



Informe
de **gestión** y
**sosteni-
bilidad**
2021

Salud

 **Colsubsidio**
con todo lo que te mereces

CONTENIDO

01

02

04

03

05



CONSEJO DIRECTIVO 2018-2022

José Alejandro Cheyne García
Presidente

Luis Francisco Maltés Tello
Vicepresidente

EMPLEADORES

Principales

José Alejandro Cheyne García
Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Isabel Cristina Martínez Coral
Banco de Bogotá S.A.

Miguel Alberto Pérez García
Asociación Colombiana de Empresas
de Servicios Temporales - Acoset

Luis Felipe Gutiérrez Navarro
Colombiana de Comercio S.A. - Alkosto S.A.

Eduardo Antonio Visbal Rey
Federación Nacional
de Comerciantes - Fenalco

Suplentes

David Eduardo Abella Abondano
Bancolombia S.A.

Andrés López Valderrama
Corporación de Feria y Exposiciones S.A.

Juan Ernesto Galindo Córdoba
Banco Davivienda S.A.

Henry Joseph Bradford Sicard
Colegio de Estudios Superiores
de Administración - CESA

TRABAJADORES

Luz Stella Arias Rivera
Kamex Internacional S.A.S

Luis Francisco Maltés Tello
Fundación Universitaria Autónoma
de Colombia - CUT

Nelson Caballero Herrera
Itaú CorpBanca Colombia S.A.- CGT

María Elsa Páez García
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
INPEC - CGT

Miguel Fernando Jiménez Olmos
Veeduría Distrital - C.T.C.

María Eugenia Usaquén Osuna
Notaría Primera de Bogotá

José Julián Cabanilla Santamaría
Eternit Colombia S.A. - CUT

Eberto Guzmán Chávez
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Luis Hugo Monroy Donoso
Saint Gobain Colombia S.A.S.- CGT

Carlos Alonso Medina Ramírez
Bancolombia S.A.- CTC

REVISORES FISCALES

Juan Antonio Colina Pimienta
Principal
PricewaterhouseCoopers S.A.S.

Juan Carlos Sánchez Borja
Suplente
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
Subdirector Salud (E)

Diana Patricia Gómez García
Gerente médica

Sergio Andrés Ramírez Murillo
Gerente financiero y administrativo

GRI 102-14



Palabras del director

La gestión de la Organización, durante el año 2021, estuvo caracterizada por los procesos de transformación que realizamos en respuesta a los cambios permanentes del entorno y para responder oportunamente a las necesidades cambiantes de las poblaciones que tenemos a cargo, así como a los retos que la pandemia aún le impone a Colombia, las empresas y a toda la comunidad.

En Colsubsidio, nos propusimos transformarnos a una mayor velocidad, seguir trabajando de manera activa y diaria para acompañar en este camino a miles de familias colombianas, convencidos de que tenemos que ser una empresa cada vez más ágil, digital, que brinde un excelente servicio, amplíe cobertura y genere oportunidades para satisfacer necesidades fundamentales de la población.

En desarrollo del Modelo de Sostenibilidad y con el fin de mostrar a los grupos de interés los resultados de la gestión llevada a cabo por la Unidad de Servicio de Salud 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 segundo Informe de Gestión y Sostenibilidad de Salud Colsubsidio.

Este informe contiene, entre otros, los resultados de las estrategias que se han desarrollado para cumplir con la promesa de valor de esta área, contar con una amplia red de atención integral, efectiva en lo médico y afectiva en el trato, para cada momento de la vida.

Los resultados de la gestión realizada durante el año los mostramos en este informe, el cual fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI, de acuerdo con los componentes del Modelo de Sostenibilidad de la Corporación: Transparencia y gobierno corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medioambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.

LUIS CARLOS ARANGO VÉLEZ
Director administrativo

GRI 102-14

Palabras del subdirector

La IPS Colsubsidio continuó enfrentando los desafíos que impuso el COVID-19, los cuales se hicieron aún más complejos en el año 2021: el pico epidemiológico más largo desde el inicio de la pandemia, las protestas sociales y al desabastecimiento de medicamentos básicos para la atención de los pacientes críticos, incluyendo anestésicos y oxígeno, hechos que impactaron negativamente la realización de algunos procedimientos quirúrgicos y generaron la necesidad de diferir la atención de muchos problemas de salud.

GRI 102-1



No obstante, comprometidos con el control de la pandemia y con la reactivación del país, asumimos el reto de prestar el servicio de vacunación contra el COVID-19, iniciando en el mes de marzo el proceso de inmunización del equipo asistencial y luego el de la población general en los municipios cubiertos por la IPS. En Bogotá, se implementaron 62 puntos de vacunación, localizados en siete sedes, en los que se administraron 741.400 inmunobiológicos, 357.590 primeras dosis, 289.366 segundas dosis, 45.569 dosis de esquema único y 48.875 dosis de refuerzo a nivel nacional, de acuerdo con los lineamientos establecidos por los entes territoriales.

Esta experiencia nos permitió hacer parte del plan de vacunación de las empresas privadas, bajo las estrategias intramural y extramural, en las que se administraron 82.772 primeras dosis, 67.982 segundas dosis y 379 dosis de refuerzo, es decir, 158.697 dosis en total, en 368 empresas del país.

Conscientes de la necesidad de garantizar la atención y la experiencia de nuestros usuarios, continuamos con los proyectos de expansión de la IPS Colsubsidio, con la apertura de los siguientes centros médicos: SURA

Nuestro Bogotá, Plaza de las Américas, Fusagasugá, SURA Pereira Pinares y Tunja, los cuales tienen una capacidad para atender a cerca de 300 mil usuarios.

GRI 102-3 - GRI 102-4

Además, con el fin de ampliar y complementar el portafolio de servicios, se puso en funcionamiento el primer Centro de Estética Dental Dentivip, ubicado en el Centro Comercial Nuestra Bogotá, el cual presta servicios preferenciales de salud oral, bajo un concepto de calidad, confort y exclusividad al alcance de los usuarios de la IPS, de la Caja y de la comunidad en general.

En el año 2022, la IPS continuará desarrollando el plan definido para cumplir la estrategia competitiva 2019-2022, que incluyó los siguientes pilares:

- Aseguramiento de la integralidad de la red.
- Fortalecimiento del modelo de salud, mediante la implementación de servicios innovadores y la consolidación del plan de expansión geográfica
- Creación del portafolio de servicios por segmentos, para afiliados a la Caja.

- Despliegue del modelo de inclusión para la población con discapacidad auditiva en la Red de la IPS.
- Despliegue del modelo de atención de experiencia y cuidado bajo los estándares de la atención humanizada centrada en el paciente.
- Fortalecimiento del proceso de transformación digital.

En ese contexto, para 2022, se tiene previsto el desarrollo de dos proyectos clave: la implementación de un modelo de gestión integral del riesgo en salud para dar cumplimiento estricto a la cuádruple meta y el mejoramiento de la eficiencia en los procesos de uso y ocupación de las salas de cirugía, despliegue del programa de altas tempranas, optimización del área de referencia y contrarreferencia, y fortalecimiento del modelo de atención centrada en la persona.

CARLOS URUEÑA CASTAÑEDA
Subdirector Servicios de Salud

Características del informe

Este informe de gestión y sostenibilidad anual presenta los resultados obtenidos por la Unidad de Servicio de Salud de Colsubsidio durante el año 2021, el cual fue elaborado bajo la metodología de los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con la opción esencial.

Este reporte contiene la gestión realizada en cada uno de los temas identificados como materiales a través de la explicación del enfoque de gestión, los contenidos sociales, económicos y ambientales, así como los indicadores propios y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se identifican con una bandera demarcada con el número del ODS al cual contribuye.

GRI 102-50
GRI 102-51
GRI 102-52
GRI 102-54

La materialidad corresponde a la revisión realizada en el año 2020, debido a los impactos generados por la pandemia, la cual fue elaborada de acuerdo con los lineamientos del GRI. También se incluyeron en el análisis estudios elaborados por el World Business Council Sustainable Development (WBCSD), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la

Asociación Internacional de Seguridad Social (AISS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros.

La información financiera general de la Corporación fue auditada por PricewaterhouseCoopers – PwC, y la información no financiera fue producida por las áreas responsables de la gestión del Servicio de Salud. En el reporte, se especifican los casos en los cuales se actualizaron datos de años anteriores o si hubo cambio en el cálculo de algún indicador.

GRI 102-48

El informe está estructurado de acuerdo con los componentes del Modelo de Sostenibilidad de la Organización: Transparencia y gobierno corporativo, Contar con el mejor talento humano, Contribuir a la conservación del medioambiente, Generar desarrollo humano integral y Asegurar solidez financiera para la equidad.



TM#: tema material que la Unidad de Servicio de Salud identificó y gestiona a través de su operación y de los servicios sociales.



ODS#: evidencia la gestión que hace la Unidad de Servicio de Salud para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



GRI#: es el dato del indicador social, económico, ambiental o que reporta la Unidad de Servicio de Salud de acuerdo con los Estándares GRI.

Perfil del servicio de salud

Los productos de la Unidad de Servicio de Salud hacen 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 colombianos.

GRI 102-1



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

GRI 102-5

La IPS Colsubsidio presta sus servicios a través de la IPS Colsubsidio, una red conformada por siete clínicas y 46 centros médicos, entre los que se cuentan dos centros de especialistas, dos centros de salud preferencial y cuatro centros de programas que atienden a los afiliados a las entidades promotoras de salud Famisanar,

Nueva EPS y SURA EPS. Esta red se complementa con 155 servicios farmacéuticos, que son gestionados por la Unidad de Servicio de Medicamentos de Colsubsidio, que realiza anualmente su Informe de Gestión y Sostenibilidad.

GRI 102-2

Salud Colsubsidio está comprometida con la prestación de 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 1.531.602 usuarios adscritos, Salud Colsubsidio tiene una participación del 3,01 % en el Régimen Contributivo del Sistema de Seguridad Social Integral.

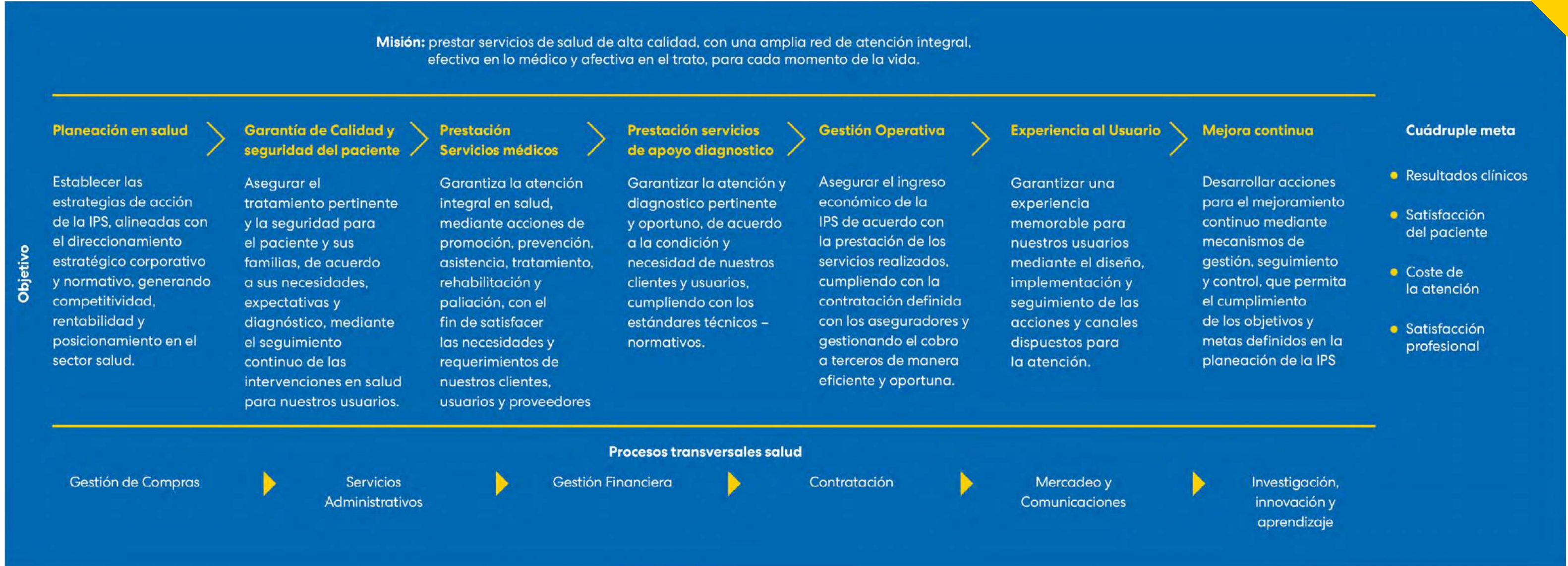


Para realizar su gestión, Salud Colsubsidio ha definido la siguiente cadena de valor:

GRI 102-9



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.



La gestión desarrollada por la IPS Colsubsidio está enmarcada en una cultura de servicio con sentido social y en los valores corporativos.

GRI 102-16



Valores

INTEGRIDAD

Hacemos siempre lo correcto hasta el final.

- Reflejo los valores por medio de mis acciones en el día a día.
- Genero confianza actuando y tomando decisiones con criterios éticos.
- Cumpro y hago cumplir las políticas, los reglamentos y las normas aplicables a la Organización.
- Respondo por mis obligaciones y comunico los resultados oportunamente.

EXCELENCIA

Nos desafiamos continuamente para ser cada día mejores.

- Reflexiono, aprendo y propongo nuevas formas de hacer las cosas para mejorar continuamente.
- Me comunico de manera abierta, colaborando y confiando en el trabajo de los demás para construir y alcanzar metas juntos.
- Tomo decisiones de manera consciente y responsable pensando siempre en el cliente y la Organización.
- Busco ser mejor día a día haciendo de la excelencia un hábito.



PASIÓN POR SERVIR

Generamos experiencias memorables positivas con sentido social.

- Brindo el mejor servicio a todas las personas con pasión, proactividad y empatía.
- Entiendo las necesidades de las personas y doy la mejor solución.
- Mantengo una actuación amable y una presentación impecable.

COMPROMISO SOCIAL

Transformamos positivamente la vida de las personas.

- Trabajo con compromiso por cerrar brechas sociales todos los días.
- Respeto las diferencias sin discriminación.
- Administro y optimizo los recursos de la Caja para contribuir a la sostenibilidad.
- Conozco, uso y promuevo todos los servicios y beneficios que ofrece Colsubsidio.

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, científico y bioéticos, así como 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.



GRI 102-3
GRI 102-4
GRI 102-6
GRI 102-7

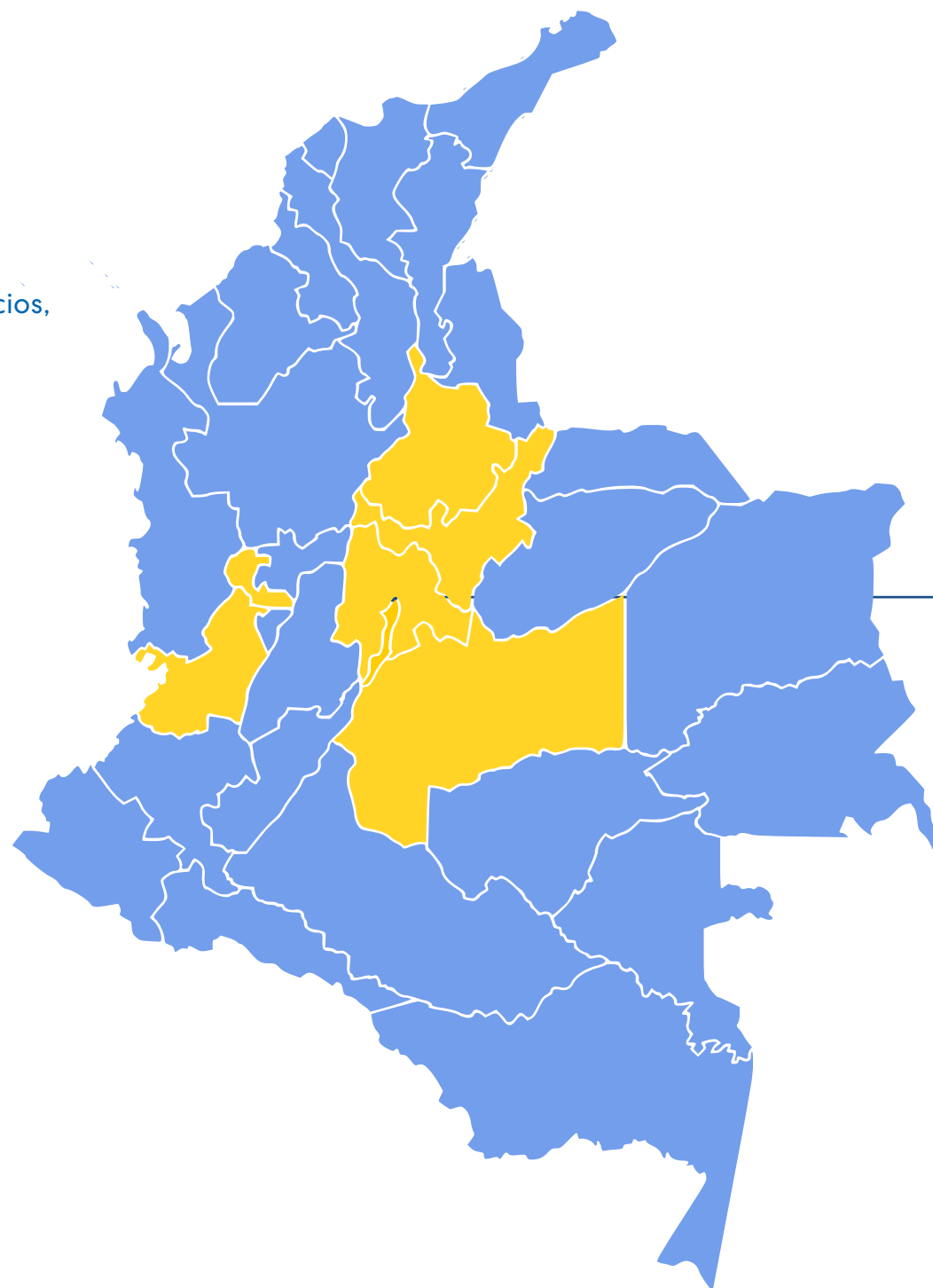
Cobertura geográfica

Para la prestación de los servicios, la IPS Colsubsidio cuenta con infraestructura ubicada en

6 departamentos y en 7 municipios de Cundinamarca.

DEPARTAMENTOS

1. Boyacá
2. Cundinamarca
3. Meta
4. Risaralda
5. Santander
6. Valle del Cauca



MUNICIPIOS DE CUNDINAMARCA

1. Apulo
2. Cajicá
3. Funza
4. Fusagasugá
5. Girardot
6. La Mesa
7. Soacha

GRI 203-1

Infraestructura

Infraestructura 2021



46

Centros médicos con servicios de medicina general y odontología especializada



7

Clínicas de alta complejidad

- Clínica 94, orientada a servicios de obstetricia, neonatal, cirugía adultos y UCI
- Clínica Calle 100, para la atención del adulto con patologías cardiovasculares y neurocirugía
- 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
- Clínica El Lago



2

Centros de especialistas



2

Centro de salud preferencial



155

Servicios farmacéuticos



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.

