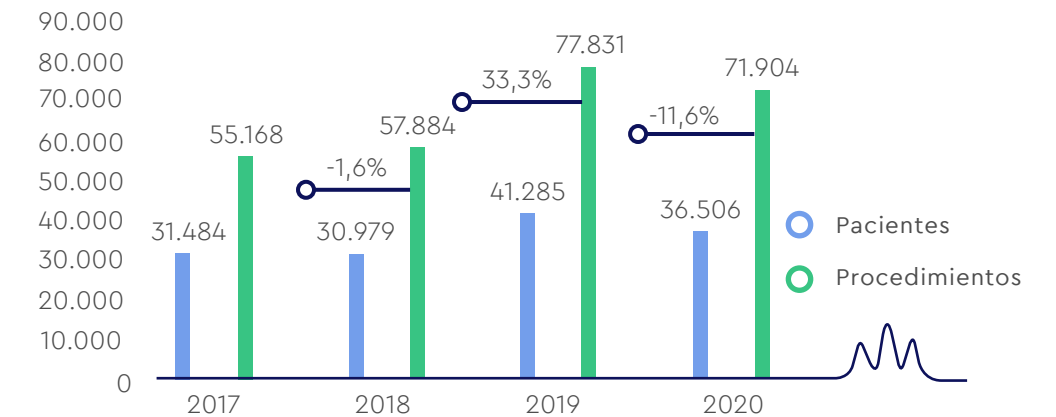


Fuente: Tablero de indicadores – Gestión quirúrgica IPS

Como consecuencia de la pandemia, se disminuyó la capacidad de quirófanos en un 26% y los pacientes intervenidos disminuyeron a razón del 11,6% en 2020 comparado con el año inmediatamente anterior.

Sin embargo, se logró la operación de 17 quirófanos durante el año, mostrando iniciativas importantes en eficiencia operacional y logística en red y por sede. En la Clínica 127, fueron intervenidos quirúrgicamente 668 pacientes desde el inicio de actividades.

Cirugías realizadas IPS Colsubsidio 2017-2020



Fuente: Informe de Cirugías realizadas – Gestión de la información IPS

La IPS se ha trazado una meta de ocupación para salas de cirugía al 85%, para contar con capacidad para el manejo de urgencias, variabilidad en tiempos quirúrgicos y otros criterios de seguridad para la operación y para los pacientes.

En 2020, se logró una ocupación global del 70% de las salas de cirugía pese a las restricciones afrontadas en los servicios quirúrgicos por la pandemia, frente al indicador del 2019 con 77%.



Red Ambulatoria

Con el fin de satisfacer la demanda de servicios básicos de medicina general se fortaleció la prestación de servicios ambulatorios entre los que se cuenta con los Centros Médicos de consultas no programadas de Sura, los centros médicos de la red, el punto de atención y los consultorios empresariales. En esta red se atienden usuarios adscritos a las EPS Famisanar y Sura y adscritos de otras EPS:



CENTROS MÉDICOS

Durante el año se realizaron 2.388.287 actividades a 1.999.760 usuarios y 690.021 consultas de odontología a 435.253 pacientes. Estas consultas fueron apoyadas con 590.410 imágenes diagnósticas y 4.645.774 actividades de apoyo diagnóstico y patología.

En la prestación ambulatoria de niveles II y III, como parte de los resultados positivos obtenidos del programa de atención domiciliaria se llevaron a cabo

859.318

consultas especializadas y se inició la atención domiciliaria a población priorizada, realizándose

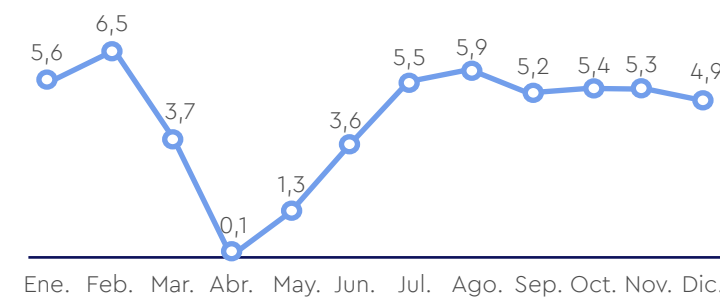
14.253

consultas, 6.392 tomas de laboratorios clínicos y 737 pruebas para COVID-19.

Mediante la ampliación de atenciones a través de la teleconsulta, se permitió el acceso a los usuarios y se logró dar una respuesta adecuada a las restricciones de distanciamiento y ocupación de los Centros Médicos, con agendas dinámicas y ajustes del recurso humano, manteniéndose la oportunidad en niveles adecuados al final del año, de acuerdo con lo definido para el servicio.

Comportamiento oportunidad medicina general año 2020

Oportunidad medicina general

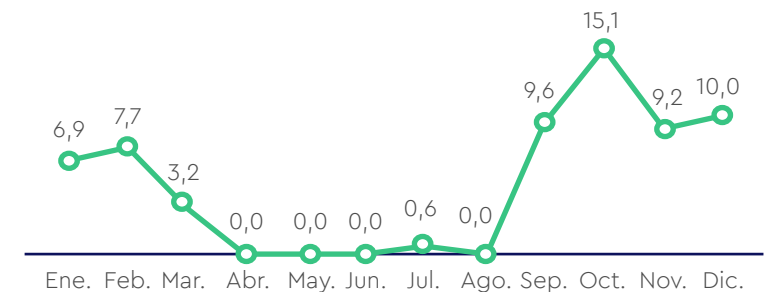


Fuente: Informe Oportunidad Resolución 1552 - Gestión de la información IPS Colsubsidio.

El servicio de odontología fue uno de los más afectados por las restricciones establecidas por el gobierno nacional en el marco de la pandemia, se cerraron las agendas entre los meses de abril y agosto, tiempo durante el cual solamente se atendieron consultas de urgencias o prioritarias. Posteriormente, con la reapertura de los servicios, se alcanzó una operación del 60% de la capacidad instalada.

Comportamiento oportunidad odontología general año 2020

Oportunidad odontología general



Fuente: Informe Oportunidad Resolución 1552 - Gestión de la información IPS Colsubsidio.



Como parte del desarrollo del modelo de experiencia y humanización del servicio, se fortaleció el modelo de atención y servicio con un enfoque preventivo a través del desarrollo de actividades de promoción de la salud y prevención de patologías crónicas transmisibles y no transmisibles. A lo largo, del año se llevaron a cabo

1.961.293

actividades individuales y grupales a 938.505 personas de estas

677.328

son población de alto riesgo.



Cifras actividades y participantes acciones de promoción y prevención

Tipo de prestación	Total actividades 2019	Total personas 2019	Total actividades 2020	Total personas 2020
Medicina General	2.724.383	2.288.532	2.388.287	1.999.760
Medicina-Pediatría	198.290	159.299	176.477	135.898
Medicina-Especialidades	1.017.235	794.447	859.318	657.774
Salud Oral-Odontología básica	1.057.492	667.378	621.091	435.253
Salud Oral-Odontopediatría	21.429	15.594	7.886	5.381
Salud Oral-Especialidades	298.163	203.362	123.096	80.137
Salud Oral-Prevención	133.164	98.541	35.417	26.265
Urgencias	464.740	417.225	271.935	241.780
Apoyo diagnóstico-LAB clínico y ANAT	5.075.351	862.472	4.645.774	813.981
Apoyo diagnóstico -Imagenología	675.530	537.197	590.410	426.597
PEP	2.574.163	1.256.261	1.961.291	938.505

Fuente: Informes de gestión de la información IPS Colsubsidio.





ALIANZA
CON SURA

Se continuó fortaleciendo esta alianza, la población asignada, alcanzando 253.713 adscritos, con un incremento del 40.8 % con respecto al año anterior. Este aumento se evidencia en las tres regionales donde se encuentra la prestación de servicios de la IPS Colsubsidio (Bogotá, Pereira y Cali), la cual se complementó con la apertura de la IPS Plaza Central y PAC Santa Bárbara en Bogotá, así como el inicio de la prestación de servicios en el municipio de Funza.

Durante el año, en la atención de esta población se realizaron 709.237 actividades, dentro de las cuales se encuentran 398.890 en centros ambulatorios de Bogotá y Cundinamarca, 168.954 en Pereira y 141.393 en Cali. Se registra una variación positiva en Bogotá y Cali debido al aumento significativo de la población asignada en estas ciudades.