Revista Gerente - 100 gerentes más exitosos

Puesto

7

Merco - Responsabilidad ESG

Puesto

29

Merco - 100 empresas con mejor reputación

Puesto

39

Merco 100 empresas más responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad

Puesto

23

Merco - 100 empresas más responsables a nivel ético y de gobierno corporativo

Puesto

30

Merco - Líderes Colombia

Puesto

52

Merco - 100 empresas más responsables con el medio ambiente

Puesto

27

Ranking Nacional de Innovación ANDI y Revista Dinero

Puesto

33

Merco - Talento 100 empresas que mejor atraen y retienen el talento personal

Puesto

56

Dentro de los reconocimientos recibidos por la IPS Colsubsidio en 2021, se destacan:



Reconocimiento de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables:

- ▶ IPS Colsubsidio, en la categoría de liderazgo.
- ▶ Clínica Infantil, por su compromiso en el monitoreo de la huella de carbono y energía.
- ▶ Clínica Calle 100, por su compromiso en el monitoreo de la huella ambiental en residuos y energía.



Cuenta de alto costo

- ▶ Primer puesto en gestión de riesgo en hemofilia, mejor IPS g ande en 2021, por tercera ocasión (2018, 2020 y 2021).
- ▶ Nominación del programa de oncología a la categoría como IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia mieloide aguda en menores de 18 años.
- ▶ Nominación del programa de oncología a la categoría como IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia linfocítica aguda en menores de 18 años.



Ministerio de Salud y Protección Social

- ▶ Reconocimiento a la gestión Experiencias exitosas en procesos de mejoramiento de la calidad en salud denominada "Servicio humano con dosis de amor". Tercera categoría.
- ▶ Reconocimiento a la gestión Experiencias exitosas en procesos de mejoramiento de la calidad en salud denominada Nuevas estrategias en la implementación de un programa de control de antibióticos (PROA) en un hospital pediátrico. Segunda categoría.

GRI 102-12
GRI 102-13

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, participa en las siguientes asociaciones y gremios:

- 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
- Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
- Red Latinoamericana de Hospitales Verdes
- Red iberoamericana de conocimiento en seguridad del paciente



01.

Transparencia y gobierno corporativo

TM13

Salud Colsubsidio está comprometida 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 en cumplir con los objetivos de la Organización, del sistema de salud y de la sociedad colombiana.

GRI 103-1
GRI 103-2

Con base 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 convertirse en 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. Sin embargo, en el marco de la pandemia de COVID-19, en 2021, fue necesario redefinir estrategias y adaptar la gestión para enfrentar los impactos de la misma.

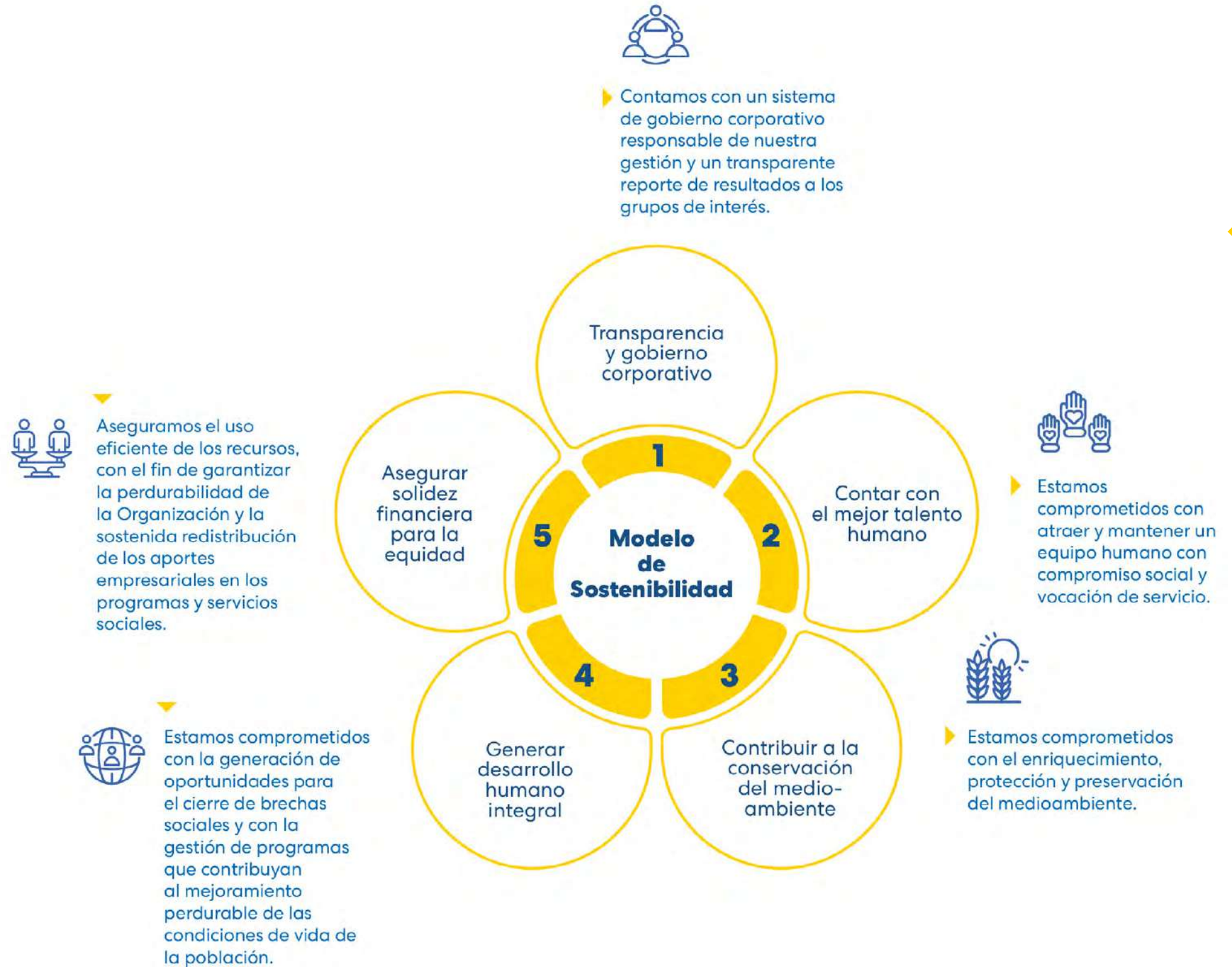
Los principales resultados de los programas y proyectos realizados durante el año se reportan en cada uno de los capítulos del presente informe.



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.



GRI 102-44
GRI 102-46
GRI 102-47

Temas materiales

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, se tuvieron en cuenta las repercusiones del COVID-19 para la próxima década del World Business Council for Sustainable Development – WBCSD, el documento de 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.

Este ejercicio arrojó como resultado 13 temas relevantes identificados en materia económica, social y ambiental que deberá gestionar la IPS Colsubsidio de acuerdo con los intereses de sus grupos de interés y con los objetivos de la estrategia competitiva del servicio.



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 calificadas 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 identificar 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.

GRI 102-43
GRI 102-44

Matriz de temas materiales



Temas materiales 2021

1. Prestación de servicio 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 los trabajadores.
11. Diversidad e inclusión.
12. Salud pública.
13. Transparencia y anticorrupción.

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

GRI 102-46
GRI 102-47

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 afiliada - 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, estrategias para disminuir el estrés y el manejo de la ansiedad, entre otras.	Gerencia de Talento Humano	Trabajadores de Colsubsidio
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, 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



La cobertura de cada tema material fue identificada por el Salud Colsubsidio determinando el área responsable en la IPS 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
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, fiscal 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, independientemente 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, bot y aplicaciones médicas, entre otras.	- Gerencia de transformación digital - Gerencia médica - Gerencia financiera	Usuarios de la red
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 única, pero, al mismo tiempo, identificada 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 buscan 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 gestión del riesgo	- 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 – ODS, 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.



DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO

3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

META

3.1

DESCRIPCIÓN

De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.

INDICADORES

3.1.1 Índice de mortalidad materna

SALUD

mujeres beneficiarias Programa Amar
18.300

3.2

De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivos.

3.1.2 Proporción de partos con asistencia de personal sanitario especializado

de partos atendidos
4.035

3.2.2 Tasa de mortalidad neonatal

de niños atendidos Programa Primeros Años
87.521



DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO

3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

META

DESCRIPCIÓN

INDICADORES

SALUD

3.4

De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.

3.4.1

Tasa de mortalidad atribuida a las enfermedades cardiovasculares, el cáncer, la diabetes o las enfermedades respiratorias crónicas

de personas atendidas en el Programa Latir

129.567

3.8

Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

3.8.1

Cobertura de servicios de salud esenciales

1.531.602

adscritos a la IPS Colsubsidio

- 7 Clínicas
- 46 Centros Médicos
- 2 Centros de Especialistas
- 2 Centros de Salud Preferencial

3.b

Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles, de conformidad con la declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos.

3.b.2

Total de la asistencia oficial para el desarrollo neta destinada a los sectores de la investigación médica y la salud básica

\$ 601

millones invertidos anualmente en el Centro de Investigación en Salud

3.c.1

Densidad y distribución de los trabajadores sanitarios

de trabajadores del Servicio de Salud

5.882



GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43

Grupos de interés

Los líderes de la IPS Colsubsidio identifica on los grupos de interés del área de acuerdo con la responsabilidad que tiene hacia ellos y la influen ia que pueden ejercer los mismos sobre la actividad del servicio. Este ejercicio tuvo la finalidad de e tender 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.

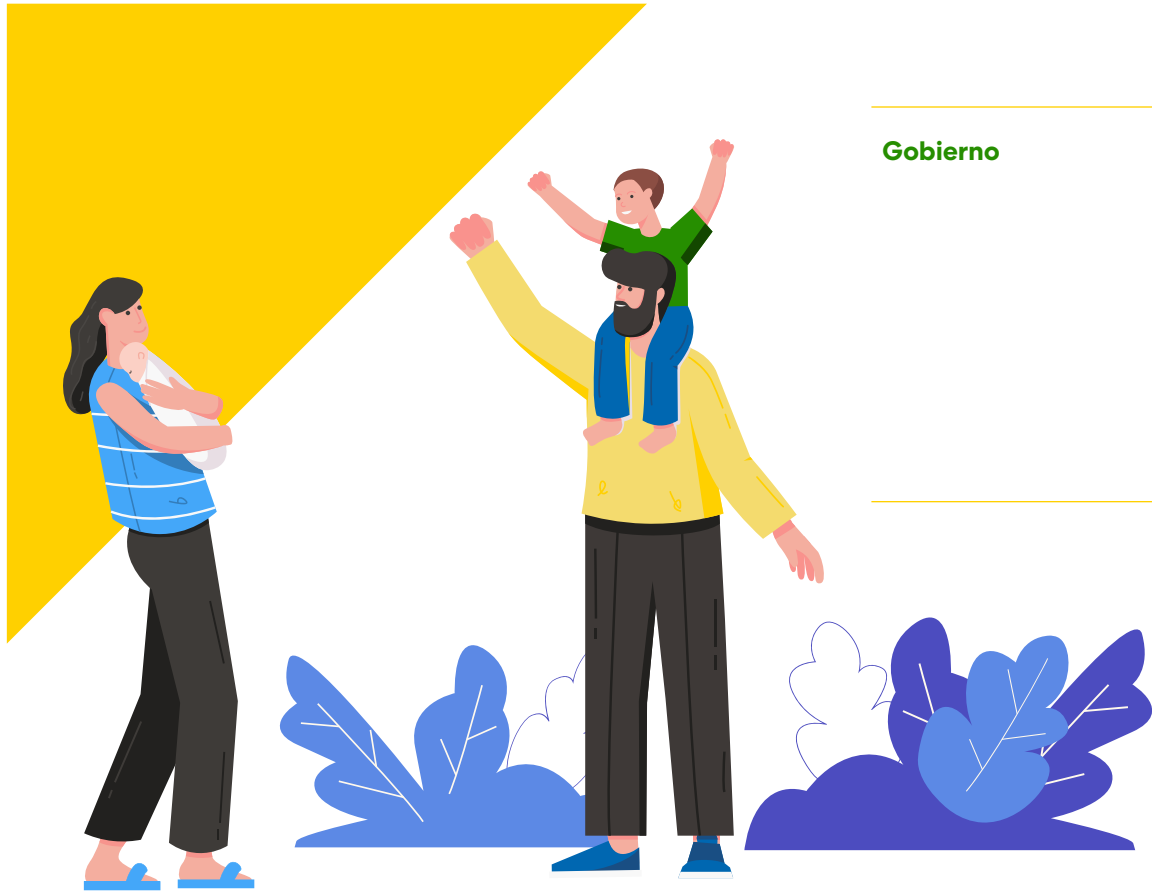
El relacionamiento de Salud Colsubsidio con sus grupos de interés está enmarcado en los atributos de la marca, los valores corporativos y en la cultura de servicio con sentido social: amabilidad, accesibilidad, integralidad y efectividad con que se trabaja en el día a día.



Para establecer relaciones sólidas con sus grupos de interés, se han establecido los siguientes compromisos y canales de comunicación:



GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Colsubsidio	Organización a la que pertenece Salud Colsubsidio	Cumplir con la estrategia competitiva definida para la Unidad de Servicio de Salud.	Comité de Servicios
Clientes/Usuarios	Aseguradores	Desarrollar un modelo que garantice la prestación del servicio de salud eficiente, oportuna y de calidad.	Comités de seguimiento
	Usuario de la red	Brindar un servicio afectivo en el trato y efectivo en lo médico para cada momento de su vida.	Canales digitales: • www.saludcolsubsidio.com • Bot Santiago • Buzones de PQR • Grupos focales
Trabajadores de salud Colsubsidio	Personas que tienen un vínculo laboral con Salud Colsubsidio	Construir un buen lugar para trabajar con ambientes de trabajo seguros, apoyando el desarrollo personal y profesional.	• Reunión anual con el director • Intranet • Boletín líder al día • Carteleras físicas y digitales en las sedes • Programa Ser Colsubsidio • Comités paritarios de salud y seguridad laboral • Comité de Convivencia
Proveedores y Aliados de la cadena	• Personas jurídicas que suministran bienes • Laboratorios • Casas comerciales de salud	Definir responsabilidades y compromisos claros para el pleno cumplimiento de los acuerdos establecidos.	• Página web: www.colsubsidio.com • Visitas de seguimiento • Evaluación y reevaluación de proveedores
	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		



GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	COMPROMISOS	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 científica	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 • 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

Con el fin de tener momentos de verdad y espacios de diálogo con los usuarios de la red, Colsubsidio desarrolla desde hace varios años grupos focales que, bajo una metodología de levantamiento de información cualitativa y diferentes actividades metafóricas, permiten que la red conozca la experiencia de los usuarios con los diferentes servicios, desde que reciben información, pasando por el uso y servicio posventa, y finalizando con la evaluación de satisfacción.

Debido a la contingencia de salud, durante 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



El objetivo de estos espacios es identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de cada servicio.

TM13

Gobierno, ética y transparencia

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.

GRI 103-1

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, al calificar 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.