Atenciones centros médicos
Colsubsidio SURA 2020
Bogotá y Cundinamarca

	Total
2695-SURA SUR	116.469
2685 -Suba	133.756
2687 – Castellana	73.516
2748 – Plaza Central	22.108
2726 -Santa Barbara	26.482
2738 -Funza	16.552
Consultorios de acceso fácil	10.007
Total Bogotá y Cundinamarca 2020	398.890
Total Bogotá 2019	257.726
Variación 2020 vs 2019	55%



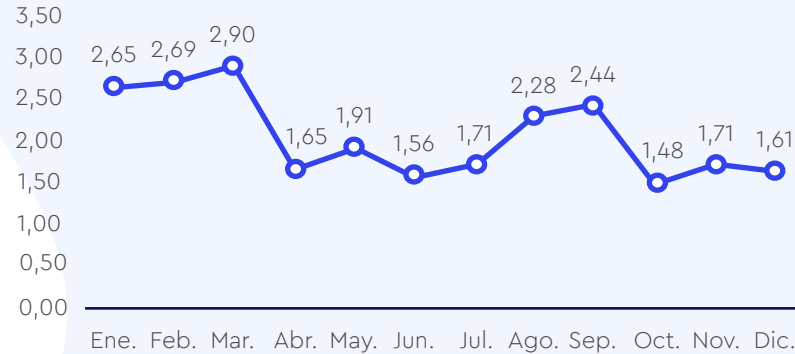
Atenciones Centro Médico Colsubsidio Pereira 2020	2019	2020	Variación 2020 vs 2019
Total	267.685	168.954	-37%

Atenciones Centro Médico Colsubsidio Cali 2020	2019	2020	Variación 2020 vs 2019
Total	57.649	141.393	145%

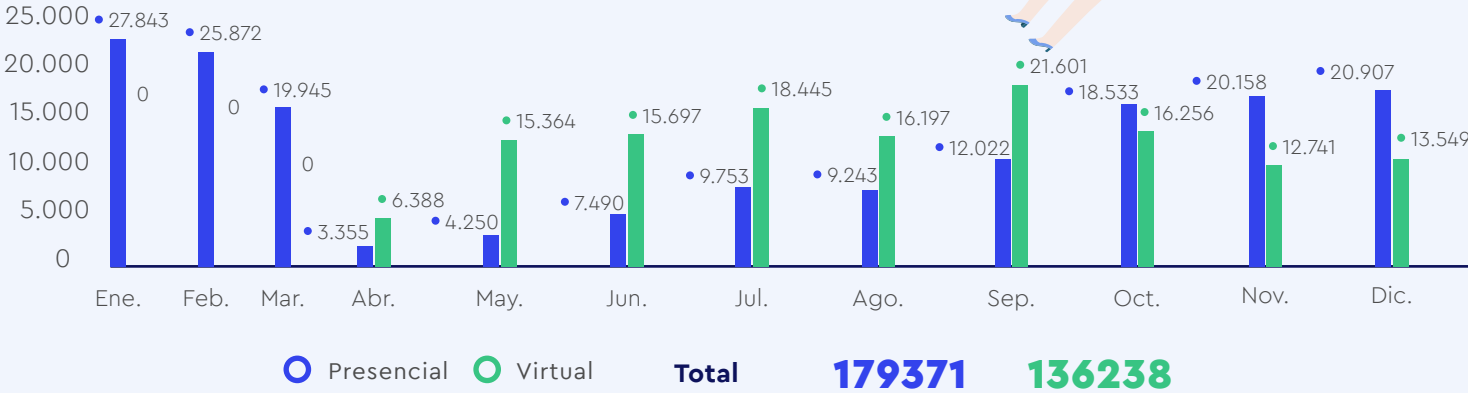
Tabla 2: Cifras anuales de producción –
Fuente: Informes Estadísticos Red Ambulatoria Sura

La oportunidad para medicina general y odontología se vio fuertemente afectada por la pandemia, especialmente en los meses iniciales del año, sin embargo, la implementación de las estrategias de apoyo mencionadas anteriormente permitió mitigar este fenómeno y proveer los servicios requeridos de forma prioritaria por los usuarios de la red.

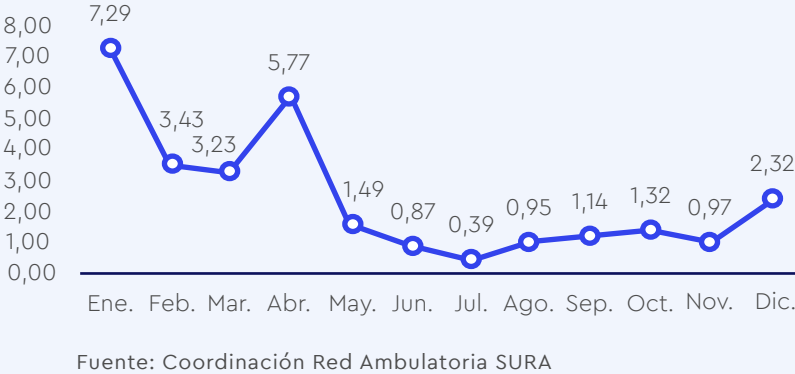
**Oportunidad
Red ambulatoria SURA
medicina general 2020**



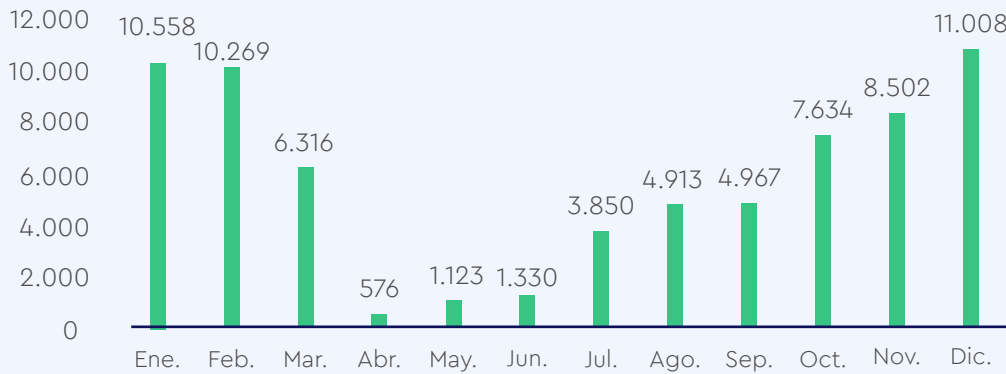
**Medicina general comparativo
enero - diciembre 2020**



**Oportunidad
Red ambulatoria SURA
odontología general 2020**

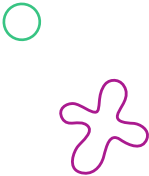


**Atenciones odontología realizasas
enero - diciembre 2020**



**APOYOS
DIAGNÓSTICOS**

El área de apoyos diagnósticos mantuvo la prestación de todos sus servicios, tanto en las sedes como a nivel domiciliario, virtual y mixto.



**Laboratorio
Clínico**

Durante el 2020, se procesaron 3.972.483 pruebas en el Centro Integral de Despacho y los laboratorios de urgencias y clínicas, atendiendo a **843.325** pacientes, siendo este fenómeno una consecuencia natural de las restricciones impuestas por la pandemia en los servicios de naturaleza estrictamente presencial.



**Pruebas y pacientes
atendidos por año**

Año	Pruebas procesadas en la red	Pacientes atendidos
2019	4.579.389	999.776
2020	3.972.483	843.325

Fuente: Enterprise Laboratorio Clínico

Todas las clínicas y centros médicos, a través de un tercero, tomaron y gestionaron pruebas diagnósticas de COVID-19 PCR convencional. El año cerró con **25.571** resultados tomados y procesados, la lectura y certificación de las pruebas rápidas de antígenos y anticuerpos, así como con la habilitación y autorización para la realización de prueba PCR anidado en la Clínica Infantil con 126 pruebas.

Imágenes
Diagnósticas

Para prestar este servicio, se adquirieron equipos de última tecnología 100% digitales, como un mamógrafo con esterotaxia y un equipo de rayos X digital. Se inició la especialidad de radiología intervencionista, que consiste en la realización de

procedimientos a través de los equipos de apoyo diagnóstico de ecografía, fluoroscopia, tomografía, resonancia y angiografía, lo que significa mayor velocidad en la resolución diagnóstica y menor intervención quirúrgica a los pacientes.