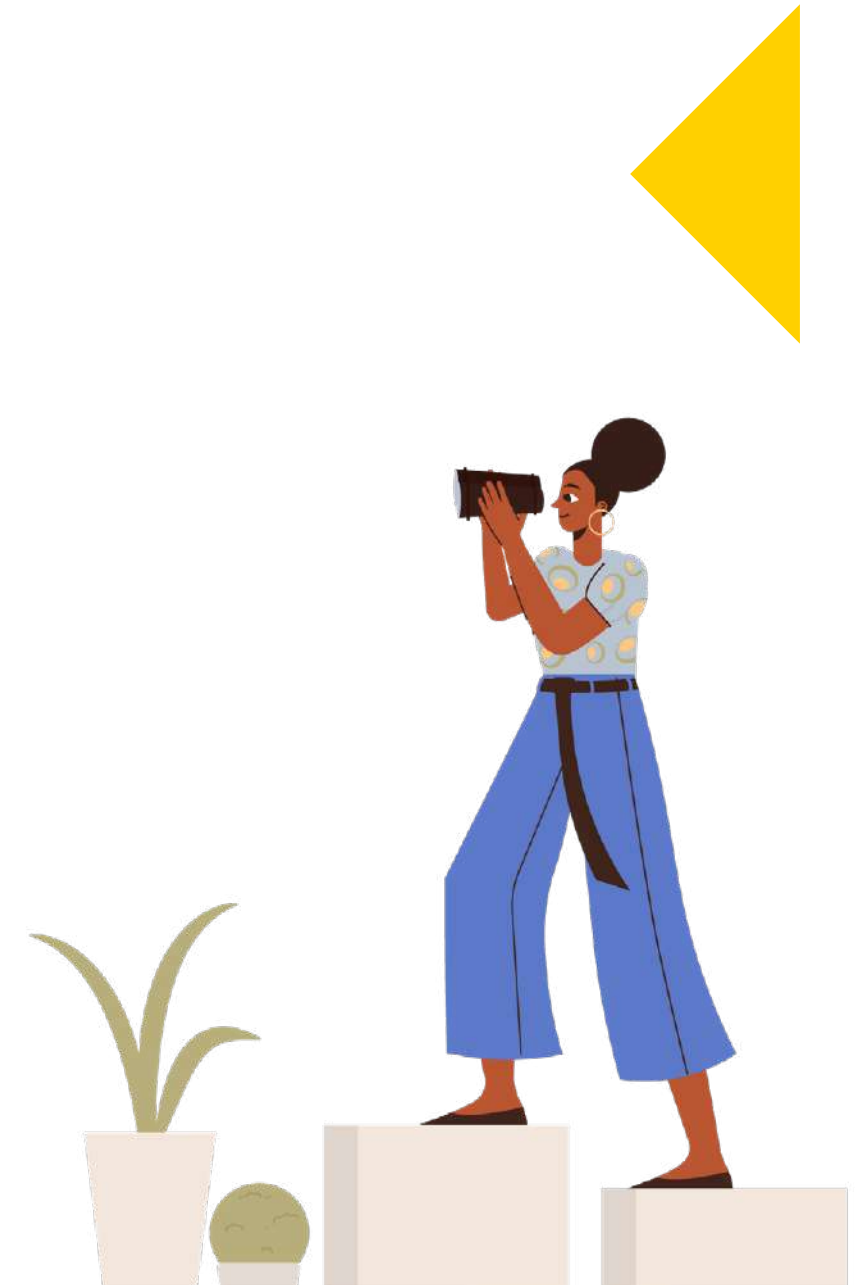
GRI 103-3
GRI 102-24
GRI 102-28

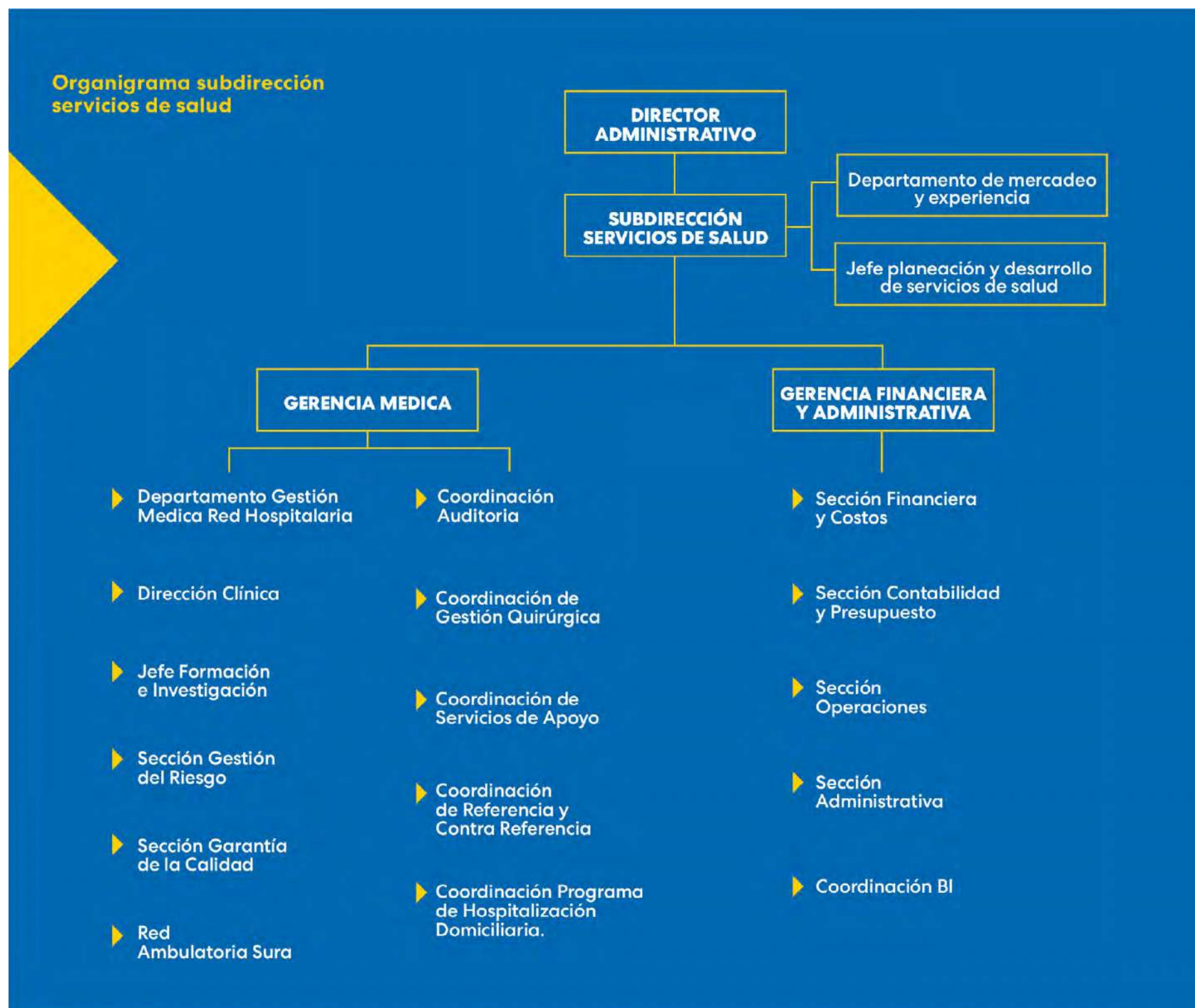
La estructura administrativa de la Corporación está conformada por la Asamblea General de Afiliado, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones, entre estas las de Salud, Auditoría Interna,

Planeación, Oficina Jurídica, Secretaría General y Gerencias. La Subdirección reporta directamente a 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.

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 102-18

Salud Colsubsidio cuenta con un equipo altamente calificado en sus diferentes gerencias, jefaturas y secciones, que responde tanto a la estrategia corporativa de la Organización como a la estrategia competitiva del servicio.





Alta dirección
distribuida por género



CARGO	MUJERES				HOMBRES				GENERAL
	De 30 a 40	De 41 a 50	Mayor de 50	TOTAL	De 30 a 40	De 41 a 50	Mayor de 50	TOTAL	
Director							1	1	1
Subdirector							1	1	1
Gerentes		1		1		1		1	2
Jefes de departamento y homólogos	1	1		2			1	1	3
TOTAL	1	2		3		1	3	4	7

Nota: Este cuadro incluye al director administrativo y el subdirector, de quienes dependen la Gerencia Médica y la Gerencia Administrativa y Financiera de Salud.

El proceso de incorporación de la alta dirección de la IPS Colsubsidio y su asignación salarial están determinados de acuerdo con la política corporativa establecida y el puesto que desempeña y de ninguna forma obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento.

El 57% de los cargos directos del servicio de Salud lo ocupan mujeres.

GRI 405-1

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 incorporación 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.

GRI 102-18
GRI 102-19
GRI 102-22



COMITÉ		PERIODICIDAD
1	Comité de Seguridad del Paciente	Central trimestral de tipo administrativo y en sedes mensual
2	Comité de Infecciones	Mensual
3	Comité de farmacia y terapéutica. Farmacovigilancia y tecnovigilancia	Mensual
4	Comité de Tecnologías en Salud	Mensual y extraordinarios
5	Comité de Transfusión y Hemovigilancia	Mensual
6	Comité de Trasplantes (biovigilancia)	Mensual en sedes
7	Comité de vigilancia Epidemiológica (vigilancia en salud pública)	Mensual en sedes
8	Unidad de análisis: Comité de Mortalidad	Mensual en sedes y central si se requiere
9	Comité de Higiene de Manos	Bimensual en sedes
10	Unidad de análisis: Comité de Morbilidad Materna Extrema y Perinatal	Mensual en sedes
11	Estadísticas vitales	Mensual en sedes
12	Comité de Historias Clínicas	Mensual en sedes
13	Comité de Bioética (funciones bioéticas y de ética en investigación)	Quincenal
14	Comité Directivo (gerencial)	Mensual en sedes

COMITÉ		PERIODICIDAD
15	Comité de Emergencias Internas y Externas	Central trimestral y mensual en sedes
16	Comité de Gestión Ambiental	Mensual
17	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – Copasst	Mensual
18	Comité de Rehabilitación	Bimensual en sedes
19	Comité de Buen Trato	Central bimensual y mensual en sedes
20	Comité Amar	Mensual
21	Comité Latir	Mensual
22	Comité Primeros Años	Mensual
23	Comité de Urgencias	Central bimensual y mensual en sedes
24	Comité de Convivencia	Mensual
25	Comité de Seguridad Vial	Cuatrimestral
26	Comité Asociación de Usuarios	Mensual
27	Comités de Ética Hospitalaria	Mensual en sedes
28	Comités Docencia-Servicio	Trimestral

Sistema de control interno

El Modelo de Control Interno de la Caja atiende lo dispuesto por la Circular Externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y las normas para la práctica profesional de la auditoría interna, del Instituto de Auditores Internos IIA. En cada área de la IPS, se propende al fortalecimiento del:

- **Ambiente de control**
- **La gestión de sus principales riesgos**
- **La ejecución de las actividades de control**
- **La integridad y transparencia de la información y comunicación corporativa**

La evaluación del Sistema de Control Interno de Colsubsidio comprende las gestiones adelantadas por la Administración, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y los Comités de Auditoría y de Riesgos.

El sistema abarca la estructura organizacional, los principios, políticas, normas y procedimientos. Está diseñado para proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de objetivos estratégicos, operacionales, de reporte de información y cumplimiento normativo dentro del marco de eficacia y eficiencia administrativa y operacional de la Caja, mitigando el riesgo y asegurando la efectividad de los controles.



El Sistema de Control Interno se basa en tres principios rectores: autocontrol, autogestión y autorregulación, y genera con su implementación tres líneas de defensa:

1 Primera línea:

El primer nivel del ambiente de control son las Unidades de Servicio, las cuales son las propietarias de los riesgos y responsables de gestionarlos implementando acciones y estrategias para hacerles frente.

2 Segunda línea:

La gestión de riesgos establece e implementa funciones de gestión y cumplimiento para ayudar a construir y monitorear los primeros controles de línea de defensa.

3 Tercera línea:

Auditoría interna, agente independiente y objetivo, encargado de proveer actividades de aseguramiento y consultoría, ayudando al logro de los objetivos de la Caja mediante la evaluación de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la Organización, y usando un enfoque sistemático y disciplinado.

192 líderes asistieron al curso virtual de fortalecimiento en la aplicación del control interno.

Así mismo, se diseñó, para la inducción de los trabajadores que ingresan a la Corporación, un curso interactivo con temas de control interno, gestión integral de riesgos, política de transparencia, Sarlaft y *habeas data*.

Se trabajó en la sistematización del reporte de potenciales conflictos de interés de los trabajadores, de manera que fluya eficazmente la información a los líderes y a la Gerencia de Talento Humano para su conocimiento y gestión.

Auditoría interna

La auditoría interna, en el desarrollo de su actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, presentó al Comité de Auditoría su plan anual y, dentro de su alcance, evaluó el cumplimiento de los requisitos normativos, las políticas y procedimientos establecidos por la Caja, la efectividad de los controles dispuestos por la administración, así como la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.

En las auditorías a Tecnología de la Información, bajo el uso de estándares y buenas prácticas, se validó la funcionalidad de las aplicaciones tecnológicas que soportan el desarrollo de las operaciones y gestión de las unidades de servicio y áreas de apoyo, considerando para ello la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información gestionada y las diferentes condiciones cambiantes. También, se implementaron actividades de consultoría a proyectos de tecnología.

El enfoque de la auditoría, la definición del alcance y la selección y aplicación de

las pruebas se realizaron con fundamento en las normas para la práctica profesional de auditoría interna, sin presentarse limitaciones al alcance durante el desarrollo de las actividades.

Se hizo seguimiento a la ejecución de los planes de acción, las observaciones detectadas fueron socializadas durante el desarrollo de ciclo de auditoría, y la Corporación acogió las recomendaciones generadas por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y los entes de control, lo que da cuenta de un sistema de control interno efectivo.

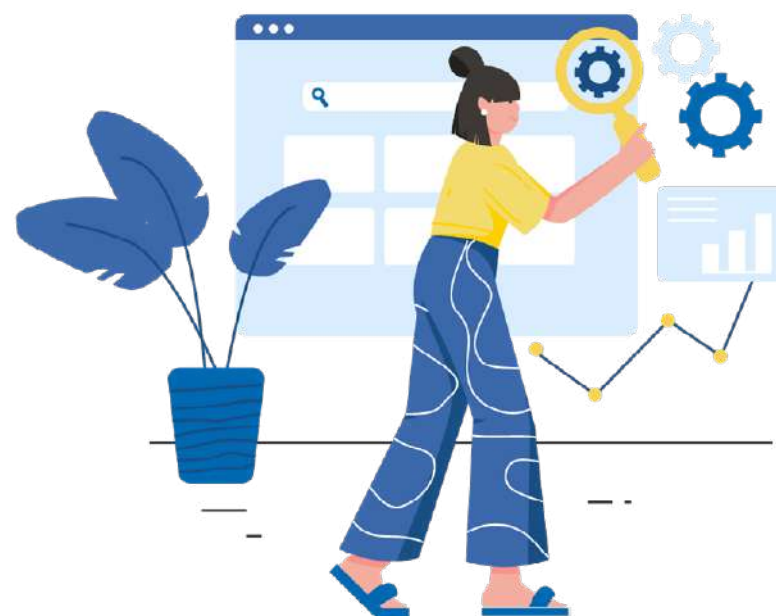
El cumplimiento del Plan General de Auditoría durante el año 2021 fue del 100 %.

Se realizaron

23 auditorías

a procesos con una evaluación de riesgo importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la IPS. El plan de auditoría contempló la respuesta a los riesgos emergentes originados en la pandemia COVID-19.

Con el fin de ejecutar auditorías continuas y remotas en tiempo real, la Auditoría Interna ejecutó robots creados con herramientas como ACL Analytics, Python, R, VB y Java. A partir de la ejecución de dichos robots, se identificaron situaciones que fueron analizadas a través de tableros de powerBI. Colsubsidio cuenta con la herramienta tecnológica Team Mate para apoyar el proceso de auditoría de punta a punta.



Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría se reunió seis veces en el año. En dichas sesiones, actualizó sus conocimientos en cuanto a normatividad aplicable a los diferentes servicios y control interno del subsidio familiar. También, veló por el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y apoyó al Consejo Directivo mediante el reporte de sus actividades y temas relevantes, como razonabilidad de las principales cifras e indicadores financieros, e impacto de la pandemia en los servicios, entre otros.

TM13

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 Corporativa, los cuales orientan las actuaciones de la IPS y de todas las personas vinculadas con esta.

De acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, al cierre de 2021, al cierre de 2021, el nivel de implementación del SICO (corrupción, opacidad y fraude) se encuentra en un

50 %, y culminará su implementación en septiembre de 2022, cumpliendo con la norma. El subsistema de Administración del Riesgo SICO brinda mayor seguridad a los grupos de interés que interactúan con la IPS, y a su vez da prioridad a las actividades de prevención, sin disminuir los esfuerzos en las actividades de detección y respuesta, con lo cual asegura la postura de la Organización de tener cero tolerancia frente a los actos de corrupción, soborno y fraude.



Protección de datos personales

La IPS Colsubsidio está comprometida con la protección de los datos personales de los que es responsable, y los maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para la seguridad de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La IPS Colsubsidio, como sujeto vigilado, cumple con la obligación de realizar la actualización de la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio – RNBD.

El Oficial de Cumplimiento elaboró el procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad en el tratamiento de datos personales, el cual dispone de una serie de recomendaciones destinadas a custodiar o manejar los mismos y propone un plan para afrontar los incidentes de seguridad que afecten los Datos Personales bajo nuestra custodia.



TM13

Ética y transparencia corporativa

Durante el año, se actualizó el Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo. Para reforzar la postura de cero tolerancia a la corrupción, se continuó con la divulgación de las políticas y procedimientos, la normatividad del sector y la gestión de las novedades reportadas por los grupos de interés.

La Caja mantiene los altos estándares de ética en sus funciones cotidianas. Por esta razón, durante el año 2021, hizo seguimiento a la Línea Ética, administrada por un tercero y que funciona como un canal de denuncia y protección al denunciante para posibles casos de corrupción, soborno o fraude.

▶ Durante 2021, se capacitó a

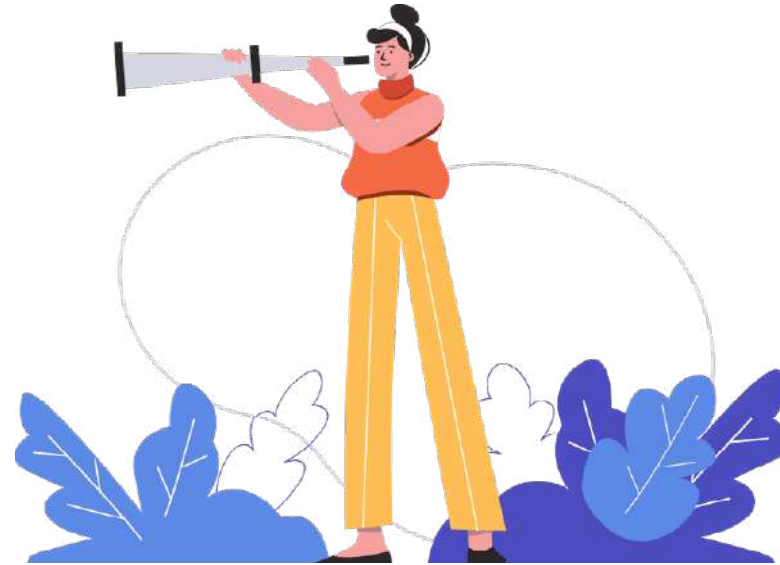
77

líderes y se diseñó un curso virtual interactivo en control interno, gestión integral de riesgos, política de transparencia, SAGRLAFT y *habeas data* para la inducción de los colaboradores que ingresan a la Corporación.

▶ Así mismo,

2.807

trabajadores activos firmaron la declaración anual de potencial conflicto de interés. El Comité de Buen Gobierno, Ética y Transparencia fue informado e hizo seguimiento periódico a las situaciones relevantes que surgen en las diferentes unidades de servicio y áreas de apoyo, en cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Buen Gobierno.



▶ Durante esta vigencia, se trabajó en la sistematización del reporte de potenciales conflictos de interés de los trabajadores, de manera que fluya eficazmente la información a los líderes y Gerencia de Talento Humano para su conocimiento y gestión.

▶ En 2021,

263

proveedores diligenciaron la declaración de posible conflicto de interés en la creación o actualización de su información ante la Caja.

▶ A través de nuestros canales de denuncia, se recibió un posible evento de materialización de riesgos en algunos procesos de la Corporación, el cual se investigó y cerró satisfactoriamente.

▶ Como resultado de las investigaciones, y si había lugar a ello, se ajustaron controles en los procesos y se aplicaron medidas de carácter disciplinario, según fuera el caso. Todas las denuncias fueron gestionadas y cerradas de manera efectiva, y se dio respuesta oportuna a KPMG, operador de la línea ética y al denunciante si se ha identificado.

▶ Colsubsidio cuenta con la línea ética como mecanismo de reporte de carácter reservado y anónimo donde se pueden informar posibles actos de corrupción, soborno y fraude. De igual manera, dispone y aplica la política antirrepresalias y presunción de buena fe.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (Sarlaft)

Los directivos de Colsubsidio, sus empleados y el ofi cial de Cumplimiento se encuentran altamente comprometidos en la gestión del riesgo Sarlaft/FPADM, lo que se refleja en el t abajo realizado por el personal que apoya directamente la gestión, control, mitigación del riesgo y actualización del sistema, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Externa 20211700000005-5 de 2021; al cierre de 2021, el nivel de implementación se encuentra en un 70 %, y se culminó su implementación en septiembre de 2022, cumpliendo con la norma. En el año 2021, Colsubsidio participó en las

mesas de trabajo convocadas por la Superintendencia Nacional de Salud y la Ofi ina de las Naciones Unidas contra el Delito (UNODC), donde se trataron los temas relacionados con la prevención y detección del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.



GRI 102-30

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, 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.

TM9

Seguridad de la información y ciberseguridad

La gestión y estrategia de la seguridad de la información y ciberseguridad contempla los estándares y buenas prácticas establecidas en la ISO/IEC 27001:2013 y la NIST (National Institute of Standards and Technology) basada en sus cinco funciones, las cuales tienen como propósito mejorar la gestión de ciberseguridad en la infraestructura crítica cibernética y así prevenir y mitigar los riesgos.



La IPS garantizó siempre la disponibilidad de los sistemas de información, la confidencialidad, integridad y posibilidad de acceso a los datos.



Identificar la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio (identificar activos y ciberactivos críticos, gestión de gobierno y riesgos).



Proteger la infraestructura crítica cibernética de Colsubsidio, defini e implementar controles de ciberseguridad sobre la infraestructura crítica de la Organización.



Detectar eventos de ciberseguridad sobre la Infraestructura crítica de la Organización.



Responder por los incidentes de ciberseguridad sobre la infraestructura crítica de la Organización.



Recuperar la infraestructura crítica de la Organización ante desastres.

De igual forma, se continuó fortaleciendo el modelo de capacidades de seguridad informática, al culminar con éxito el proyecto de gestión de identidades para trabajadores (OIAM), el cual facilita el ingreso a las aplicaciones corporativas desde cualquier lugar, asegura la identidad digital y la disponibilidad para el acceso a estas. En paralelo, se fortalecieron las capacidades del SOC (Security Operations Center) en pro de evitar y contener ataques cibernéticos, y se garantizó siempre la disponibilidad de los sistemas de información y, así

mismo, la confidencialidad, integridad y posibilidad de acceso a los datos.

Se desarrolló el programa de divulgación y sensibilización en temas de seguridad informática a través de los medios de comunicación internos, con el objetivo de dar a conocer los eventos de seguridad a los que están expuestos los trabajadores, y la manera de identificarlo, evitarlos y notificarlo desde el rol que cada uno de ellos desempeña. Con esta estrategia, se está formando a los primeros respondientes en incidentes de seguridad.

Gestión organizacional

En alineación con el propósito corporativo de acercar y facilitar el acceso integral a los servicios de la Caja, Salud Colsubsidio participó activamente en la creación de proyectos que aseguraran la cobertura de la atención, tanto presencial como virtual, a 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 canales virtuales y presenciales, a la 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”.

GRI 103-1



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 integra el modelo centrado en el usuario, para el diseño, la prestación y el cierre de un ciclo de servicio dirigido al paciente y al 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 brinde una experiencia positiva a los pacientes.

Por otro lado, se han diseñado 364 rutas de experiencia de servicio para estandarizar procedimientos e impactar los procesos de apoyo para la prestación, al aportar e intervenir en la mejora continua de la atención de los usuarios de la red.

GRI 103-2

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, mediante la incorporación de nuevas tecnologías para transferir conocimiento a toda la Organización,

Por otro lado, se han diseñado **364** rutas de experiencia de servicio para estandarizar procedimientos e impactar los procesos de apoyo

y la integración de la experiencia de marca de todas las líneas y servicios para garantizar homogeneidad.

El modelo de experiencia de servicio de Salud fue diseñado con metodologías como *Design Thinking* y *Customer Experience*, y fortaleció, 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.

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 y cierres de ciclo de servicio, se realiza rastreo de insatisfacción, así como

de los indicadores de PQRSF 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 los lineamientos de humanización, buen trato, trato digno, y derechos y deberes de los pacientes.

GRI 103-3

Se cuenta con herramientas que permiten medir la satisfacción de los usuarios frente a la experiencia del servicio y garantizar la aplicación de las políticas y metodologías con la confiabilidad de los resultados de las mediciones. Frente a la experiencia del servicio, la satisfacción de los usuarios alcanzó el 87,8 %, con un índice de recomendación NPS de 50,3 y un vínculo emocional NEV de 72,8, 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.

TM1

Atención humanizada

La IPS Colsubsidio cuenta con un plan de atención humanizada que define las políticas, los lineamientos de apropiación, las líneas de acción y los decálogos, elaborados con un enfoque integral, enmarcado en los pacientes y en los trabajadores. Las políticas definen la atención de los usuarios en el marco del respeto por la dignidad humana, al incorporar 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 promover la seguridad, la coordinación y la transparencia como directrices de los procesos que soportan su implementación.

GRI 103-2

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 fundamentará en los atributos de cercanía, facilidad, resolutivez e innovación.

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 y cumplen con la promesa de valor de la IPS, entre los que se encuentran:



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

GRI 103-2

- ▶ Servicio de puertas abiertas: presencia y participación de los familiares en los cuidados del paciente.
- ▶ Comunicación.
- ▶ Bienestar del paciente.
- ▶ Cuidados al trabajador de la salud en la red de la IPS Colsubsidio.
- ▶ Manejo del síndrome poscuidados intensivos y egreso hospitalario, cuidados del paciente y acompañamiento a la familia en casa.
- ▶ Cuidados al final de la vida
- ▶ Infraestructura humanizada.

Durante 2021, 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.

Por otro lado, en 2021, 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 y actividades lúdicas en torno a la humanización, así como estrategias en centros médicos y clínicas para los trabajadores y los pacientes. Adicionalmente, se desarrollaron actividades de educación en servicio y atención humanizada en la red.

Entre otros logros del plan de atención humanizada en 2021, se destacan:

GRI 103-2



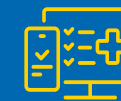
Creación de la guía al paciente hospitalizado.



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



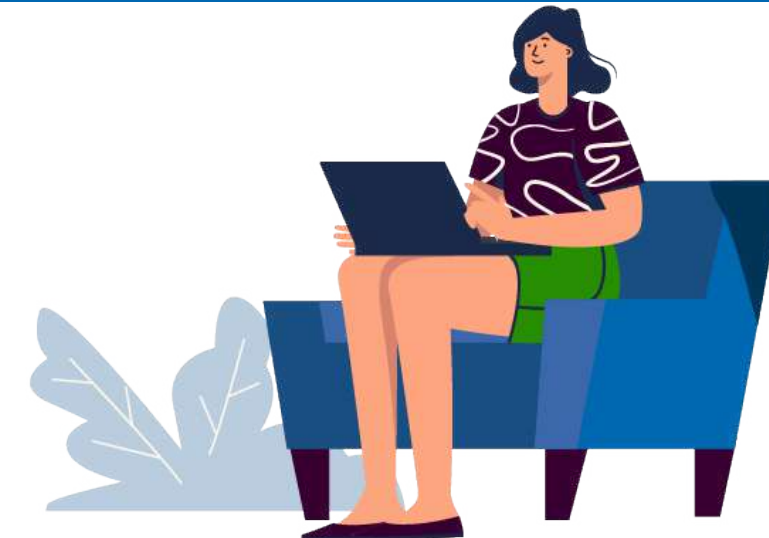
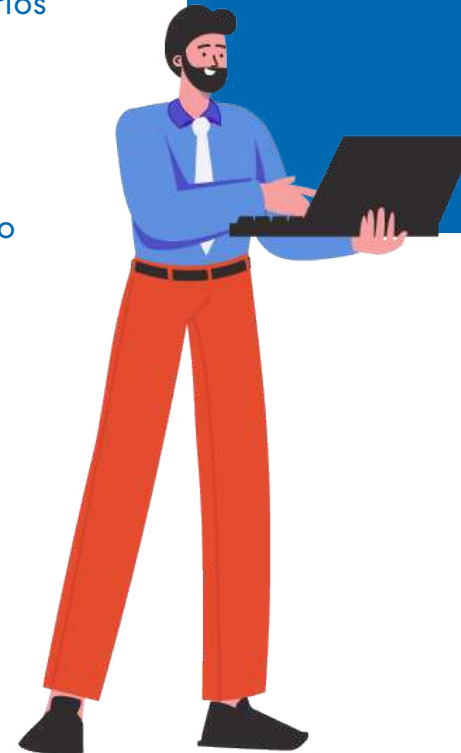
Actualización del Manual de experiencia.



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



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 permitir el acceso a servicios integrales, humanizados, de alta calidad, con una atención efectiva en lo médico y afectiva, 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, e identifica y reconoce las necesidades específicas que diferentes colectivos de población puedan llegar a tener.

GRI 103-1

Para esto, ha incluido en su plan de atención humanizada el diseño de los servicios, incorporando un enfoque diferencial para la atención, de modo que se tengan en cuenta condiciones especiales de vulnerabilidad e interculturalidad, así como las opiniones y preferencias de los pacientes.

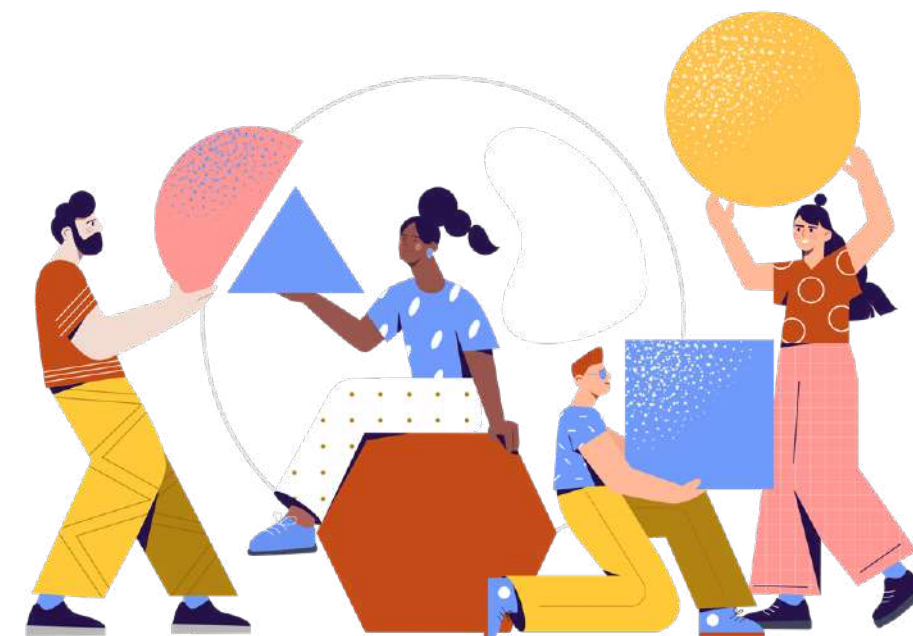
GRI 103-2

Salud Colsubsidio ha definido como política, sin excepción alguna, la comunicación en lengua de señas colombiana entre pacientes sordos y trabajadores de la red en los servicios ambulatorios y hospitalarios para la atención médica y administrativa. La orientación e información se realizarán por medio de la plataforma de interpretación virtual SERVIR, de acuerdo con la alianza establecida con Fenascol (Federación Nacional de Sordos de Colombia), la cual permite mejorar la comunicación e información con los pacientes, cuidadores o familiares sordos.

En cumplimiento de esta política, se han diseñado instructivos de apoyo para todos los trabajadores de la red, para conocer los pasos a seguir y garantizar una experiencia de servicio óptima. Los responsables de la comunicación con esta población son el personal de servicio, los jefes de atención al usuario, los gestores y asesores de servicio, y los profesionales en teleconsulta, quienes realizarán el contacto con la plataforma SERVIR para, de esta forma, iniciar la comunicación con el paciente o cuidador, comprender sus necesidades y dirigirlo a los servicios que requiera.

GRI 103-3

La IPS Colsubsidio cuenta con instructivos de apoyo para los trabajadores, en donde encuentran los pasos a seguir y como garantizar una experiencia de servicio óptima para las personas con discapacidad.



TM8

Respeto por los derechos humanos

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

GRI 103-1

Por esta razón, ha definido dentro de su Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa un compromiso público, para promoverlos y respetarlos en la prestación de servicios con sus usuarios, así como con sus empleados, y el impacto medioambiental que pueda tener su operación.

GRI 103-2

Alineado con este compromiso, la IPS Colsubsidio presta sus servicios en el marco de la Ley 1751 de 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, mejoramiento y 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 todos los usuarios de sus servicios.

GRI 103-3



Mecanismos de reclamación

GRI 416-1

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 de portal de internet o esperar respuesta a su correo electrónico. Los canales dispuestos son:



► Línea telefónica 6017447525



► Correo electrónico Servicio servicioalcliente@colsubsidio.com



► 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 radicación de la petición

Durante 2021, se recibieron 16.019 reclamaciones de clientes, con una tasa promedio de 9 quejas por cada 10.000 usuarios. Estos resultados nos invitan a seguir trabajando en la mejora de la experiencia de nuestros usuarios, para responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes y sus familias, y anticiparnos a las inconformidades que puedan surgir en el proceso de atención.

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.

Colsubsidio sigue siendo reconocida como una IPS amable y efectiva, con una importante trayectoria en el sector de la salud. La identificación de las necesidades de los usuarios y la implementación de estrategias de mejoramiento continuo han permitido fortalecer una atención más humana, centrada en la persona.

La IPS Colsubsidio sigue siendo reconocida por ser amable y efectiva, con una importante trayectoria en el sector de la salud del país.



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 2021, se presentó un incremento del 115 %, frente al año 2020, en la participación de los canales digitales para asignación de citas, con 6.418.883 citas médicas a través de los canales de autogestión durante el periodo de enero a diciembre de 2021.

El 24 % de la gestión de citas se llevó a cabo a través del portal de salud; el 9 %, a través del chat Santiago; el 5 %, por el IVR, y el 0,2 %, por las pantallas de autogestión.



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



Se inició el agendamiento de especialidades por las pantallas de autogestión de los Kioscos Multiservicios. Los centros médicos con más agendamiento por las pantallas fueron Girardot, Calle 26 y Plaza de las Américas.



A través del portal salud, se radicaron 1.166 solicitudes con un tiempo promedio respuesta de dos (2) días.



Se inició la asignación de citas de valoración exenta en Dentivip.

Utilización de canales alternos

CANAL	2018	2019	2020	2021
Chat Santiago		703.680	1.113.439	2.736.337
Página web	1.528.833	1.965.297	1.635.797	3.442.893
Pago virtual			199.344	450.113
TOTAL	1.528.833	2.668.977	2.948.580	6.629.343

Fuente: Experiencia de servicio Salud.

TM9

Proyectos de tecnología

Durante el año, se continuó con la evolución e innovación tecnológica que apalanca la gestión del servicio a través de la implementación de soluciones omnicanal de alta calidad, seguras, efectivas, oportunas, generadoras de valor y sostenibles, alineadas con las tendencias tecnológicas de la cuarta revolución industrial, para lograr una experiencia memorable de servicio en todos sus canales de atención, soportar nuevos productos y servicios, y cumplir con el marco normativo establecido por el Gobierno nacional.

De los proyectos desarrollados durante el año, se destacan:



Implementar la plataforma de habilitación del proceso de vacunación Covid-19, COCO, e integrarla con todos los canales de atención (portal, Santiago, Digiturno).



Habilitar la plataforma de facturación electrónica de acuerdo con los requerimientos establecidos en la resolución 506 de la DIAN.



Habilitar tecnológicamente la apertura y la prestación de los servicios del Centro Odontológico Dentivip.

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 está alineado con el compromiso de la Organización 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 y en el análisis objetivo de las condiciones técnicas, comerciales y de valor agregado, para establecer sus relaciones comerciales.

La Caja cuenta con una Política de Compras y Contratación y con procedimientos establecidos en el Manual de Compras y Contratación, con alcance a toda la Organización y sus servicios, que 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.

GRI 412-3

Para la identificación y mitigación de riesgos ambientales, sociales y económicos, la Corporación realiza auditorías y reevaluaciones de proveedores, y se enfoca en aspectos claves como: la gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, sostenibilidad, compras, riesgo de trabajo infantil, logística y calidad de los productos y de los servicios. Durante 2021, el servicio de salud contó con

869

proveedores, de los cuales

83

fueron nuevos.

GRI 408-1

GRI 412-1

GRI 414-1

Durante el año, el servicio de salud realizó compras por

\$ 392.425

millones, de los cuales, el 61,8 % corresponde a compras nacionales.

GRI 204-1



02.

Contar con el mejor talento humano

TM10
ODS 8.3

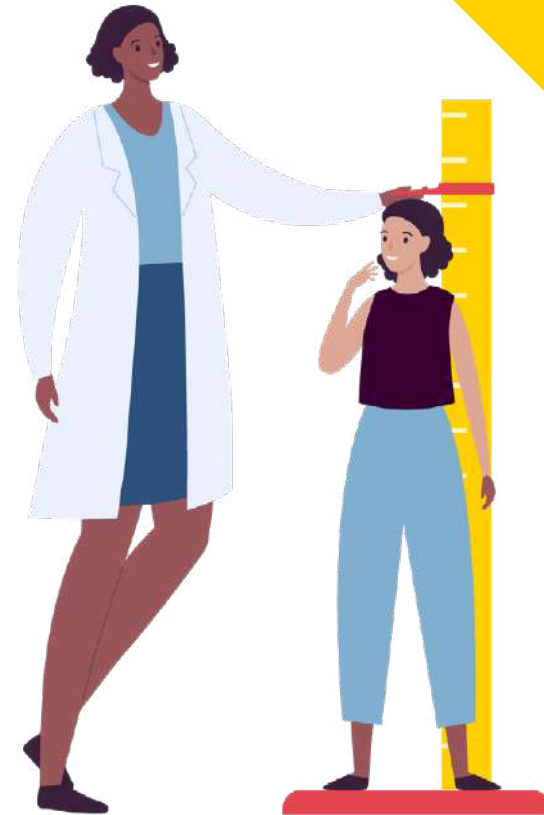
La razón de ser de la Caja es trabajar en la construcción de un mejor país y en la transformación positiva de la vida de millones de colombianos. Por esta razón, Colsubsidio tiene claro que este propósito empieza por casa y, por eso, se enfocó en transformar positivamente la vida de los más de 16 mil hombres y mujeres que diariamente hacen realidad la misión de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales.

En cuanto al talento humano de la Corporación, el objetivo es ofrecer un gran lugar para trabajar, para que, así mismo, los trabajadores transmitan experiencias positivas memorables a todos los afiliado, usuarios y demás grupos de interés.

Durante el año, las acciones se focalizaron en la consolidación de una cultura organizacional centrada en los valores corporativos, la formación y el desarrollo de capacidad de liderazgo, el fortalecimiento de los canales digitales de atención para los trabajadores, y la misión de la Organización de generar oportunidades para el cierre de brechas sociales, a través de líderes comprometidos con el desarrollo y el crecimiento de sus equipos de trabajo.

GRI 103-1 - GRI 103-2

Además, Colsubsidio se enfocó en ofrecer experiencias ágiles y digitales en los portafolios de servicios internos, los cuales facilitaron las labores diarias de los trabajadores y les permitieron acceder con mayor rapidez a todos los beneficios que siempre se les han garantizado.



La gestión del talento humano en la IPS Colsubsidio se realiza de acuerdo con los lineamientos corporativos, y busca construir un lugar para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, por medio de programas de liderazgo, formación, desarrollo y bienestar, en el marco de la cultura organizacional.

Con su trabajo, los funcionarios del servicio de salud hacen posible la misión de proteger la salud de las personas mediante la prestación de servicios diseñados para el grupo familiar, en el marco de la promesa de valor de ser efectivos en lo médico y afectivos en el trato.

GRI 103-1

El equipo de la Unidad de Servicio de Salud está conformado por trabajadores altamente calificados y comprometidos con la misión de la Organización, quienes día a día demuestran su integridad, vocación y voluntad de servicio, al enfrentar por segundo año consecutivo una pandemia que no tiene antecedentes en la historia reciente, adaptándose y respondiendo de manera adecuada a la demanda de atención en la nueva normalidad.

La IPS Colsubsidio reconoce que las personas que se conectan con un gran propósito son capaces de hacer cosas extraordinarias y, por esta razón, mediante un enfoque centrado en los trabajadores, ha buscado generar un ambiente de felicidad, compromiso, orgullo y alineación con sus valores y cultura para, de esta forma, hacer la diferencia y entregar experiencias positivas a sus usuarios.

En Salud Colsubsidio, existe una estrategia incluyente de capital humano que busca consolidar una cultura del alto desempeño a través de tableros de resultados, el desarrollo de un liderazgo transformador y el fortalecimiento del bienestar de los trabajadores y sus familias. Anualmente, se define un plan de gestión del talento humano, de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las particularidades propias de los trabajadores del servicio.

GRI 103-3

A continuación, se describen las características del equipo de trabajo y las acciones que le permitieron al área hacer realidad su estrategia de talento humano.

GRI 102-8

Equipo de trabajo

El equipo de la IPS Colsubsidio, que representa el 35,62 % del total de los trabajadores de la Organización, está compuesto por 5.882 personas pertenecientes a diferentes generaciones, estilos de pensamiento, niveles de formación y regiones del país, entre otras características.



78 %
son mujeres **(4.583)**.



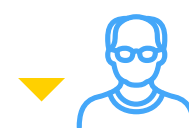
22 %
son hombres **(1.299)**.