Imágenes tomadas y leídas

Servicio	2019	2020
Rx convencional	199.904	293.572
Ecografía	138.900	117.600
Mamografía	19.390	23.033
Tomografía	23.264	30.922
Medicina nuclear	3.475	5.087
Resonancia magnética	NE	4.146
Total	385.633	474.360

Fuente: HIRUKO digitalización de imágenes



Dentro de los procesos de transformación digital, se establecieron canales para que los usuarios pudieran agendar la ayuda diagnóstica requerida, reduciendo la asistencia y espera de los pacientes en las sedes en un 65%. Así mismo, se continuó el proceso de entrega de los resultados a través del portal de salud, alcanzando una descarga del 95% de los mismos.

Así mismo y frente a la coyuntura de la COVID-19 y la trascendencia de un diagnóstico asertivo y preciso en Rayos X y Tac, se implementó un algoritmo digital para guiar de manera más precisa al radiólogo en la entrega del resultado y la sugerencia de conducta.

Terapias físicas
y ocupacionales

Debido a la emergencia sanitaria, este servicio migró a consultas virtuales, apoyadas por videos explicativos de los ejercicios, para dar continuidad a los procesos de rehabilitación física de los pacientes.

SALUD
EMPRESARIAL

En alianza con la IPS Colmédicos, que tiene nueve Centros Médicos en Bogotá y presencia en 38 municipios en la red nacional, se aplicaron 714 vacunas, se atendieron 690 empresas y

38.333 personas
con
103.620 actividades

del servicio de Salud Ocupacional.

Red Hospitalaria

La red hospitalaria de Colsubsidio cuenta con clínicas de II y III nivel que atienden diferentes especialidades médicas. Se presenta a continuación los principales resultados de cada una:

CLÍNICA INFANTIL

Las medidas de confinamiento de los niños, la contención de consultas en el servicio de urgencias y hospitalizaciones y la suspensión de los procedimientos quirúrgicos, odontología y consulta especializada, **impactaron los resultados de cobertura y financieros de la clínica.**

Durante los meses de reactivación, se realizaron

121.757

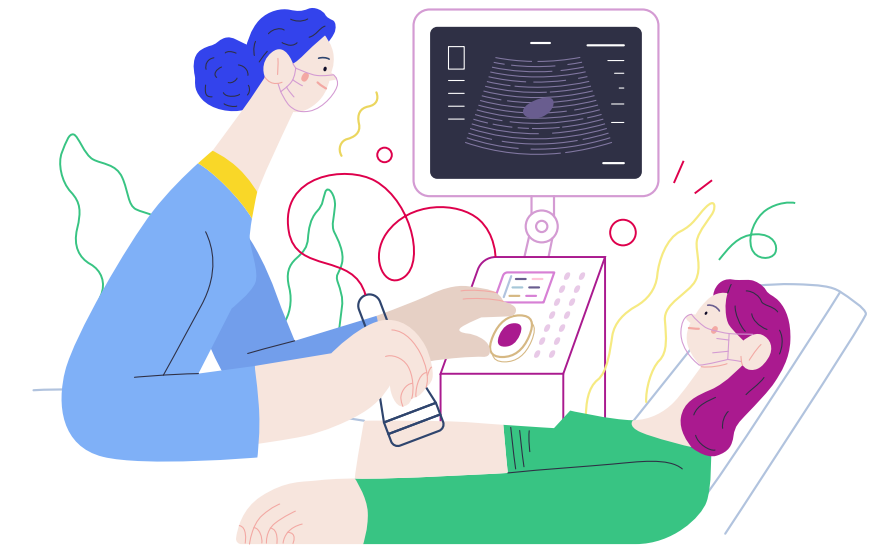
consultas especializadas,

183.173

exámenes de laboratorio y

94.508

imágenes diagnósticas.



SE ABRIÓ LA UNIDAD DE NEONATOS, COMO RESPUESTA AL AUMENTO EN LA NECESIDAD DE ATENCIÓN DE ESTE GRUPO POBLACIONAL, CON SIETE INCUBADORAS PARA LA ATENCIÓN DE INTERMEDIO NEONATAL Y SEIS PARA LA ATENCIÓN DE BÁSICOS.

Desde su apertura, la Unidad de neonatos, ha tenido una ocupación del93%.

La clínica continuó con sus programas bandera de hemofilia, oncología pediátrica, cuidado paliativo y soporte nutricional, manteniendo un crecimiento de la población objeto y el logro de los indicadores de calidad, experiencia y especialmente de resultados en salud de la población atendida.

En el área de hospitalización, se presentó una disminución en el porcentaje de ocupación de las diferentes unidades excepto la de oncología pediátrica, que siguió en funcionamiento.

Cifras anuales de producción CIC

Atenciones clínica infantil

Especialidad	2019		2020	
	Total	Promedio mes	Total	Promedio mes
Consulta especializada	334.602	27.884	121.757	10.146
Laboratorio	223.971	18.664	183.173	15.265
Imágenes	124.539	10.378	94.508	7.876

Fuente: Informes de gestión de la información IPS Colsubsidio

Cifras anuales
de producción CIC

Actividades	2019	2020	%
Egresos hospitalarios	16.741	13.306	-20,5%
Número de cirugías programadas	19.935	17.450	-14,2%
Número de atenciones urgencias	77.081	41.879	-45%

Fuente: Informes de gestión de la información IPS Colsubsidio

Porcentaje de ocupación
Unidad de Neonatos 2020

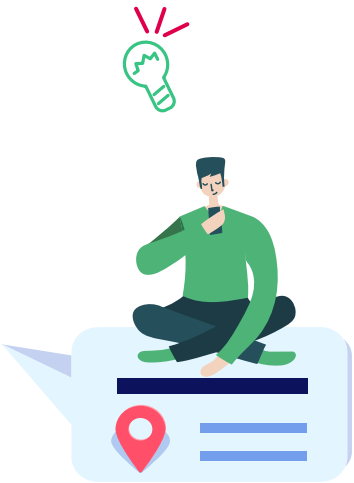
Julio	Agosto	Septiembre
93%	101%	97%
Octubre	Noviembre	Diciembre
99%	98%	70%

Por otro lado, durante el año se hizo la remodelación de seis salas de cirugía y se trabajó con cuatro salas para la atención de los pacientes que requirieron procedimientos quirúrgicos, que representan

17.450 procedimientos realizados, presentándose una ocupación del 90%.

Actividades salas de cirugía	2019	2020	%
Número de cirugías programadas	19.935	17.450	-12%
Número de pacientes operados	9.957	8.717	-12,40%

Fuente: Informes de gestión de la información IPS Colsubsidio



**CLÍNICA
ROMA**

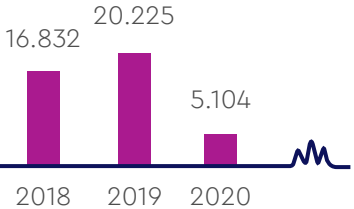
Esta sede destinó toda su infraestructura y sus servicios para la atención de pacientes COVID-19 y para ello, hizo la conversión de las ocho unidades de cuidado intermedio en unidades de cuidado intensivo pasando de 15 a 23. Así mismo, se transformaron 20 camas hospitalarias en camas de cuidado intensivo, aumentando la capacidad instalada de 23 a 43, además de 66 camas de hospitalización para atención exclusiva COVID-19 y de la continuidad del servicio de urgencias.

Para continuar con la prestación de servicios con calidad, se contrató el servicio de cardiología intrahospitalaria y se implementó el teleapoyo de especialidades como neurocirugía, neurología, cirugía maxilofacial, otorrinolaringología y cirugía de tórax.

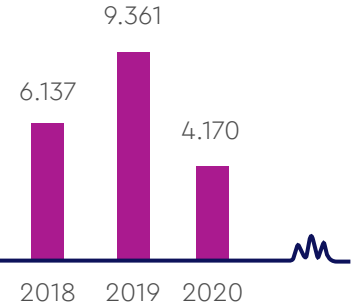
Por otro lado, el laboratorio clínico implementó los procesos de procesamiento de antígeno, dímero automatizado y envío de PCR de diagnóstico y tamizaje. **Aumentó el envío a procesamiento de pruebas de ferritina, hierro, microalbuminuria, hemoglobina glicosilada, vitamina B12, en apoyo al programa domiciliario de la red.** Finalmente recibió por parte del INVIMA la certificación de buenas prácticas de producción y manufactura de aire medicinal, uno de los medicamentos más demandados en las condiciones sanitarias actuales.