26,8 %
de los trabajadores son menores de **30 años**.



38,4 %
tienen entre **31 y 40 años**.



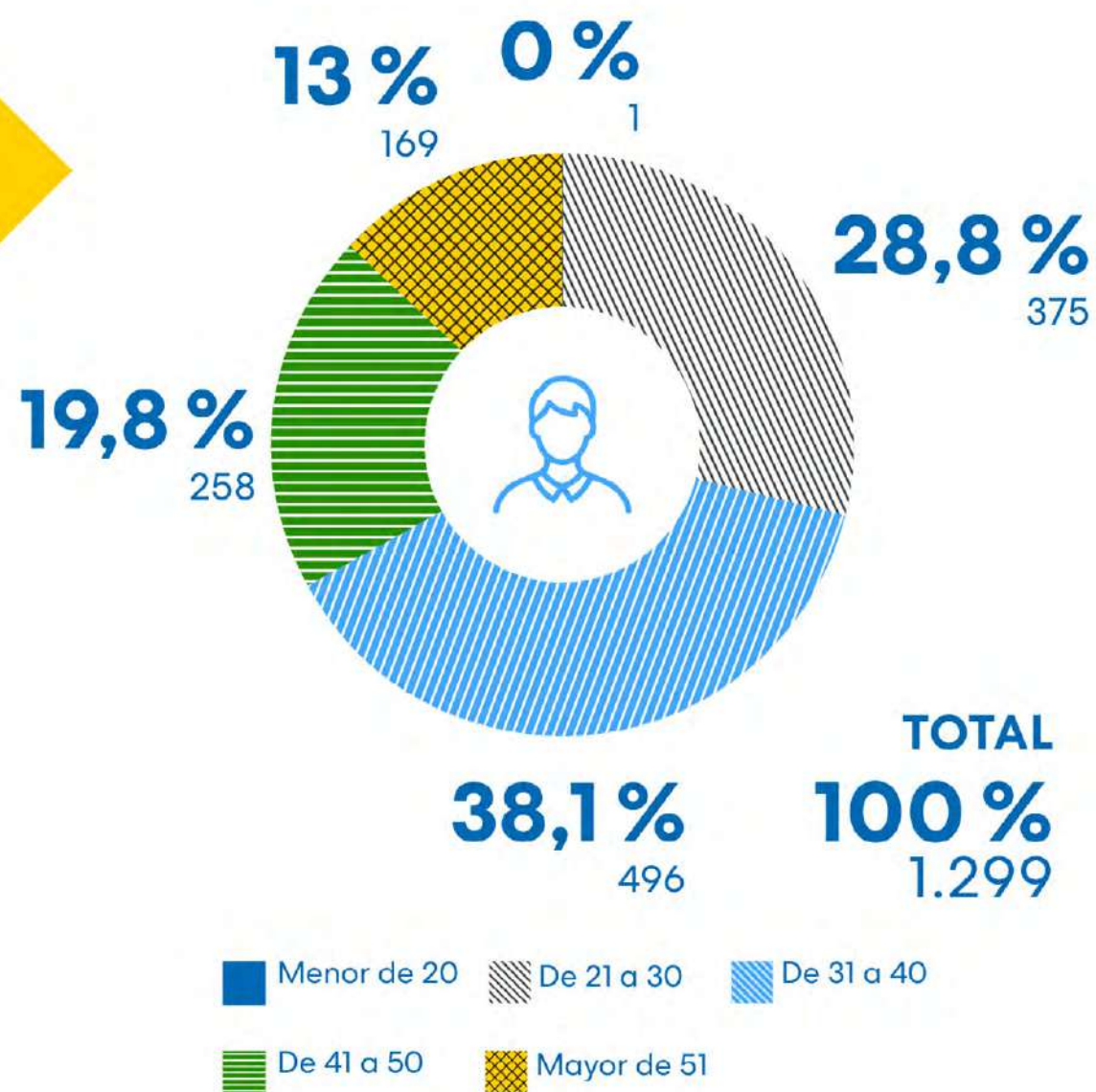
10,9 %
tienen más de **51 años**.

GRI 102-7

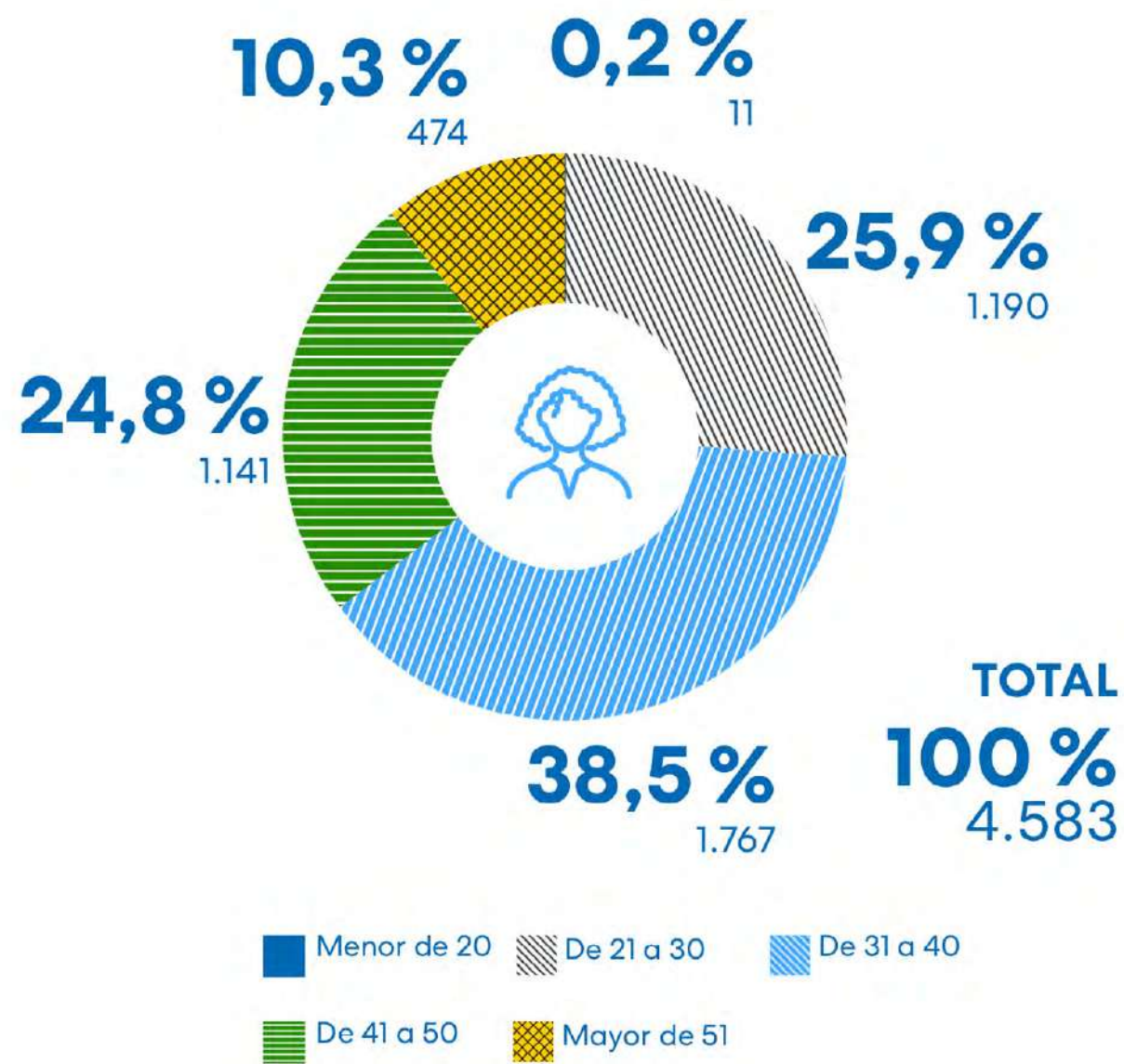


**Trabajadores
por edad y género**

HOMBRES



MUJERES

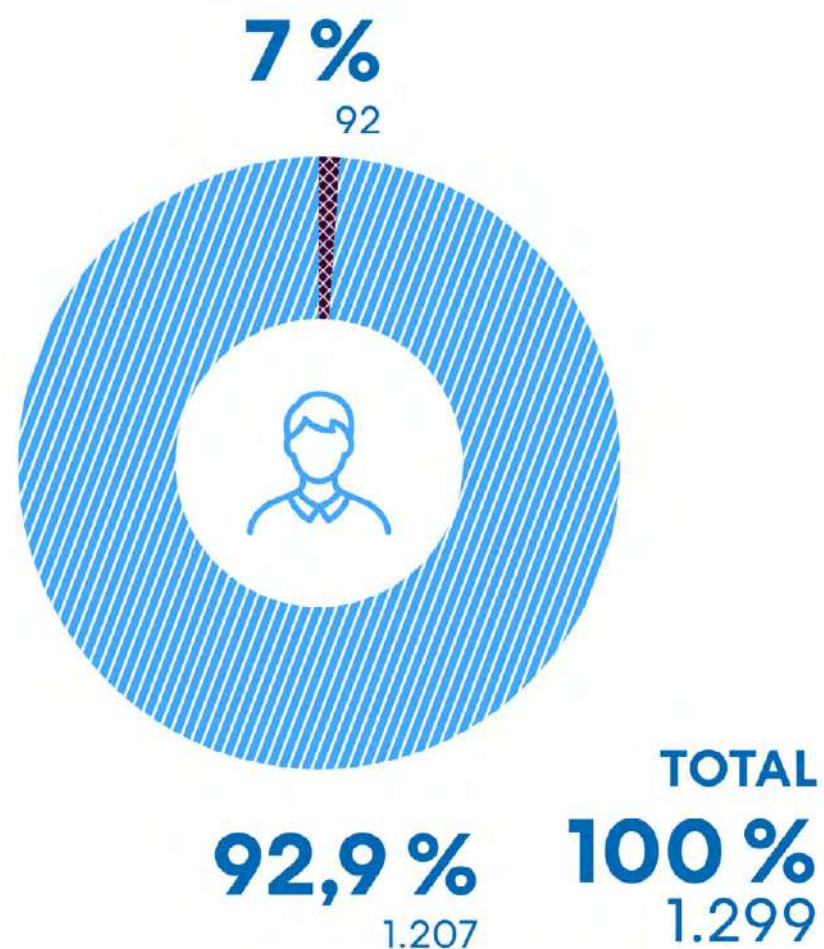


TOTAL

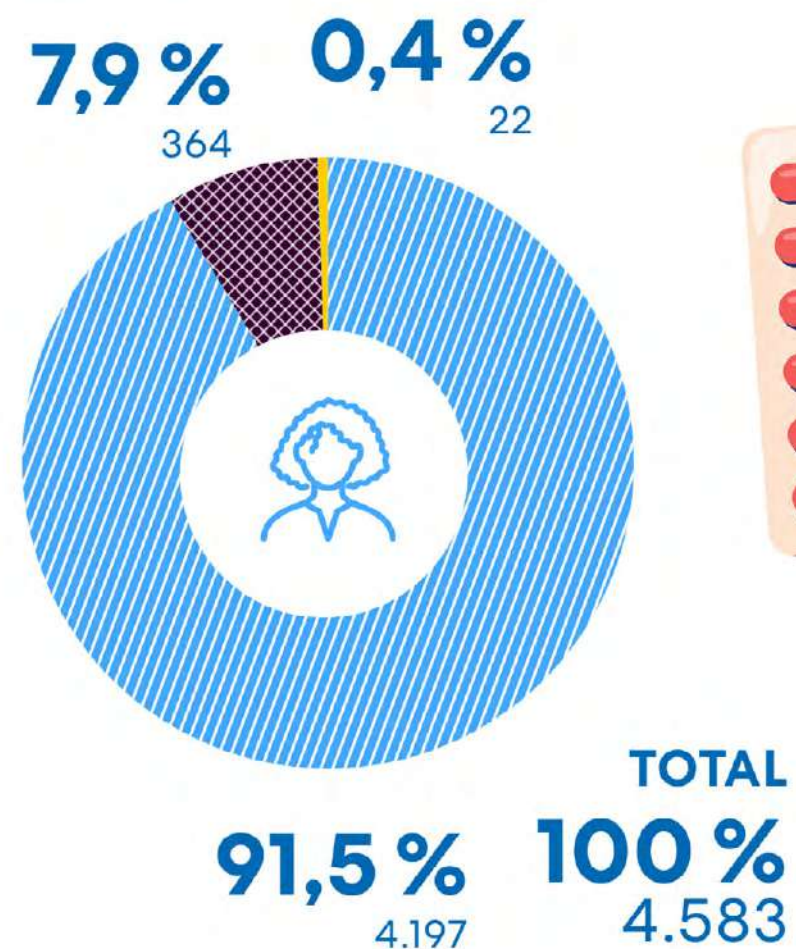
Menor de 20	De 21 a 30
12	1.565
0,20 %	26,6 %
De 31 a 40	De 41 a 50
2.263	1.399
38,4 %	23,7 %
Mayor de 51	TOTAL
643	100 %
10,9 %	5.882

Trabajadores por tipo de contrato y género

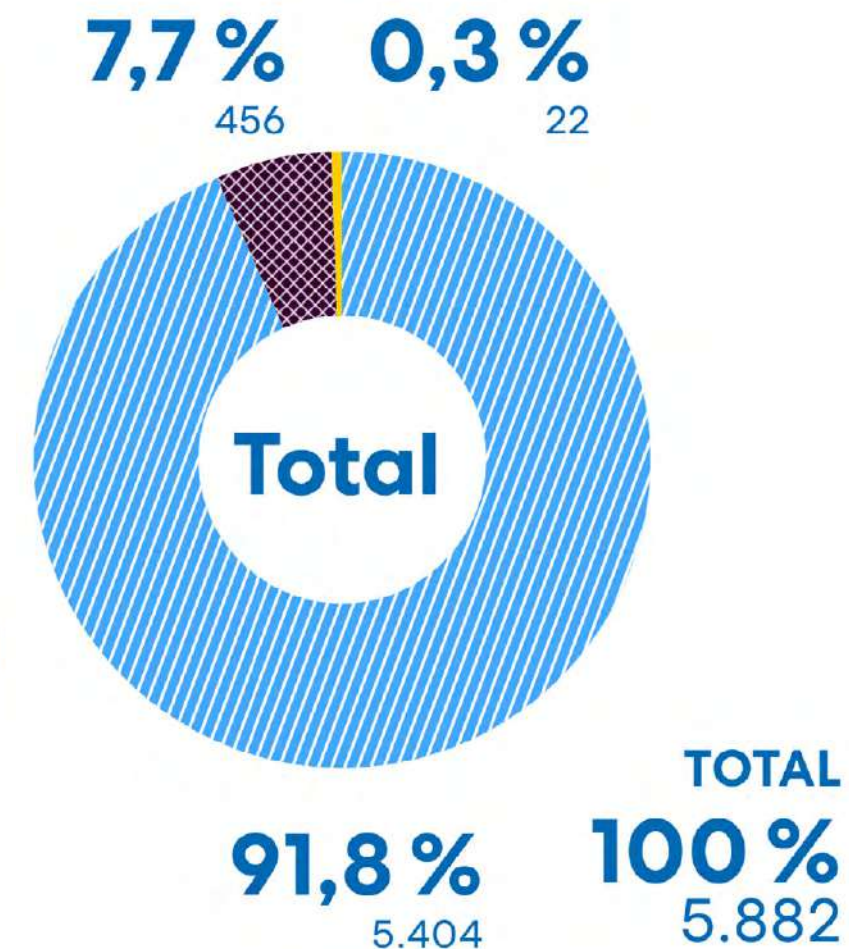
HOMBRES



MUJERES



TOTAL

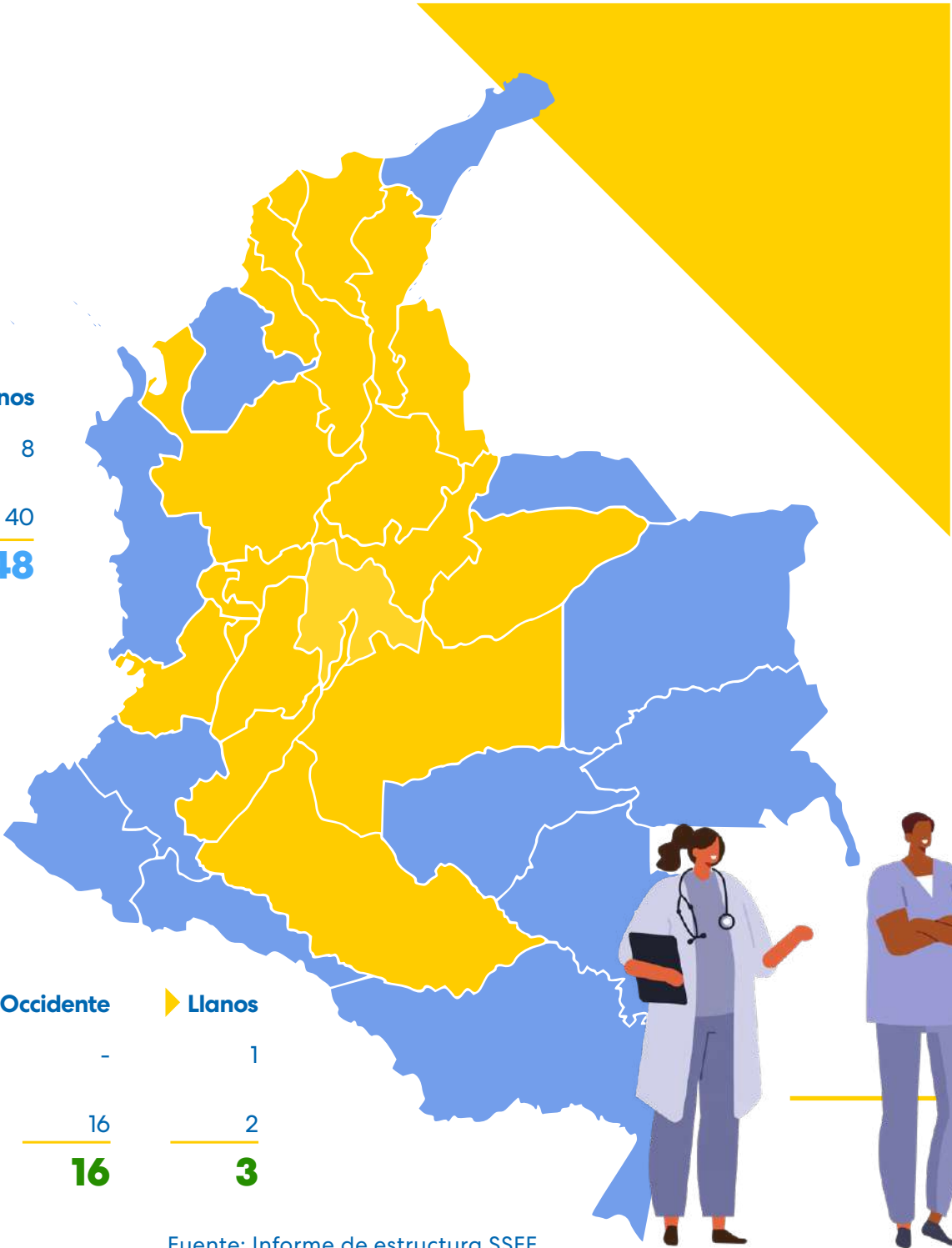


Indefinido Fijo Obra labor

Indefinido Fijo Obra labor

Indefinido Fijo Obra labor

Trabajadores por tipo de contrato y región



Fuente: Informe de estructura SSFF.