A continuación, se presentan los principales indicadores de la atención durante el año 2020:

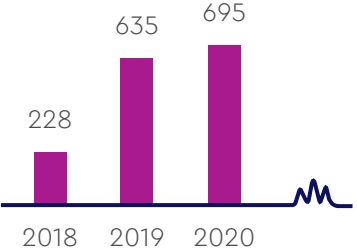
Consulta especializada



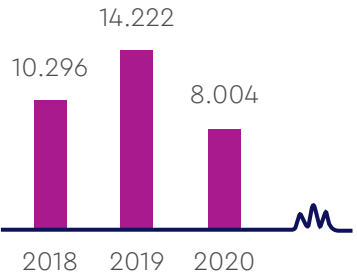
Egresos Hospitalarios



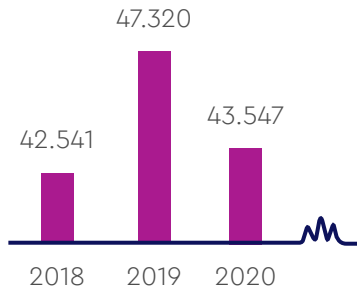
Egresos UCI



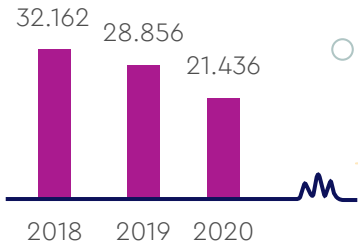
Cirugías



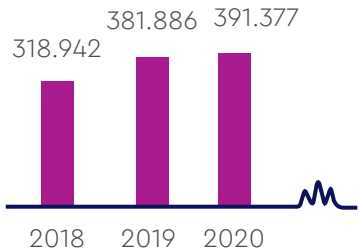
Radiología



Ecografías



Laboratorio clínico



Se obtuvo la recertificación del servicio de imagenología por parte de la Secretaría Distrital de Salud, sin embargo, por efecto de la pandemia, disminuyó la producción en un 8% con respecto al 2019, pasando de 47.320 estudios a 43.547 en el 2020, observándose también una disminución del 26% en la producción del servicio de ecografía.

CLÍNICA
CALLE 100

Esta sede está centrada en la atención del paciente cardiovascular y durante el año trabajó en fortalecer dos grandes frentes para la prestación y gestión de sus servicios que fueron la conformación de un equipo de especialistas y la consolidación de la infraestructura. En estos frentes se presentaron los siguientes resultados:

Equipo
de especialistas:

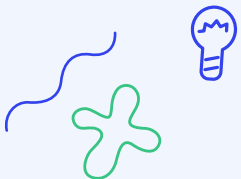
Se conformó un equipo médico con gran experiencia en especialidades quirúrgicas e intervencionistas y en cuidados intensivos, lo que permitió la consolidación de un equipo de especialistas en el manejo integral de la línea cardiovascular.

Se fortaleció al equipo de neurocirugía, con cobertura permanente, entrenados en las últimas técnicas quirúrgicas que les permiten estar a la vanguardia en el tratamiento de patologías neuroquirúrgicas complejas, con una atención segura y eficiente de sus pacientes. Durante el año se logró incrementar los pacientes atendidos en un 202%, pasando de 174 en el 2019 a 526 en el 2020.

Adicional a las especialidades quirúrgicas e intervencionistas, se cuenta con profesionales en cuidados intensivos con amplia experiencia, con la presencia de cardiólogos de manera permanente a nivel hospitalario y de cardiólogos especialistas en procedimientos diagnósticos no invasivos.

Fortalecimiento de la atención en la unidad de cuidados intensivos e intermedios, en donde los especialistas se han alineado no solo con una atención eficiente, sino con los proyectos académicos y nuevos productos asistenciales que está desarrollando la Clínica.

El logro, gracias a este gran equipo, de casos de éxito en el manejo quirúrgico de pacientes que han requerido atención por parte de diferentes especialidades en patologías de muy alta complejidad.



Consolidación
de infraestructura:



Se hizo entrega del área de esterilización y tres consultorios de consulta externa, que atenderán las necesidades de agenda de la red para las especialidades de la línea cardiovascular.



Se amplió el área de las salas de espera, en la cual se incluyó una sala para la entrega de información a los familiares de los pacientes. Estas mejoras han tenido una importante repercusión en la experiencia de los pacientes y sus familias, mejorando así la calificación de la experiencia del usuario.

Estas acciones permitieron continuar con la prestación de los servicios cumpliendo las necesidades y expectativas de los pacientes y usuarios. En el 2020 se presentaron los siguientes indicadores de gestión en la Clínica Calle 100:

IPS Clínica Colsubsidio Calle 100

Indicadores	2018	2019	2020
N. egreso	4.406	3.866	3.123
Giro cama Hx	6,5	7	5,4
Promedio estancia Hx	3,4	3,7	4,4
Ocupación Hx	78	84	74

Fuente: Tablero de mando Clínica Calle 100

En la Clínica Calle 100 se presentó una variación negativa en el volumen de egresos, como resultado de una menor ocupación y una mayor estancia de los pacientes COVID-19 atendidos durante el año, lo cual también explica la disminución del giro cama y el aumento del promedio de estancia.

Como reto y con el fin de lograr una mayor eficiencia y seguridad en la atención de los pacientes de cirugía cardiovascular, se proyecta la implementación del modelo de atención Enhanced Recovery After Cardiac Surgery (ERACS), el cual consiste en una ruta para pacientes seleccionados, a quienes se les podrá ofrecer un egreso temprano luego de su intervención quirúrgica, con un impacto importante en la sensación de bienestar, el giro cama y el costo final de la atención. Una vez se implemente y evalúe este modelo, se podrá replicar en otras especialidades de la Clínica y generar publicaciones sobre los resultados de su aplicación.

CLÍNICA 94

Durante el año, esta sede continuó su proceso de ampliación y consolidación de sus servicios, pasando de 127 a 141 camas hospitalarias y una oferta de 23 especialidades médico-quirúrgicas, dando así cobertura y soporte a las principales patologías presentadas en la red ambulatoria y hospitalaria de la IPS Colsubsidio.

Se inauguró la Unidad de Gastroenterología, la cual atendió 2.061 pacientes y realizó 2.679 procedimientos, evidenciando la importancia del soporte diagnóstico y terapéutico de este servicio para la definición de conducta y manejo oportuno de la población atendida.

Para atender a las pacientes maternas la clínica desarrolló las siguientes actividades:

Atender a pacientes maternas de alto riesgo, neonatos y enfermedades en general.

En el programa madre canguro se atendieron 1.063 bebés, se realizaron 55 jornadas de inmunización con Palivizumab, con una cobertura total de 1.158 bebés, lo que permitió disminuir la hospitalización de bebés prematuros a causa del Virus Sincitial respiratorio.

Atender en la unidad neonatal 2.202 pacientes, de los cuales 431 fueron prematuros.

En la Clínica 94 se habilitó el segundo piso como UCI para pacientes no respiratorios con 10 camas, para dedicar las 12 camas de la UCI a pacientes COVID-19. A continuación, se registran los principales indicadores que permiten evidenciar de manera mensual el crecimiento de la IPS en la atención de los pacientes, incluyendo egresos hospitalarios, porcentaje de ocupación y procedimientos quirúrgicos realizados.

En el primer indicador, se observa un aumento significativo de los egresos hospitalarios (38%), cuyo acelerador más importante fue la infección por COVID - 19, especialmente durante los picos epidemiológicos.

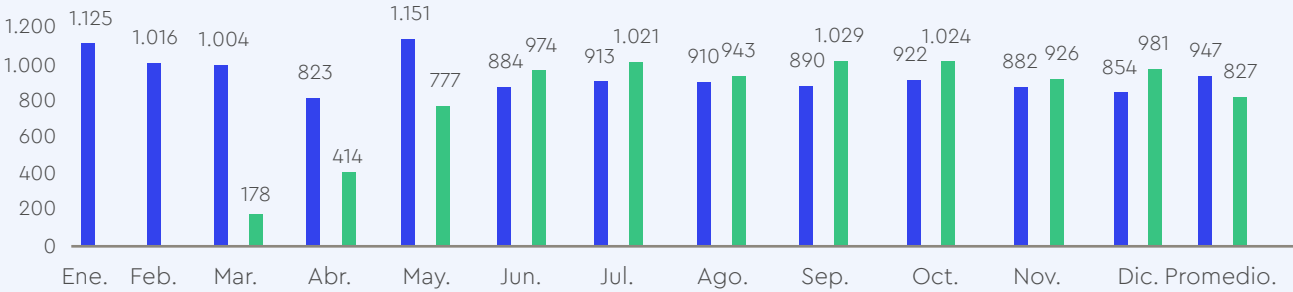
No obstante, el porcentaje de ocupación se mantuvo relativamente estable, probablemente como resultado de la restricción en servicios diferentes a urgencias y hospitalización, cuya prescripción debió postergarse como consecuencia de las restricciones impuestas por el gobierno.

En cuanto a los procedimientos quirúrgicos, a pesar de la necesidad de postergar cirugías electivas por la situación de pandemia, el balance final del año fue positivo, con un

29,6% más que en el 2019, gracias a la eficiencia de la gestión administrativa, aprovechándose al máximo la capacidad instalada durante los meses menos severos de la pandemia.



Egresos
hospitalarios 2019-2020



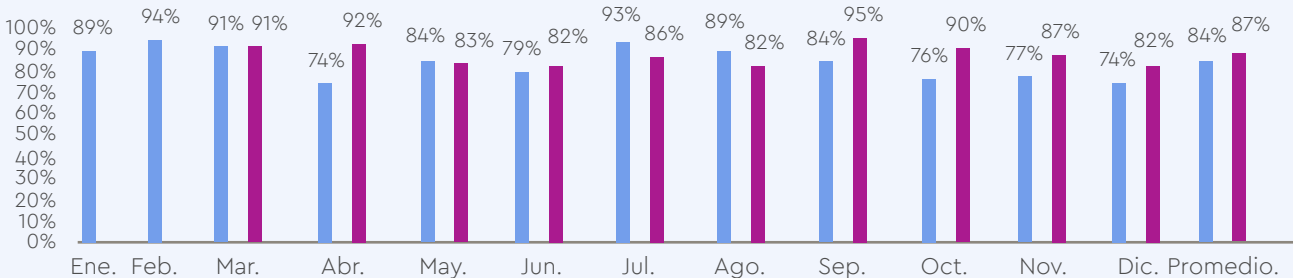
Número de egresos
hospitalarios 2020

Número de egresos
hospitalarios 2019

Total año 2019: **8.267**

Total año 2020: **11.374**

Porcentaje
de ocupación 2019-2020



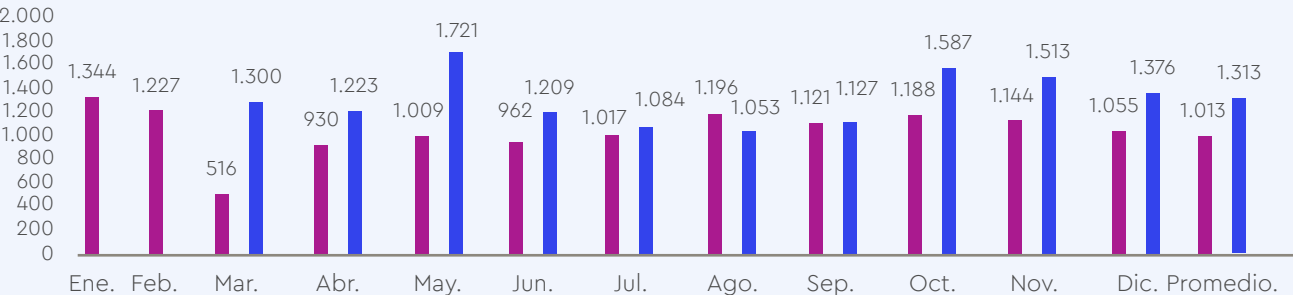
Porcentaje de
ocupación 2020

Porcentaje de
ocupación 2019

% de ocupación 2019: **85%**

% de ocupación 2020: **84,5%**

Procedimientos
quirúrgicos realizados



Procedimientos
quirúrgicos realizados 2019

Procedimientos
quirúrgicos realizados 2020

Fuente: Dirección Clínica 94

CLÍNICA GIRARDOT

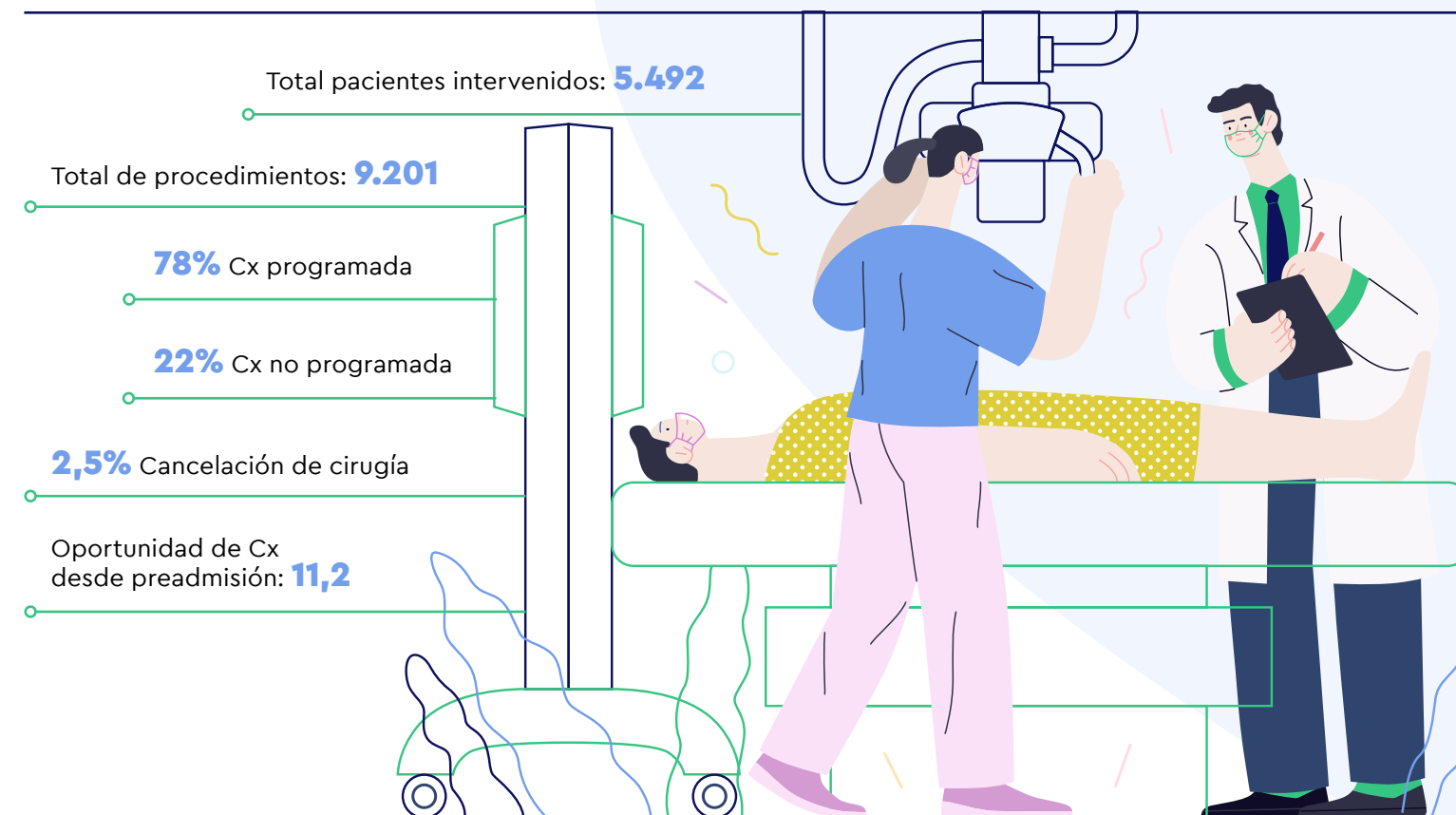
Con el fin de garantizar un servicio integral, se continuó el proceso de ampliación de la oferta de las especialidades y de consolidación de las existentes. **Durante el año se inició la prestación de los servicios de neurología a nivel hospitalario y gastroenterología intervencionista, así como la completitud en el servicio de urología y se estableció una alianza con una nueva sociedad de anestesia y cuidados intensivos.**

Adicionalmente, dispuso de 11 camas UCI exclusivamente para la atención de pacientes COVID-19.