Trabajadores por tipo de cargo y género

FAMILIA DE CARGO	 		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
Dirección	15	35	50
Coordinación	36	109	145
Ejecución	797	2.139	2.936
Soporte - Operativo	451	2.300	2.751
TOTAL	1.299	4.583	5.882

Fuente: Informe de estructura SSFF.

GRI 401-1

Nuevas contrataciones

En los últimos dos años, la IPS Colsubsidio desempeñó un papel fundamental en el aseguramiento de la atención en salud de cara a la pandemia, razón por la cual se requirió de un esfuerzo adicional del equipo, así como personal nuevo, para continuar atendiendo la emergencia sanitaria y mantener la prestación de los servicios de la red.

GRI-401-1

Durante 2021, se realizaron

2.548
nuevas contrataciones,
de las cuales,


77 %
mujeres


23 %,
hombres.

En cuanto a edades, la mayor concentración se encuentra en el rango de **21 a 30 años**, con **1.362** personas.



El mayor número de las nuevas contrataciones se dio en personas con edades entre 21 y 40 años.

Contrataciones por primera vez por edad y género

RANGO DE EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menor de 20	5	40	45
De 21 a 30	339	1.023	1.362
De 31 a 40	188	671	859
De 41 a 50	47	204	251
Mayor de 51	5	26	31
TOTAL	584	1.964	2.548

Fuente: Informe de estructura SSFF.

Las nuevas contrataciones se llevaron a cabo en la regional Centro, en donde se cubrieron **2.172 vacantes**, equivalentes al 85 %, lo cual se explica porque es en esta zona en donde se concentra la mayor parte de la operación de la IPS.

Contrataciones por primera vez por regional

REGIONAL

	Centro	Oriente	Llanos
	500	6	5
	1.672	58	22
	2.172	64	27
	Centro Sur	Occidente	
	52	21	
	138	74	
	190	95	


**TOTAL
584**


**TOTAL
1.964**

**TOTAL
2.548**



Fuente: Informe de estructura SSFF.

GRI 401-1

Rotación

Durante el año, se presentó una rotación de

34,39 %,

principalmente en los cargos de médico general, enfermera y auxiliar de enfermería, especialmente, aquellas personas con antigüedad inferior a un año.

GRI 401-1

Del análisis de la rotación presentada durante el año, se destaca:

El rango de edad con mayor nivel de rotación corresponde a las personas menores de 30 años, quienes representaron el

25 %

del total, lo que se atribuye a las características de esta generación, en la cual prima el interés en estudiar, cambiar de ciudad y vivir experiencias que definan su estilo personal. Por el contrario, la tasa de rotación va disminuyendo en la medida en que la edad aumenta, en donde se manifiestan otras prioridades, como la estabilidad laboral.



Tasa de rotación por edad y género

RANGO DE EDAD	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
Menor de 20	0,00 %	100,00 %	91,67 %
De 21 a 30	57,60 %	51,26 %	52,78 %
De 31 a 40	36,49 %	33,96 %	34,51 %
De 41 a 50	19,77 %	20,42 %	20,30 %
Mayor de 51	14,20 %	20,46 %	18,82 %
TOTAL	36,34 %	33,84 %	34,39 %

Fuente: Success Factor 2021.

Las regiones Llanos y Centro son las que presentan una mayor rotación. Según las entrevistas de retiro, esto se debe a razones personales, como viajes, emprendimientos y querer estudiar y “desempeñarse en otros oficios”.

Tasa de rotación por regional y género

RANGO DE EDAD	TASA DE ROTACIÓN HOMBRES	TASA DE ROTACIÓN MUJERES	TASA DE ROTACIÓN
CENTRO	37,69 %	34,79 %	35,43 %
CENTRO SUR	21,37 %	28,03 %	26,29 %
ORIENTE	25,00 %	28,80 %	28,37 %
OCCIDENTE	50,00 %	24,55 %	28,86 %
LLANOS	55,56 %	50,00 %	50,98 %
TOTAL	36,34 %	33,84 %	34,39 %

Fuente: Success Factor 2021.

Cultura organizacional: los valores como centro de la gestión diaria

Colsubsidio afianzó su transformación cultural con iniciativas que lograron conectar a los trabajadores, como la estrategia de comunicación “Somos C”, que agrupa la labor mancomunada de los más de 16 mil trabajadores alrededor del propósito de la Organización y la convicción de aportar desde el rol de cada uno en la construcción de un mejor país.



Estas acciones tienen como fin aumentar el sentido de pertenencia y el orgullo de los trabajadores por hacer parte de la empresa social de los colombianos, los cuales se traducen en un ambiente con un clima laboral positivo, entornos más incluyentes, alcance de logros extraordinarios, retención del mejor talento y la garantía de que se ofrecerán experiencias positivas memorables para todos los afiliados, usuarios y demás grupos de interés.

Para interiorizar esta transformación cultural, se modernizaron varios de los medios de comunicación internos. La intranet corporativa se convirtió en

Tangram, un espacio más moderno, intuitivo y amigable, que permite la interacción de todos los trabajadores de la Caja, la comunicación de novedades, el acceso a servicios y beneficios, además de ser protagonistas de las noticias internas, gracias a sus constantes aportes al logro de los objetivos corporativos.

Con el fin de transmitir con eficiencia el mensaje de esta transformación, la Caja también modernizó sus boletines noticiosos *Al Día* y *Al Día Express*, además de generar nuevos canales, como el *Newsletter* de Tangram y el *Noticiero 180 Segundos*.

Todas estas iniciativas se han visto reflejadas en el sostenimiento de un buen clima laboral para los trabajadores. Durante el año, se realizó una nueva medición de cultura y ambiente laboral que evidenció, a través de los buenos resultados obtenidos, que los trabajadores están comprometidos y orgullosos por trabajar en Colsubsidio.

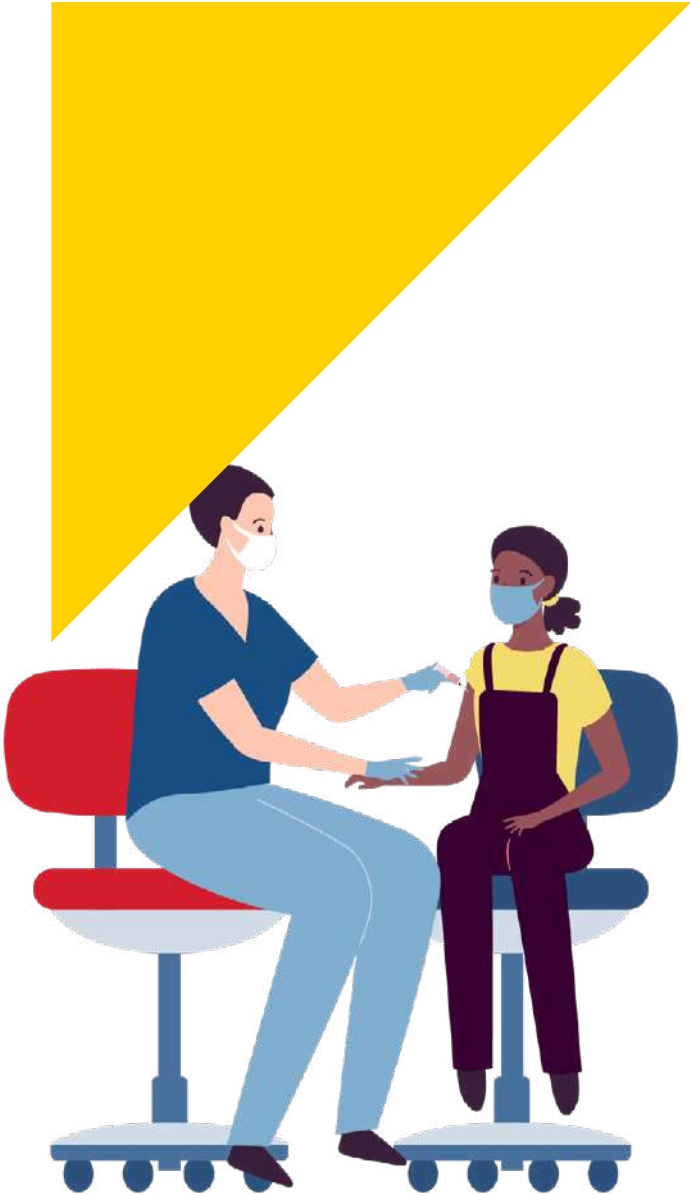
Los resultados obtenidos en el Servicio de Salud muestran el sentido de pertenencia a la Organización y la alineación del propósito personal con el corporativo, y el impacto de su labor

dentro de la sociedad colombiana, al obtener un nivel de 80,6 % en seis (6) dimensiones medidas por el modelo: Trabajo, Ambiente laboral positivo, Inspiración, Desarrollo y aprendizaje, Líderes y Equipo.

GRI 103-3

Dentro de los logros más relevantes, se encuentran: sentido de propósito, trabajo trascendental, reputación de la Organización, y comunicación y coordinación de equipos, cuyos resultados estuvieron por encima de los 80 puntos.

Los logros más relevantes, con calificaciones superiores a 80 puntos, fueron el sentido de propósito, el trabajo trascendental, la reputación de la Organización y la comunicación y coordinación de equipos.



ATRIBUTO	PUNTAJE
Orgullo de pertenecer a la Organización	93,5 %
Me siento orgulloso del trabajo que realizo	93,7 %
Con mi trabajo hago contribuciones importantes	87,3 %
Trabajo en un área reconocida por su contribución a la Organización	86,8 %
Me siento identificado con la cultura y propósito de Colsubsidio	85,1 %

Fuente: OCC Pulse Engagement.

Los atributos que tuvieron una calificación por debajo de 80 puntos serán fortalecidos a través de los planes de ambiente laboral, con los que se espera mejorar los resultados y convertirse cada vez en un mejor lugar para trabajar en el país.

Capacidad de liderazgo: líderes movilizadores de la Corporación

Durante el año, Colsubsidio se enfocó en que sus líderes desarrollarán la capacidad de generar grandes resultados, a través de equipos humanos comprometidos, liderados en entornos y ambientes de trabajo sanos, seguros y positivos.

Para ello, rediseñó su sistema de liderazgo, ajustándolo a los nuevos modelos y tendencias mundiales que hablan de líderes que cada vez están más al servicio de sus equipos, con habilidades humanas incluyentes y con capacidad de dirigir a sus equipos en la nueva normalidad que trazó la pandemia.

En este nuevo sistema, se establecieron niveles detallados y segmentados por roles y responsabilidades, con el fin de implementar acciones más precisas, focalizadas y diferenciales, que contribuyeran a incrementar la capacidad de liderazgo en pro de la competitividad y la sostenibilidad de la Corporación.

En el servicio de salud, se fortaleció el liderazgo humanizado, con el fin de desarrollar líderes capaces de apoyar a sus equipos de trabajo, mantener un buen clima laboral y lograr los resultados a través de la generación de nuevas ideas y soluciones, al responder de mejor forma a los retos que aún impone la pandemia.

Se realizaron conversatorios de liderazgo e intervenciones de equipo, en los que se proporcionaron las herramientas y los conocimientos necesarios para hacerle frente al COVID-19 y, a su vez, fortalecer la razón de ser de la IPS: ofrecer un servicio excelente, efectivo y afectivo.

Salud Colsubsidio fortaleció el liderazgo humanizado, con el fin de desarrollar líderes capaces de apoyar a sus equipos de trabajo, mantener un buen clima laboral y lograr los resultados, al responder pertinentemente a los retos que aún impone la pandemia.





Adicionalmente, en el Sistema de Gestión de Desempeño Continuo y de Liderazgo, se integró el concepto de capacidad de liderazgo, medido con una contribución del **70 %** a la generación de resultados y un **30 %** al índice de cultura y ambiente laboral.

En este nuevo enfoque, participaron



40 líderes,
quienes tienen un impacto en más de



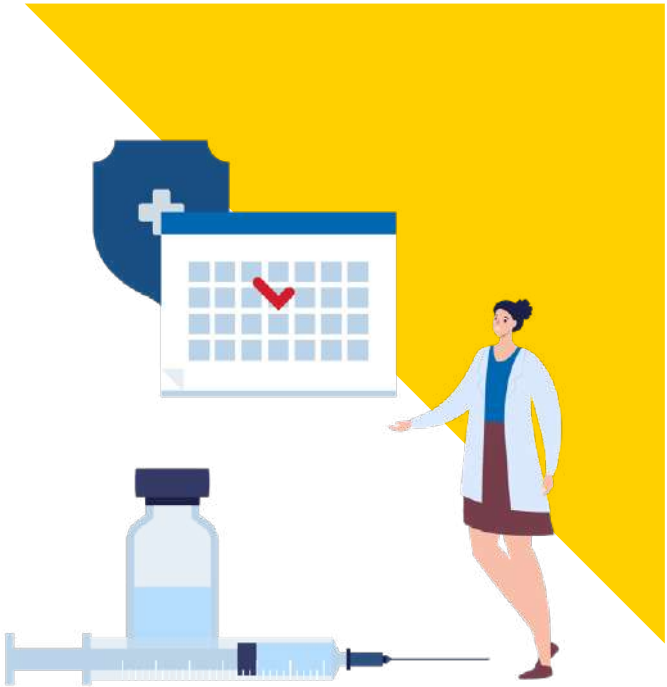
5.800 trabajadores
pertenecientes a sus equipos,
realizando seguimiento periódico
a sus objetivos y metas.

GRI 404-3
GRI 103-3

Tableros de desempeño

CATEGORÍA LABORAL	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Dirección	19	100	10	100	29
Coordinación	9	100	2	100	11
Total	28	100	12	100	40

Fuente: Talento Humano Colsubsidio



Así mismo, se continuó con el desarrollo de las actividades de la Academia de Liderazgo, y se garantizó que las personas responsables de dirigir los equipos se actualicen y cuenten con las competencias que les permitan ser los líderes que acompañen la transformación de la Organización.

TM10

Desarrollo: el crecimiento del talento como prioridad

El desarrollo del talento siempre ha sido un compromiso de la Organización. Por esta razón, durante el año, se implementó el ecosistema de aprendizaje, que trazó la estrategia de aprendizaje y desarrollo para todos los trabajadores.

Se presentaron avances sin precedentes en las competencias, al implementar iniciativas innovadoras de formación y promoción del autodesarrollo.

Así mismo, se fomentó el crecimiento de más de



1.300 líderes,
250 de la IPS, para que se enfoquen en lograr resultados, a la vez que garantizan un clima laboral positivo para todos los trabajadores.

Para la unidad de servicio de salud, la formación personal y la actualización permanente de los conocimientos técnicos y teóricos del talento son la base para brindar un mejor servicio desde lo humano, lo profesional y la experiencia del usuario. Para lograr los objetivos de formación y capacitación, se adaptaron los recursos y los canales de formación, integrando la digitalización en los procesos de aprendizaje.

GRI 103-1



Durante el año, se logró una cobertura del

96,4 %

de los trabajadores del servicio, con un total de

87.295

participaciones y **324.757 horas empleadas en las actividades de formación.** Estas capacitaciones se llevaron a cabo con el objetivo de



mejorar el desarrollo profesional y fortalecer la actualización técnica y humanística de los trabajadores. Así mismo, se fortalecieron las competencias técnicas de los trabajadores para una excelente prestación del servicio, con la creación de seis rutas de entrenamiento para nuevos trabajadores, a través de las cuales se proporcionan los conocimientos básicos para el ejercicio del cargo, durante el período de inducción, con impacto en



2.473

posiciones de trabajo (profesionales de medicina, odontología y enfermería, auxiliares de enfermería, apoyo diagnóstico y asignación y recaudo, jefes de centros médicos). Los contenidos del programa de educación continuada en salud se encuentran divididos en varias categorías, incluyendo capacitaciones obligatorias para cumplimiento de requisitos de habilitación, capacitaciones para el fortalecimiento de competencias técnicas y actividades de formación complementaria y actualización.

GRI 103-2
GRI 103-3
GRI 404-1
GRI 404-2

FAMILIA DE CARGO	# TRABAJADORES	# HORAS DE FORMACIÓN	MEDIA TOTAL HORAS DE FORMACIÓN
Dirección	37	662	17,89
Coordinación	97	3.392	34,97
Ejecución	2.887	165.026	57,16
Soporte-Operativo	2.667	155.677	58,37
TOTAL	5.688	324.757	57,10

GÉNERO	# TRABAJADORES	# HORAS DE FORMACIÓN	MEDIA TOTAL HORAS DE FORMACIÓN
Femenino	4.469	258.216	57,78
Masculino	1.219	66.541	54,59
TOTAL	5.688	324.757	57,10

Fuente: Matriz de participación 2021 y Campus Virtual.

Cultura de reconocimiento

Durante el año, se realizó la cuarta edición del Programa de Reconocimiento SER Colsubsidio, que tuvo como objetivo visibilizar y promover los aportes extraordinarios de los trabajadores, líderes y equipos que representan los valores de Colsubsidio, en las categorías de trabajador ejemplar, equipos con pasión por servir y permanencia, que reconoce a aquellos trabajadores que cumplieron 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años en la Organización.



Participantes programa anual de reconocimiento ser Colsubsidio

Categorías	Trabajador ejemplar	Equipos con pasión por servir	Permanencia
Postulados	57	2	
Reconocidos	4	1	221

Fuente: Talento Humano Colsubsidio

Relaciones con los trabajadores: la confianza como pilar central

Colsubsidio siempre busca mantener relaciones armónicas con todos sus trabajadores.

Por ello, luego de un proceso de negociación en etapa de arreglo directo, la Organización y los representantes de los trabajadores acordaron prorrogar el Pacto Colectivo por un año, desde el 1.º de enero hasta el 31 de diciembre

de 2022, que cobijó a 14.385 trabajadores, de los cuales, 5.245 representan el servicio de salud. Por su parte, 171 trabajadores del área se encuentran afiliados a las organizaciones sindicales Sinaltracomfasalud y UTCF.

GRI 102-41
GRI 407-1



► Pacto colectivo
5.245



► Sindicato
171



Cabe resaltar que los representantes de los trabajadores fueron escogidos mediante votación masiva, tal como lo establece la ley, respetando el debido proceso.

TM4

Operación sana y segura: bienestar y cuidado de los trabajadores

Durante el año, la Organización continuó implementando la estrategia de “Cultura del Autocuidado”, al reforzar los comportamientos basados en la responsabilidad de cada trabajador, la identificación y la mitigación de riesgos, la comprensión de la nueva realidad y la adaptación al cambio, apalancados por los líderes de la Corporación a través del ejemplo y la exigencia de comportamientos sanos y seguros.

GRI 403-2
GRI 103-2

Dentro de las actividades realizadas en la IPS Colsubsidio, se destacan:

Verificar el cumplimiento de los protocolos durante la prestación de los servicios, a través de tres ciclos de inspecciones que abarcaron un total de

152
inspecciones/sedes,
con una adherencia acumulada del **99 %**
en nivel asegurado.

Participar en la activación del Plan Nacional de Vacunación, que en su primera etapa incluyó a los trabajadores del área de la Salud en Colombia. Esto, para la IPS Colsubsidio, representó la cantidad de

5.484
vacunados
activos a la fecha, de un total
de **5.515 trabajadores**.