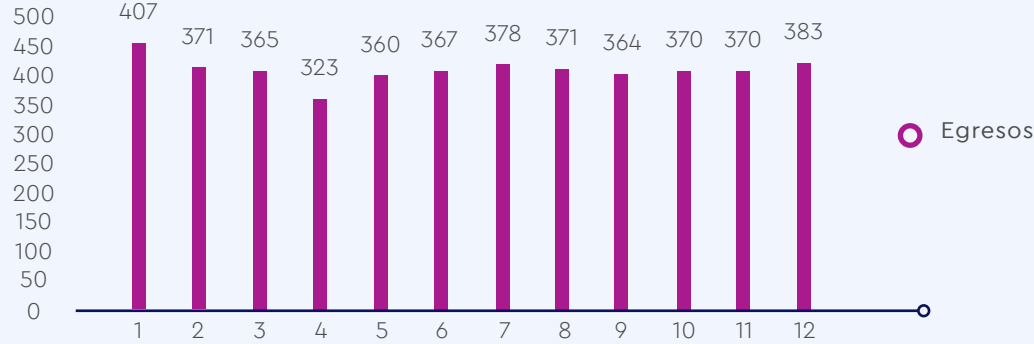
La Clínica Girardot cerró el 2020 con una gran infraestructura que le permite prestar servicios de salud en la zona de influencia, con los siguientes indicadores:

Salas de cirugía

Año 2019



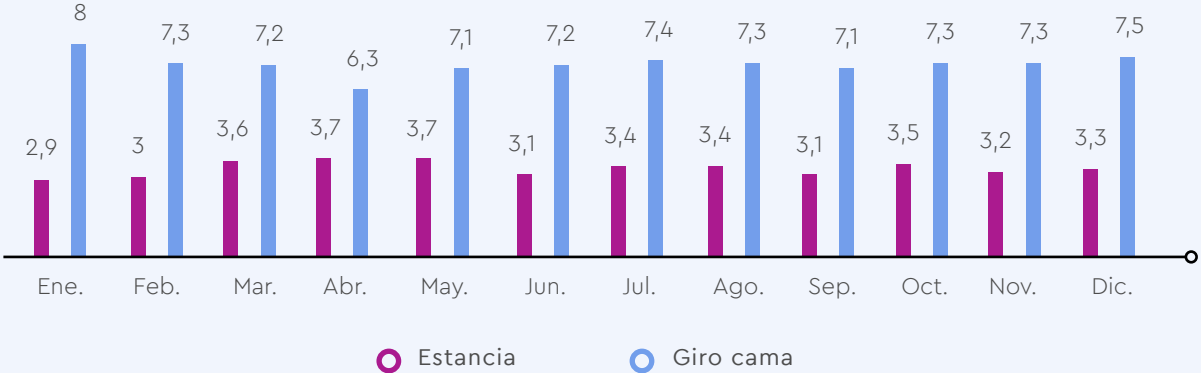
Egresos
hospitaización



*Incremento del 3%
en egresos frente al 2019.



Hospitalización 2020



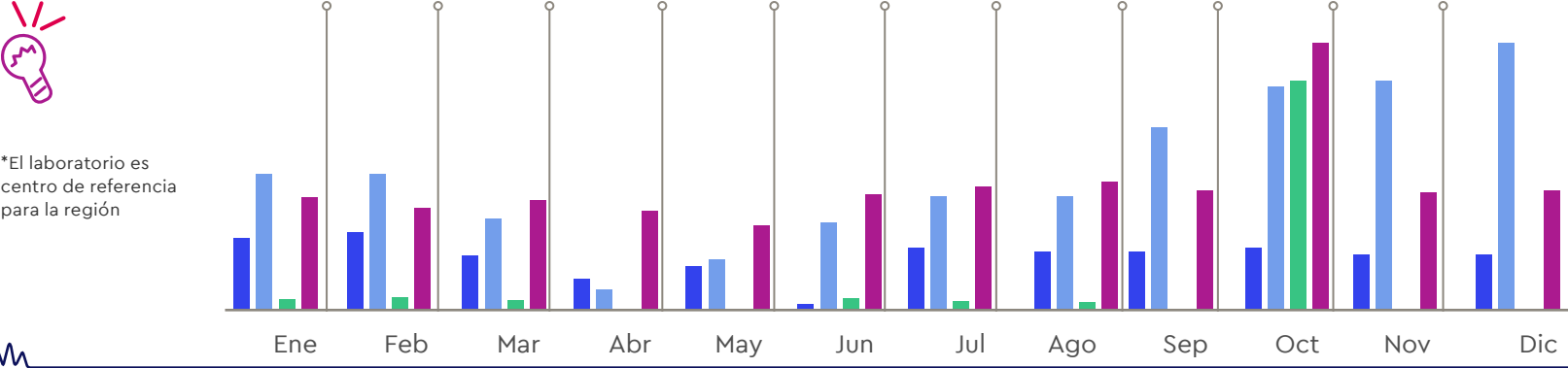
Fuente: Dirección Clínica Girardot



Muestras procesadas
en LAB clínica Girardot



*El laboratorio es
centro de referencia
para la región



Centro Médico Girardot	2.522	2.700	1.886	1.075	1.505	1.662	2.160	2.009	2.038	2.180	1.939	1.911
Centro Médico La Mesa	4.775	4.796	3.183	697	1.760	3.053	4.008	3.991	6.433	7.882	8.110	9.443
Centro Médico Apulo	339	418	296	0	0	372	258	247	0	257	0	0
Clínica Girardot	3.972	3.587	3.852	3.478	2.944	4.060	4.322	4.515	4.126	4.183	4.119	4.206

**CLÍNICA
127**

Conscientes de la carga de la patología oncológica en la población adulta, la Red Salud Colsubsidio abrió las puertas de la Clínica 127 para prestar servicios ambulatorios y hospitalarios para el tratamiento de esta patología.

Fundamentada en un modelo de atención con estándares superiores de calidad y de servicio y, con una gestión centrada en el paciente y la familia con programas de seguridad del paciente, docencia e investigación, esta clínica contó con el acompañamiento de uno de los mejores centros a nivel mundial en oncología, el Dana Farber Cancer Institute, que compartió sus mejores prácticas y apoyó la definición tanto de la estructura organizacional como del modelo de atención y modelo de experiencia.

La Clínica cuenta con 32 especialidades y subespecialidades médicas y una capacidad instalada de 50 camas hospitalarias, 15 camas de cuidado intensivo e intermedio, 57 unidades para quimioterapia ambulatoria, 3 salas de cirugía, sala de procedimientos endoscópicos,

laboratorio clínico y de patología, imagenología con ultrasonido, rayos x, fluoroscopia, Tomografía y Resonancia Magnética, así como medicina nuclear. **Genera empleo directo a 303 personas y a 60 especialistas a través de Sociedades Médicas en la primera fase. Al cierre de 2020 completó una cohorte de 5.200 pacientes oncológicos.**

Con la puesta en marcha de la Clínica 127 la IPS Colsubsidio espera:



Fortalecer los programas de detección temprana de cáncer y de inicio oportuno del tratamiento.



Impactar en la calidad de vida y en la sobrevivencia de los pacientes con diagnóstico oncológico.



Contribuir en los proyectos de investigación y producción científica para esta línea en el país.



Implementar programas de educación continuada para la formación de recurso especializado para la atención de estas patologías.



Generar nuevo conocimiento con la implementación de mejores prácticas en la atención de pacientes oncológicos que impacten los resultados en salud dentro de la red y en el sector.

A continuación, se presentan los indicadores de gestión desde el momento de la apertura de la clínica a diciembre de 2020:

**Acumulado
sep-dic 2020**



Hospitalización

N. Egresos Hosp	518
Giro Cama Hx	4,3
Promedio Estancia Hx	6,3
Ocupación Pisos	90%
Ocupación UCI	61%
	
Salas de infusión (Quimioterapia)	
N. pacientes	753
Sesiones	1.827
Ambulatorios	70%
Hospitalizados	30%



Salas de cirugía

Ocupación salas	92%
N. salas de Cx	2
N. Pacientes	694
N. procedimientos	1.528
% Evento	100
% CIS	0
Programada	97%
No programada	3%
% Cancelación	3,7%

Fuente: Dirección Clínica 127.