GRI 103-3

Continuar con el apoyo psicológico a los trabajadores y familiares a través de la línea amiga; se generaron

960
intervenciones
telefónicas.

Realizar talleres de gestión emocional, con una participación de

822
trabajadores.

En las actividades de bienestar, que incluyen talleres de intervención de ambiente y las celebraciones institucionales y familiares, tales como la conmemoración del Día de la Mujer, la celebración del cumpleaños número 64 de Colsubsidio y la Lotería Familiar, participaron

6.213 personas.



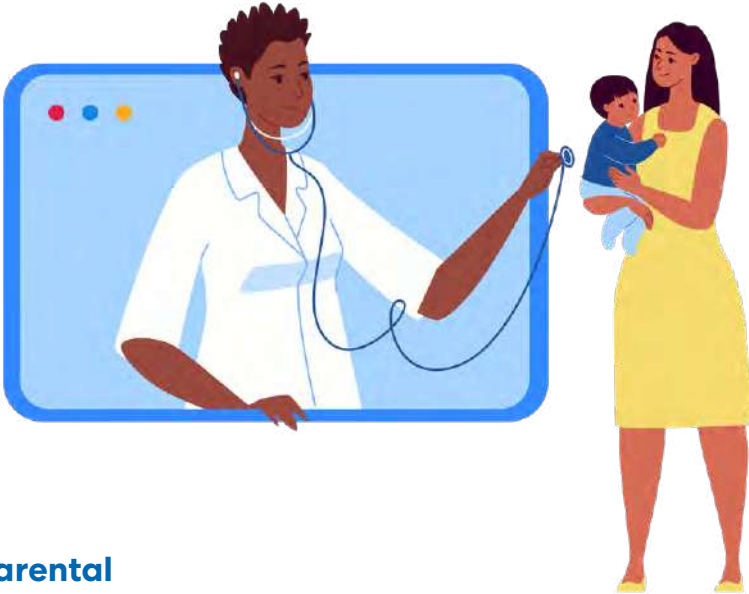
Con el fin de mantener y atraer el mejor talento, se continuó brindando un portafolio con soluciones integrales que buscan satisfacer las necesidades de los trabajadores y sus familias, al ofrecerles planes complementarios de salud, pólizas, auxilios y créditos para educación y vivienda, entre otros.

GRI 201-3
GRI 401-2

Plan de beneficios para los trabajadores IPS Colsubsidio
(Millones de pesos)

BENEFICIOS	# DE BENEFICIOS ENTREGADOS	VALOR DESEMBOLSADO
Prima de antigüedad	506	\$ 1.640
Prima semestral adicional	410	\$ 769
Prima de vacaciones	3725	\$ 983
Auxilio para anteojos y cambio de lentes	408	\$ 25
Auxilio por muerte de familiares	76	\$ 11
Incrementos salariales por promociones	153	\$ 792
Créditos vivienda pacto colectivo	1	\$ 40
Auxilio educativo hijo trabajador	1.904	\$ 502
Entrega de útiles escolares	1.904	\$ 44
Auxilio educativo trabajador	296	\$ 351
Auxilio de movilización	19	\$ 10
Auxilio de alimentación	176	\$ 82
Prima de nacimiento	112	\$ 7
Auxilio de maternidad	120	\$ 42
Permiso de matrimonio	35	\$ 22
Plan de atención complementaria Famisanar	982	\$ 1.332
Plan Famisanar corporativo	383	\$ 311
Póliza de salud SURA	95	\$ 201
Plan corporativo SURA	70	\$ 45
Plan de atención Complementaria SURA	84	\$ 317
TOTAL	11.459	\$ 7.534

Fuente: Talento humano Colsubsidio



Permiso parental

Durante 2021, 162 trabajadores de la IPS se acogieron al permiso parental.

GRI 401-3

Permiso parental

CONCEPTO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental	131	31	162
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	117	26	143

TM4

Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades

Durante el año, en el marco del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se desarrollaron actividades de promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades, a través de las cuales se generó una mayor responsabilidad y conciencia en los trabajadores sobre su salud física y mental al sentirse valorados y cuidados, lo cual permitió que estuviesen preparados para la ejecución de sus labores.

GRI 403-3
GRI 403-4
GRI 403-5
GRI 403-8



Actividades de seguridad, salud y bienestar en el trabajo

CONCEPTO	PARTICIPANTES
Bienestar integral	14.464
Lotería familiar virtual	6.213
Línea Amiga-Línea orientación psicológica	960
Talleres virtuales (gestión de las emociones, conversatorios, finanzas personales)	822
Entrega regalos hijos trabajadores	6.469
Biológico	429
Medidas de prevención y promoción sobre propagación del COVID-19	429
Biomecánico	5.048
Capacitación prevención de lesiones osteomusculares (Ergonomía, Home Office)	2.524
Capacitación de estándares ergonómicos	2.524
Radiaciones Ionizantes	59
Plan de prevención	59
Gestión Accidentalidad	152
Sensibilización y divulgación de estándares o prácticas seguras	152
Seguridad vial	150
Campaña de seguridad vial	150
TOTAL	20.302

Fuente: Gestión Humana.

Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo

Colsubsidio continúa evolucionando en la implementación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y genera las condiciones para lograr el mayor bienestar posible en sus trabajadores.

GRI 403-1

A continuación, se presenta el comparativo de los indicadores más importantes del servicio de salud:

La frecuencia de accidentalidad ha venido disminuyendo desde 2019, y ha logrado un importante descenso en 2021, con 0,91 % vs. 3,07 % en 2020 (2,16 %).

El ausentismo tuvo un leve aumento, con una tasa del 43,31 % vs. 41,08 % (2,23 %), fenómeno que ha sido explicado como consecuencia de los picos de COVID-19 presentados durante el año y la carga física y emocional que representó para los trabajadores, especialmente para los de la primera línea de frente.

En cuanto a la tasa de enfermedades profesionales, se observó un decremento muy importante, al pasar de 9,7 % en 2020 a 1,2 % en 2021 (8,5 %), situación que puede estar relacionada con varios factores, que incluyen la pandemia de COVID-19.



Durante el año, en la IPS Colsubsidio, se dio un incremento en la tasa de ausentismo frente a 2020 y 2019, debido a la contingencia del segundo año de emergencia sanitaria. Sin embargo, la tasa de incidencia de enfermedad profesional tuvo disminución frente a la registrada en 2020.

GRI 403-9

Accidentalidad

AÑO	N.º ACCIDENTES	N.º DÍAS PERDIDOS	N.º TRABAJADORES	FRECUENCIA	SEVERIDAD
2019	295	1.045	5.170	5,71 %	20,21 %
2020	194	522	6.312	3,07 %	8,27 %
2021	207	538	6.702	0,91 %	8,74 %

Fuente: Talento humano Colsubsidio

Ausentismo

AÑO	INCAPACIDADES	TRABAJADORES INCAPACITADOS	TASA AUSENTISMO
2019	9.838	3.137	3,16 %
2020	8.950	3.080	41,08 %
2021	10.373	3.834	43,31 %

Fuente: Talento humano Colsubsidio



Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)

	INCIDENCIA		
	2019	2020	2021
Número de casos nuevos de enfermedad laboral	15	502	71
Promedio total de trabajadores	4.658	5.157	6.018
Resultado del indicador Res. 312	322	9.734	1.180
Resultado	0,3 %	9,7 %	1,2 %

Fuente: Talento humano Colsubsidio

03.

Contribuir a la conservación del medioambiente



TM5

En Colsubsidio, la protección del medioambiente es parte fundamental para la prestación de los servicios sociales, la gestión que desarrolla en todas las sedes y en la toma de decisiones para la implementación de los proyectos. Consciente de la estrecha relación que existe entre el desarrollo humano y la protección del medioambiente, continúa implementando el Modelo Ambiental Corporativo, en el que se enmarca la gestión de la Organización y el desarrollo de los programas y proyectos de las Unidades de Servicios.

GRI 103-1



El Modelo Ambiental Corporativo tiene en cuenta la Política del Sistema Integrado de Gestión, la cual establece el compromiso que la Organización tiene con la calidad, la salud y seguridad en el trabajo, así como con el medioambiente y el turismo sostenible.

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.

Bajo el principio de precaución, la Organización ha identificado como un riesgo de su gestión el impacto negativo sobre medioambiente. Por ello, ha definido un Sistema integrado de Gestión, el Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001, el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 para Piscilago y el 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.

GRI 102-11

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: responsabilidad legal, desempeño e innovación ambientales, de acuerdo con las características de las Unidades de Servicio y sus 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 realizaron inducciones mensuales y de actualización sobre el modelo ambiental y sanitario, en todas las sedes del servicio, sobre los lineamientos corporativos, las herramientas de gestión para el control y el seguimiento de los requisitos legales, los indicadores y la medición de la huella hídrica y de la huella de carbono.

GRI 103-2

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, y garantiza 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.

GRI 103-3

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 las cargas contaminantes, controlar la calidad y mantener la disponibilidad del agua a través de programas de tecnologías limpias, al contemplar el uso eficiente y el ahorro del agua en las mediciones de la huella hídrica y el desarrollo de acciones para cumplir con este objetivo.

GRI 303-1



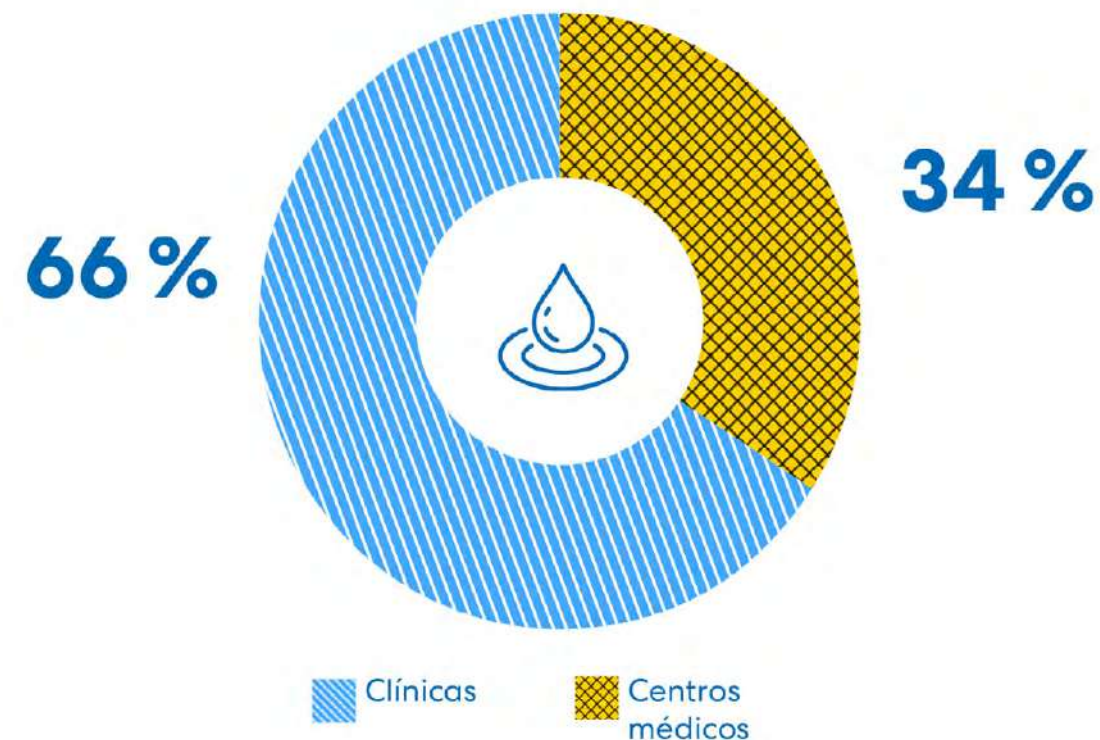
El consumo de agua de la red se da principalmente por las actividades de limpieza y desinfección que se deben realizar en los servicios médicos para garantizar las condiciones de asepsia en el momento de efectuar cualquier procedimiento, tales como el aseo de usuarios en hospitalización, limpieza de 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 anual de 158.454 m³, con un promedio mensual de 13.204 m³, lo cual representó un incremento del 50 % con respecto al año 2020, debido al manejo de la contingencia COVID-19 y a la apertura de 16 puntos de vacunación, en donde se hizo énfasis en los protocolos de limpieza y desinfección de superficies y el lavado de manos, dando

cumplimiento a los lineamientos de bioseguridad enfocados al cuidado de los usuarios, así como también de los profesionales de salud.

GRI 303-3
GRI 303-5

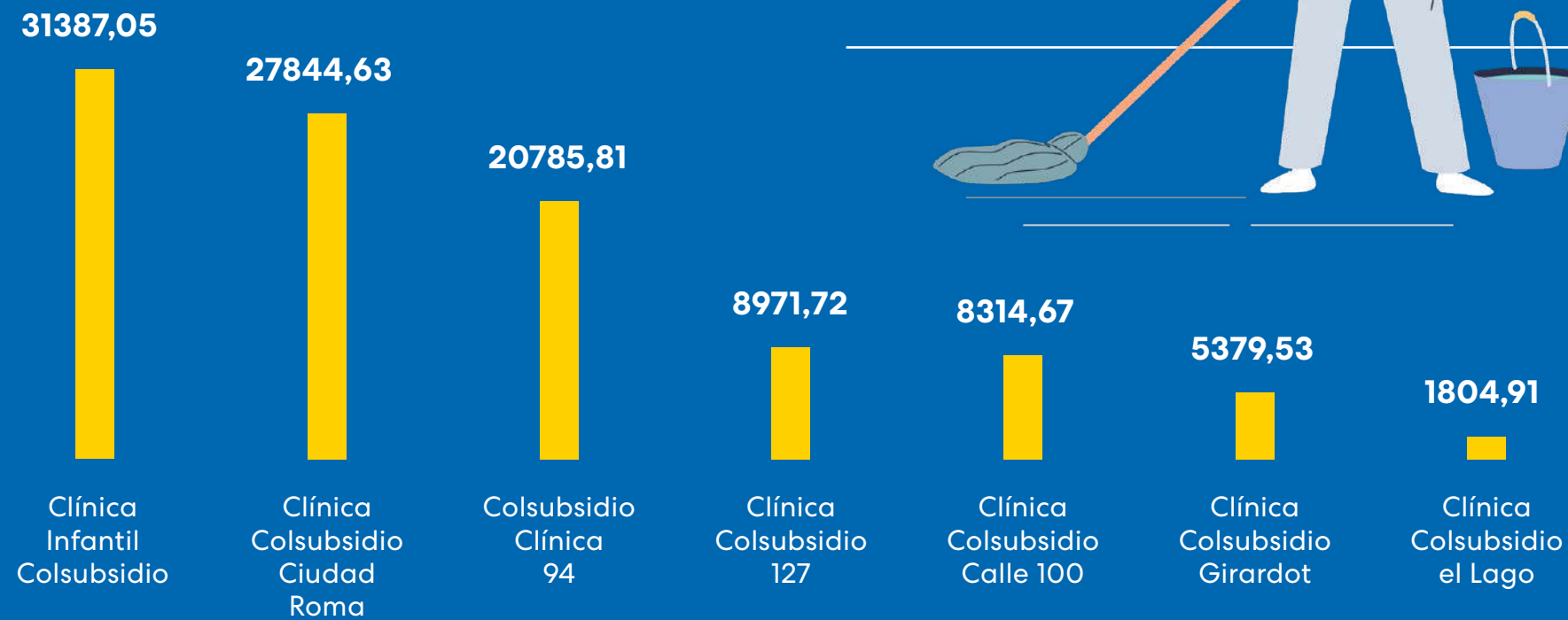
Consumo de agua (m³) por tipo de establecimiento de salud



Fuente: Indicadores ambientales consumo de agua diciembre 2020 – noviembre 2021.

La mayor proporción de consumo de agua se presentó en las clínicas, como consecuencia de los servicios y especialidades que prestan y el incremento en usuarios atendidos.

Consumo de agua clínicas (m³)



Fuente: Indicadores ambientales consumo de agua.

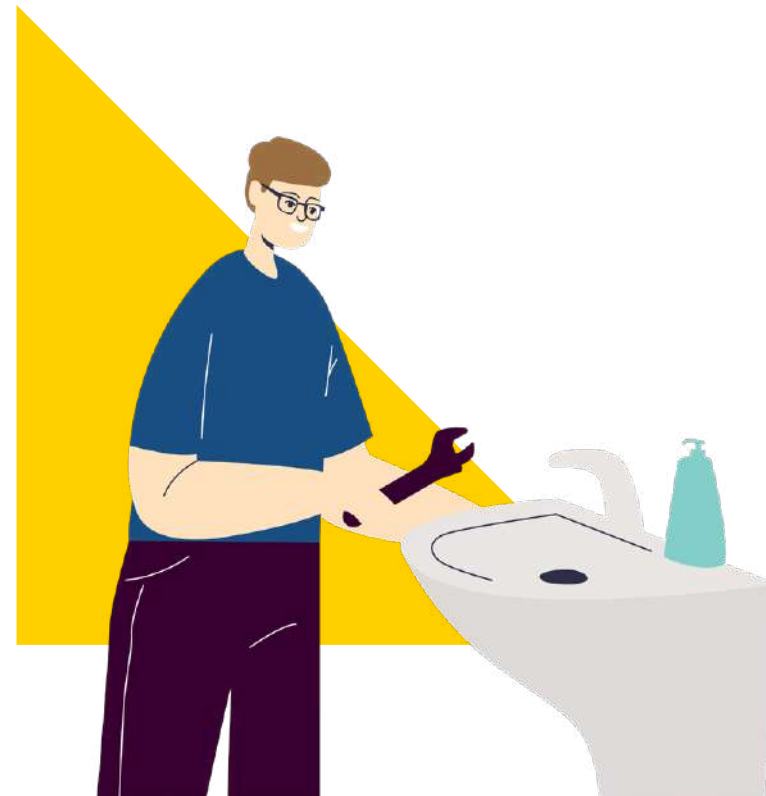
La Clínica Infantil y la Clínica Roma son las que presentan un mayor consumo de agua, debido a que prestan servicios de alta complejidad y tienen un gran número de usuarios en hospitalización. En el caso de la Clínica Infantil, el consumo es proporcional a los servicios habilitados y su infraestructura. Para el caso de la Clínica Roma, se refleja una mayor ocupación respecto a servicios de hospitalización, teniendo en cuenta que fue la que tuvo mayor ocupación por COVID-19, y refleja el incremento producto de la habilitación de servicios que estaban en proceso de adecuación como parte de la remodelación de la sede.

Dentro de las estrategias desarrolladas para reducir el consumo, se dio continuidad a acciones de ahorro, tales como:

GRI 303-1

- ▶ Medir el balance hídrico como parte de los programas de ahorro y uso eficiente del agua, con el fin de identificar las fuentes de consumo y gestionar mantenimientos preventivos para evitar fugas que representen pérdidas de agua.
- ▶ Implementar buenas prácticas y optimizar el consumo de agua por parte de los trabajadores que hacen uso directo del recurso.
- ▶ Implementar sistemas ahorradores de consumo de agua.

En cuanto a los vertimientos, 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, previo a la entrega de los vertimientos a la red de alcantarillado.



Durante el año, se continuó monitoreando la calidad de los vertimientos, y se obtuvieron resultados positivos en términos de cumplimiento normativo respecto a los vertimientos generados en prácticas médicas con y sin internación.