Docencia, investigación y educación continuada

Con el fin de cumplir con la capacitación, el fortalecimiento de las competencias técnicas, humanas y transversales, la producción de conocimiento y la articulación con las instituciones universitarias de formación del talento en salud, durante el año se realizaron las siguientes actividades:

DOCENCIA



Prácticas clínicas de estudiantes de pregrado y postgrado de 9 de las principales instituciones de educación superior del país.



Autoevaluación de calidad de la relación docencia servicio de las sedes en las que se desarrollan las prácticas clínicas.

INVESTIGACIÓN

- 30 proyectos de investigación, con la participación de las Clínicas Infantil, el Lago, Calle 94, Calle 100 y Roma y tres centros médicos de la red, en temas relacionados con malformaciones congénitas, el uso prudente de antibióticos en pediatría y el COVID-19 en paciente pediátricos y adultos.



- 25 sesiones del Comité de Bioética, el análisis de 19 proyectos de investigación, 5 sesiones de acompañamiento a la misión médica y el análisis de un caso profesional.
- Participación con trabajos de investigación en eventos externos, dos de ellos fueron premiados por su calidad en la Universidad de Los Andes.

- Realización del 2º Encuentro de investigación, con la asistencia de 400 personas y la presentación de 5 conferencias, 22 trabajos de investigación modalidad oral y 4 pósters.

- Publicación de dos ediciones de la revista SaludArte.

EDUCACIÓN CONTINUADA

- Desarrollo de **36** boletines de Actualidad en Salud: medicina general, pediatría, odontología y enfermería.
- Realización de **7** eventos académicos virtuales con participación de mil asistentes.
- Desarrollo de **142** actividades educativas virtuales, con 55.010 participaciones de 5.021 trabajadores de la IPS.

- Desarrollo de **25** cursos nuevos de capacitación y actualización.
- Recopilación de **150** contenidos, en diferentes formatos, para la gestión del conocimiento en la red de la IPS Colsubsidio.
- Formación de **280** trabajadores en cursos externos.

- Programación de **58** espacios de capacitación, en los que se desarrollaron **130** contenidos para 250 funcionarios nuevos de la Clínica 127.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Elaboración de siete rutas de entrenamiento para sendos cargos de la red con contenidos requeridos para la inducción al cargo de trabajo, en conjunto con funcionarios de gestión humana.



Realización de un evento académico internacional, virtual, en conjunto con los miembros de la red de conocimiento en seguridad del paciente, con la asistencia de 200 personas de varios países latinoamericanos.



Elaboración de instrumentos de diagnóstico de gestión del conocimiento.



05 Asegurar solidez financiera para la

EQUI- DAD

ODS-8
ODS-16

C102-7

TM6

C103-1
C013-2

Salud Colsubsidio realiza su gestión financiera de acuerdo con las políticas de la organización, la cual entiende su compromiso y responsabilidad de hacer un uso eficiente de los recursos con el fin de garantizar la perdurabilidad de la organización y la redistribución de los aportes empresariales en los programas y servicios sociales.



La alta incertidumbre generada por la pandemia ocasionada por el COVID-19, requirió rápidas adaptaciones de los procesos financieros para responder ágilmente al nuevo escenario económico y anticiparse a los probables efectos sobre los resultados de la Caja, derivados de los cierres de los sectores económicos y las cuarentenas establecidas por el Gobierno Nacional y los entes territoriales.

De acuerdo con las políticas financieras establecidas por la organización, dentro de las acciones desarrolladas por Salud Colsubsidio se destacan:



Elaborar pronósticos financieros mensuales orientados por una política de austeridad y eficiencia en la gestión de los recursos.



Fortalecer los procesos de facturación, cartera, ingresos y pagos.



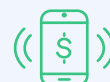
Promover el uso de medios de pago virtuales y presenciales sin contacto, con apoyo de entidades financieras y pasarelas de pago.



Implementar esquemas virtuales, en conjunto con entidades financieras, para confirmación y autorización de operaciones que permitieron garantizar los procesos de pagaduría a proveedores y acreedores y cumplir con las obligaciones de la Caja, generando ahorros y garantizar el mínimo riesgo en la administración de los recursos.



Realizar seguimiento mensual al desempeño de la operación financiera y a los principales indicadores de liquidez, rotación de activos y eficiencia.



Habilitar nuevos canales y medios de pago virtuales como APP para facilitar a los afiliados el pago de sus productos y/o servicios.



Estabilizar el proceso de facturación electrónica con validación previa, tanto en la emisión como en la recepción de facturas.



C103-3

Principales indicadores financieros:

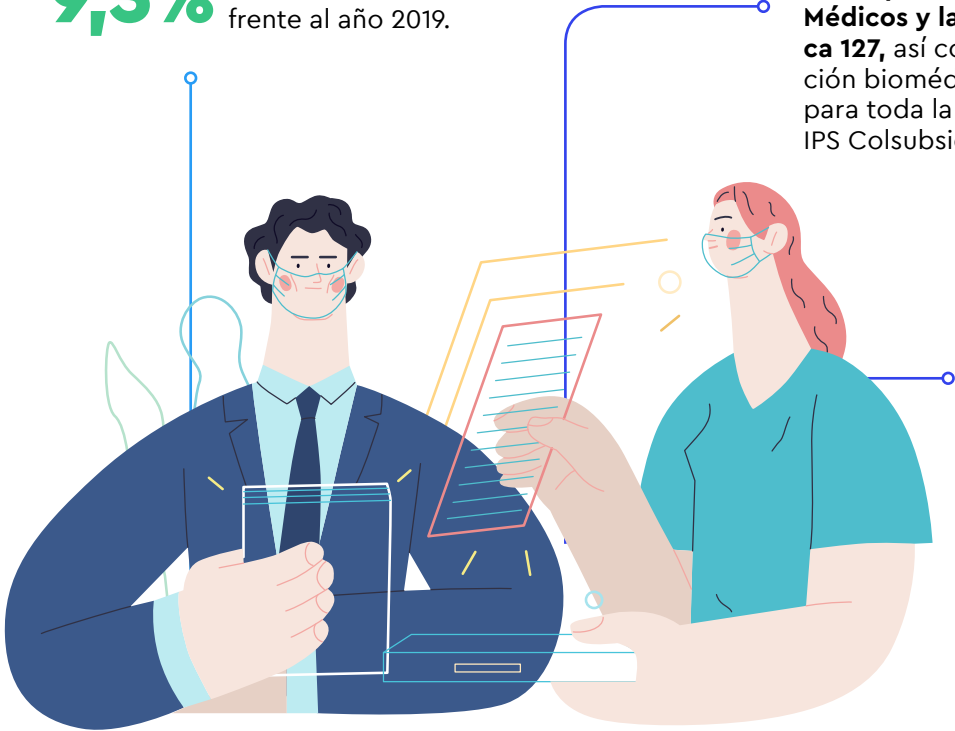
Los ingresos totales se situaron en

\$616.451 millones,
con un crecimiento del
9,5% frente al año 2019.

Se realizó una inversión
cercana a los

\$74.000
millones, representada
en la **apertura de 4 Centros
Médicos y la Clínica Oncológica 127**, así como en la renova-
ción biomédica y tecnológica
para toda la red de la
IPS Colsubsidio.

El remanente genera-
do se reinvierte en el
servicio para financiar
el crecimiento y la am-
pliación de cobertura.



VALOR ECONÓMICO
GENERADO Y DISTRIBUIDO

C201-1

1. Valor económico generado

	2020
Ingresos operacionales y no operacionales	\$616.451
Total Valor económico generado	\$616.451

2. Valor económico distribuido

	2020
Pagos realizados a terceros, estado, trabajadores	\$577.034
Pagos realizados al Estado	\$1.316
Pagos y beneficios a los trabajadores	\$31.685
Pago a proveedores	\$544.032
Otros conceptos (Excedentes, Provisiones, Amortización, Depreciación)	\$35.422
Remanente	\$3.995
Total valor económico distribuido	\$616.451

Cifras expresadas en millones de pesos

TABLA DE ESTÁNDARES GRI 2020

C102-55

ESTÁNDAR GRI**CONTENIDOS
GENERALES****REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL****PÁGINA****GRI 102: CONTENIDOS GENERALES****1. Perfil de la organización**

C102-1	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.	-
C102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la Organización.	3
C102-3	Ubicación de la sede.	La oficina principal de Colsubsidio tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia.	-
C102-4	Ubicación de las operaciones.	Portafolio Integral de Servicios e infraestructura. Colsubsidio opera únicamente en Colombia.	12
C102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil del Servicio.	3
C102-6	Mercados servidos.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura.	12
C102-7	Tamaño de la Organización.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Contar con el mejor talento humano. Asegurar solidez financiera para la equidad.	12-47-112
C102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano – Nuestro talento.	47
C102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Perfil de la Organización.	7
C102-10	Cambios significativos que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Este es el primer informe de gestión del Servicio de Salud.	4
C102-11	Principio de precaución.	Contribuir a la conservación del medio ambiente.	67
C102-12	Iniciativas externas.	Gremios y Asociaciones.	15
C102-13	Afiliaciones y Asociaciones.	Gremios y Asociaciones.	15

2. Estrategia

C102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Palabras del Director. Palabras de la Gerente.	3
C102-15	Principales impactos, riesgos y Oportunidades	Palabras de la Gerente.	4

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
3. Ética e Integridad			
C102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Perfil del Servicio.	8
4. Gobernanza			
C102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno, Ética y Transparencia.	27
C102-19	Delegación de autoridad.	Gobierno, Ética y Transparencia.	27
C102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno, Ética y Transparencia.	27
C102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Consejo Directivo.	2
C102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Transparencia y Gobierno Corporativo	26
C102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Transparencia y Gobierno Corporativo	26
C102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno, Ética y Transparencia. – Sistema de Gestión de Riesgos.	32
C102-35	Políticas de remuneración.	Gobierno, Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	26-50
C102-36	Proceso para determinar la remuneración.	Gobierno, Ética y Transparencia. Contar con el Mejor Talento Humano.	26
5. Participación de los grupos de interés			
C102-40	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés.	23
C102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Contar con el Mejor Talento Humano.	60
C102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés.	23
C102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Temas Materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Grupos de Interés.	18-23
C102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Temas Materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
6. Prácticas para la elaboración de Informes			
C102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Colsubsidio presenta sus Estados Financieros consolidados anualmente y se encuentran disponibles en: https://www.colsubsidio.com/uploads/2021/04/Corporativo_2020-EEFF-COLSUBSIDIO-PAG-1-9_20210406.pdf	-
C102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Temas Materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18
C102-47	Lista de los asuntos relevantes.	Temas Materiales y Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.	18-19
C102-48	Re expresión de la información.	Este es el primer informe del Servicio de Salud de Colsubsidio.	-
C102-49	Cambios en la elaboración de informes.	Este es el primer informe de gestión y sostenibilidad del Servicio de Salud.	-
C102-50	Periodo objeto del informe.	Palabras de Director.	3
C102-51	Fecha del último informe.	Palabras de Director.	3
C102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Palabras de Director.	3
C102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com	-
C102-55	Índice de estándares GRI.	Tabla indicadores GRI.	116
C102-56	Verificación externa.	Características del Informe.	5
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
C103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe: Tema material 1 TM1 Prestación de servicio humanizado y atención centrada en las personas. Tema material 2 TM2 Acceso a la salud. Tema material 3 TM3 Gestión del riesgo en salud. Tema material 4 TM4 Bienestar, salud y seguridad de los trabajadores. Tema material 5 TM5 Gestión ambiental: residuos, energía, agua y emisiones. Tema material 6 TM6 Desempeño económico. Tema material 7 TM7 Cumplimiento regulatorio. Tema material 8 TM8 Derechos Humanos. Tema material 9 TM9 Transformación digital. Tema material 10 TM10 Formación y desarrollo de los trabajadores. Tema material 11 TM11 Diversidad e inclusión. Tema material 12 TM12 Salud pública. Tema material 13 TM13 Transparencia y Anticorrupción.	
C103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.		33
C103-3	Evaluación del enfoque de gestión.		81-94
			90
			57, 61
			66
			112
			86
			38
			43
			45-52
			37
			90
			26-31

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 200: ECONÓMICOS			
C201: Desempeño Económico			
C201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Asegurar la solidez financiera para la equidad.	114
C202: Presencia en el mercado			
C202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	1:1	-
C202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Contar con el Mejor Talento Humano.	48
C203: Impactos Económicos Indirectos			
C203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Portafolio Integral de Servicios e Infraestructura. Generar Desarrollo Humano Integral.	13-81
C203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	General Desarrollo Humano Integral	81
C205: Prácticas de Anticorrupción			
C205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	30
C205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	30
C205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Ética y Cumplimiento – Gobierno, Ética y Transparencia.	31
C206: Competencia desleal			
C206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante el periodo del reporte no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal o las prácticas monopólicas y la libre competencia.	-
GRI 300: AMBIENTAL			
C302: Energía			
C302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	77
C302-3	Intensidad energética.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	77
C302-4	Reducción del consumo energético.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	78

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C303: Agua y efluentes			
C303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	68-70
C303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	70
C303-3	Extracción de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	69
C303-4	Vertido de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
C303-5	Consumo de agua.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	69
C305: Emisiones			
C305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	75
C305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 2).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	75
C305-3	Emisiones directas de GEI (alcance 3).	N.R.	-
C305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	-
C305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	77
C305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	75
C306: Residuos			
C306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	72
C306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	73
C306-3	Residuos generados.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
C306-4	Residuos no destinados a eliminación.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
C306-5	Residuos destinados a eliminación.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente.	71
C307: Cumplimiento Ambiental			
C307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante el año del reporte no se presentaron incumplimientos a la legislación y normativa ambiental.	-

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
GRI 400: SOCIALES			
C401: Empleo			
C401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	50-51
C401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	59
C403: Salud y Seguridad en el Trabajo ASOCIADO A SISO			
C403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	61
C403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	Contar con el Mejor Talento Humano.	63
C403-3	Servicios de salud en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	63
C403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	63
C403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	64
C403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	Contar con el Mejor Talento Humano.	64
C403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comercial.	Contar con el Mejor Talento Humano.	63
C403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	65
C403-9	Lesiones por accidente laboral.	Contar con el Mejor Talento Humano.	65
C403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	Contar con el Mejor Talento Humano.	65
C404: Formación y Enseñanza			
C404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Contar con el Mejor Talento Humano.	52
C404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Contar con el Mejor Talento Humano.	52
C404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Contar con el Mejor Talento Humano.	54

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
C405: Diversidad e Igualdad de oportunidades			
C405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Gobierno, Ética y Transparencia. Estructura Administrativa.	47-50
C405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	1:1	-
C406: No discriminación			
C406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante el periodo del reporte no se presentaron casos de discriminación reportados ante el Comité de Convivencia.	60
C407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
C407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	Contar con el Mejor Talento Humano.	60
C408: Trabajo infantil			
C408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	ASOCIADO A DDHH.	38
C409: Trabajo forzoso u obligatorio			
C409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	ASOCIADO A DDHH.	38
C413: Comunidades locales			
C413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	Generar Desarrollo Humano Integral.	-
C416: Salud y seguridad de los clientes			
C416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente.	40
C416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	Generar Desarrollo Humano Integral. Seguridad del paciente.	-
C417: Marketing y Etiquetado			
C417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Gestión Organizacional.	-
C419: Cumplimiento Socioeconómico			
C419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante el periodo del reporte no se presentaron casos de incumplimiento en las leyes y normativas sociales y económicas.	-

Caja Colombiana de Subsidio Familiar
COLSUBSIDIO

Luis Carlos Arango Vélez
Director Administrativo

Coordinación Editorial
Diana Patricia Gómez García
Gerente Médica

Juan Carlos Morales Ruiz
Jefe Docencia y Educación Continuada Salud

María Fernanda Quijano Delgado
Jefe Departamento Investigaciones Sociales

María Consuelo Briceño Torres
Especialista Investigaciones Sociales

Diseño y Diagramación
GOOD;)
Comunicación para el Desarrollo Sostenible
www.isgood.com.co

Compártenos tu opinión
planeacion.segsocial@colsubsidio.com

Informe de gestión y sostenibilidad
Salud Colsubsidio 2020