GRI 303-2

Dentro de las actividades realizadas, se destacan:

- ▶ Identificar e indexar las redes hidrosanitarias en el Centro Médico Restrepo, el Centro Médico Girardot, el Centro Médico Usaquén y el Centro Médico Calle 63.
- ▶ Ajustar las cajas de inspección, mejorando las condiciones del muestreo de vertimientos en el Centro Médico Apulo, el Centro Médico Calle 63 y el Centro Médico Restrepo.

▶ Desarrollar procesos de optimización de consumo de agua y eficiencia en la calidad del vertimiento, a través de ajustes en la operación de la planta de tratamiento de Clínica Colsubsidio 94 y la Clínica Oncológica, por medio de la regulación de dosificaciones de productos químicos para la fase de tratamiento y reducción de recirculación de vertimientos.

▶ Identificar buenas prácticas para reducir las cargas contaminantes en los vertimientos en los procesos de la IPS.

▶ Analizar productos para limpieza y desinfección en superficies y equipos, para llevar a cabo su sustitución y minimizar el impacto generado a los vertimientos.



Todas las sedes de la red realizan 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 físico-químicos y verificar el cumplimiento a los estándares establecidos en la norma para la atención en salud.

GRI 303-4

Vertimientos de agua

UNIDAD DE
SERVICIO



Salud

156.869,46

Fuente: Indicadores de gestión ambiental, huella hídrica.

De los 54 establecimientos de la IPS Colsubsidio que generan vertimientos de interés sanitario y que fueron objeto de análisis, el 96 % cumplió con la reglamentación que establece los niveles máximos permisibles. El 4 % restante se encuentran en proceso de diagnóstico para identificar las intervenciones que se deben realizar en las redes hidrosanitarias o en los sistemas de tratamiento de aguas.

GRI 306-5

Eje ambiental suelo

Cada una de las sedes de la red 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 no peligrosos, así como las estrategias de prevención, minimización, aprovechamiento, tratamiento o disposición final, que permiten mitigar los impactos negativos ocasionados y potencializar los positivos.

GRI 306-2
GRI 306-3
GRI 306-4



RESIDUOS PELIGROSOS (TONELADAS)	2018	2019	2020	2021
Recuperación, incluida la recuperación energética	25,66	13,41	2,14	1,7
Incineración (quema de masa)	101,32	182,3	171,81	247,9
Vertedero	0,97	1,25	0,73	0,9
Otros (que debe especifica la Organización)	276,59	356	456,11	710,8
TOTAL	404,53	553	630,79	961,2

Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos. Periodo de reporte: diciembre 2020 hasta noviembre 2021.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (TONELADAS)	2018	2019	2020	2021
Reciclaje	88,90	137,95	154,12	201,9
Vertedero	353,81	362,21	329,53	374,1
Total	442,71	538,84	483,65	576,0

Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos. Periodo de reporte: diciembre 2020 hasta noviembre 2021.

TIPO DE RESIDUOS (TONELADAS)	2018	2019	2020	2021
Residuos no peligrosos	442,71	538,84	483,65	576,0
Residuos peligrosos	404,53	553	630,79	961,2
Total	847,24	1.091,84	1.114,44	1.537,2

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

En la IPS Colsubsidio, se incrementó la generación de residuos peligrosos, debido a la alta proporción de residuos biosanitarios altamente infecciosos COVID-19, la apertura de 16 puntos de vacunación COVID, en convenio con la Secretaria de Salud y la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI), así como el crecimiento de la red a nivel nacional. Durante el año, se abrieron cuatro centros médicos: Dentivip Colsubsidio Nuestro Bogotá, Centro Médico Nuestro Bogotá, Centro Médico Colsubsidio Pinares Pereira y Centro Médico Colsubsidio Plaza de las Américas. Así mismo, se trasladó y amplió el portafolio de servicios en el Centro Médico Colsubsidio Fusagasugá y en el Centro Médico Colsubsidio Tunja.



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

GRI 103-2



▶ Continuar con la divulgación e implementación de la política de cero “Icopor” (poliestireno expandido) con los proveedores de compras especializados en salud al evitar la generación de este material en el embalaje de equipos médicos. Así, se logró la reducción de 2,9 toneladas al año de residuos peligrosos químicos, correspondientes a bolsas de gel para embalaje de medicamentos y neveras de Icopor. Para esto, se realizó una campaña con los proveedores para la sustitución de neveras de Icopor y bolsas de gel, coordinando la logística para el retiro de estos elementos y su reúso en los procesos de dispensación de medicamentos en salud.

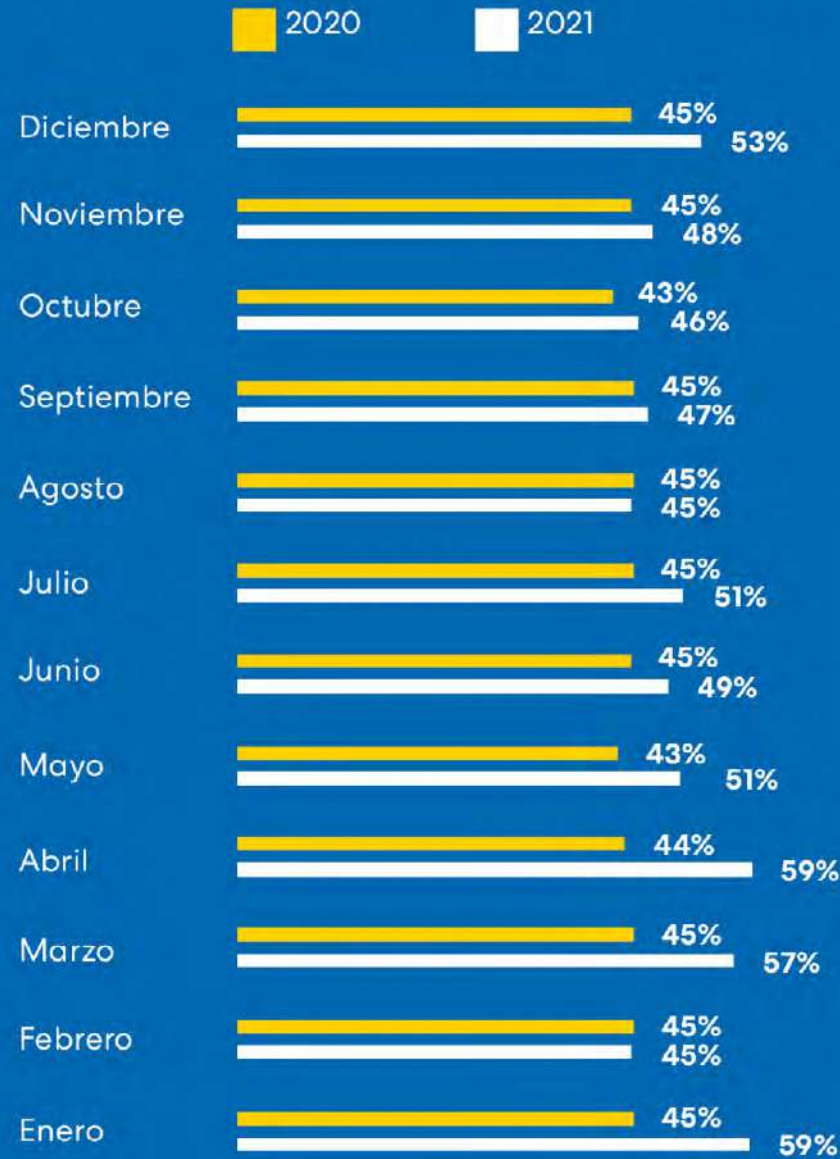


▶ Realizar una inversión de \$ 760 millones en actividades orientadas a la gestión segura de los residuos, capacitación, compra de contenedores para la adherencia al nuevo código de colores, establecido a nivel nacional, así como la rotulación de los contenedores de residuos.

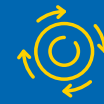


Aprovechar algunos envases plásticos de insumos de limpieza y desinfección, lo que condujo a la reducción de la cantidad de residuos peligrosos, con lo que se evitó que 201,2 toneladas de residuos se destinaran a relleno sanitario, incrementando en un 31 % la generación de residuos aprovechables respecto al año anterior.

Porcentaje de residuos aprovechables respecto a residuos ordinarios



Fuente: Indicadores de gestión ambiental IPS, residuos.



▶ Extender la vida útil de los residuos aprovechables, generando \$ 32 millones en ingresos, lo que apalanca la inversión en gestión ambiental.



▶ Reducir los residuos peligrosos biosanitarios en 16,8 toneladas, gracias a la implementación de batas de tela en los servicios de medicina general y odontología.



▶ Adquirir tapabocas reutilizables de tela para el personal administrativo de salud. Teniendo en cuenta que la vida útil de un tapabocas de tela es de 50 lavadas por unidad, se evitó la compra de 66.400 tapabocas desechables de un solo uso y, a su vez, se previno la generación de 16,6 toneladas de residuos biosanitarios.



▶ Aportar 584,54 kg al programa posconsumo de "Pilas con el ambiente" a través de 62 contenedores, distribuidos a nivel nacional.

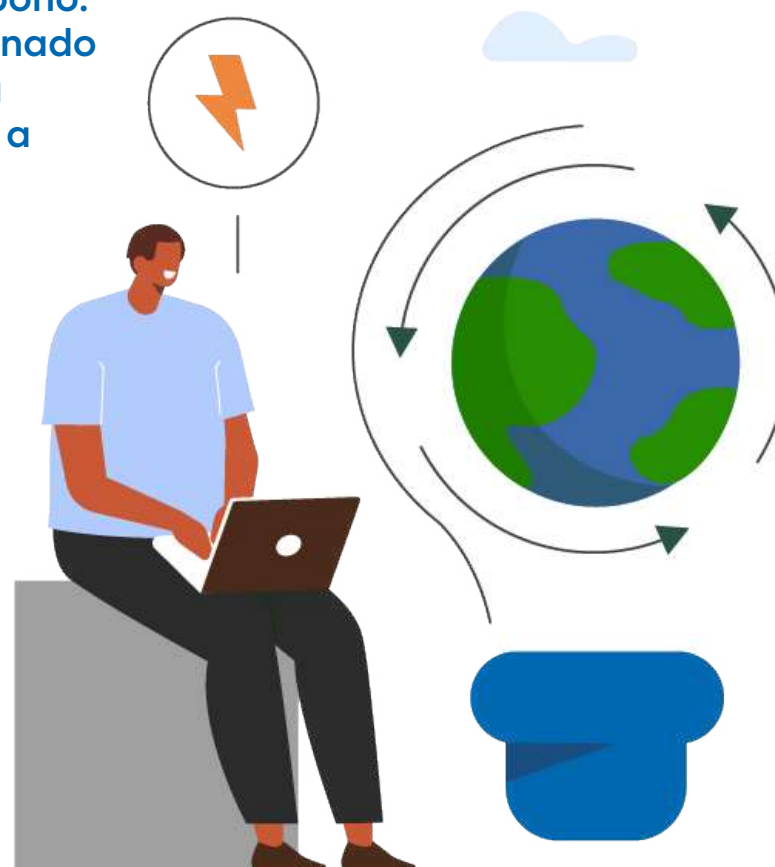


▶ Realizar el estudio de evaluación a 514 proveedores, e identificar las actividades que mayor impacto ambiental generan en salud, con el fin de llevar a cabo un proceso de acercamiento y planes de acción que planteen un cierre del ciclo de vida del producto, reduciendo la generación de residuos y el impacto ambiental. Como parte de este proceso, se ejecutó una referenciación de compras sostenibles para conocer los procesos que manejan otras instituciones de salud en el país y conocer las experiencias en la implementación de la guía de compras sostenibles en salud de la Red global de hospitales verdes.

Eje ambiental aire

Con el objetivo de minimizar y controlar los contaminantes atmosféricos, visuales y de ruido ambiental, así como el consumo energético, Colsubsidio continúa midiendo su huella de carbono. Para ello, ha establecido la línea base y determinado los indicadores que alimentan los alcances de la huella, y ha implementado proyectos asociados a eficiencia energética.

Durante el año, se midieron emisiones de gases poscombustión en las calderas de la Clínica Roma y la Clínica Infantil, y se estudiaron emisiones atmosféricas, a fin de obtener estándares favorables para óxidos de nitrógeno y de azufre, y material particulado.



La huella de carbono de IPS para el año 2021 fue de 3.908,22 tCO₂ equivalente al 4 % de la huella de carbono corporativa.

GRI 305-1
GRI 305-7

Huella de carbono IPS (tCO₂ año)



Fuente: Huella de carbono IPS.



ALCANCES	2018 (TCO ₂ EQ)	2019 (TCO ₂ EQ)	2020 (TCO ₂ EQ)	2021 (TCO ₂ EQ)
Alcance 1	712,32	871,14	536,16	1.728,30
Alcance 2	1.496,79	1.909,04	1.516,84	2.179,92
Total	2.209,12	2.780,18	2.053	3.908,22*

Fuente: Huella de Carbono IPS

*Reporte dic 2020 a nov 2021.

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.

GRI 305-1

Alcance 2: las emisiones generadas producto de la electricidad adquirida y consumida por la Organización.

GRI 305-2

La huella de carbono de la red se incrementó considerablemente, en un 90 % con respecto al año 2020, debido a la apertura de nuevos establecimientos, los puntos de vacunación COVID-19 y la mayor atención de usuarios en los servicios médicos. El 55 % de la huella de carbono corresponde al alcance 2, que refleja el consumo de energía eléctrica y su incidencia en la prestación del servicio. El 45 % restante corresponde a alcance 1, en donde tuvo mayor incidencia el cambio de gases refrigerantes, producto de actividades de mantenimiento a los sistemas de aires acondicionados.

GRI 305-1
GRI 305-2

A continuación, se relacionan las emisiones generadas en la Clínica Infantil y la Clínica Roma, de acuerdo con 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.

GRI 302-2
GRI 305-4
GRI 305-7

EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE	CLÍNICA INFANTIL	CLÍNICA 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)	(KG/AÑO)
i. NOX	183,96	613,2	262,8	1.059,96
ii. SOX	NA	3.504	1.752	5.256
vi. Partículas (PM)	NA	12.264	5.256	17.520

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

EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE	FACTORES DE EMISIÓN UTILIZADOS	METODOLOGÍA UTILIZADA
i. NOX	Environmental Protection Agency – Emission Factors AP-42	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: Gestión Ambiental. Cuadro indicadores GRI 305-7 óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

Durante el año, en la IPS Colsubsidio, se realizaron las mediciones de emisiones de gases poscombustión y el estudio de emisiones en calderas de la Clínica Roma y la Clínica Infantil, con estándares favorables para óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), material particulado (MP).

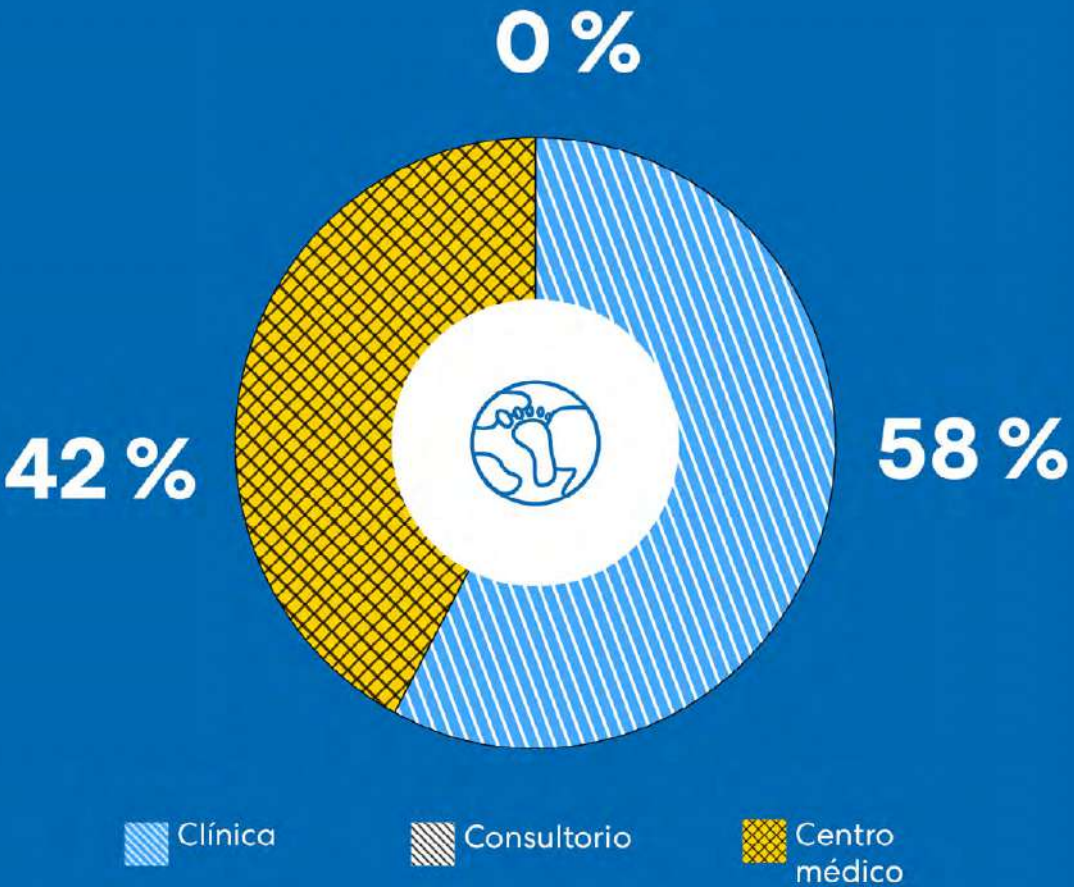


Energía

El consumo de energía de la red fue de 10.380.576,55 kW(3.737.007.558 julios), con un promedio mensual de 865,048 kW (3.114.172.800 julios), que corresponde a la demanda de energía requerida para abastecer la infraestructura hospitalaria y los servicios que presta. Al igual que el consumo de agua, el de energía se incrementó por el plan de expansión y la apertura de nuevas sedes.

GRI 302-1
GRI 302-2

Consumo de energía (kw) por tipo de establecimiento



Fuente: Huella de carbono IPS, consumo de energía.

Consumo de energía clínicas (kw)



Fuente: Huella de carbono IPS, consumo de energía.

Las clínicas son las que tienen un mayor consumo de energía, debido a los servicios y a las especialidades que desarrollan, lo cual demanda un mayor abastecimiento energético, desde la iluminación hasta el uso de equipos biomédicos. La Clínica Infantil fue la que presentó un mayor consumo, el cual es proporcional a los servicios prestados y el tamaño de su infraestructura.

Durante el año, se consolidó el Comité de Eficiencia Energética, conformado por representantes de las áreas de apoyo: calidad, biomédica, mantenimiento, proyectos especiales y ambiental, con el objetivo de planear estrategias de ahorro en consumo energético que permitan reducir la huella de carbono.

GRI 302-5



Conciencia e inversión 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 formaron 3.242 personas, entre trabajadores y usuarios del servicio, lo que indica un aumento de más del 100 % en los procesos de capacitación con respecto al año 2020, con un mayor énfasis en la segregación de residuos COVID-19 y vacunación. Del mismo modo, se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:



Comités ambientales y sanitarios:

contemplaron procesos de capacitación en manejo adecuado de residuos, vertimientos, consumo y ahorro eficiente de agua y energía en algunas Unidades de Servicio, involucrando a ponentes de autoridades ambientales, como Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud y expertos con enfoque en salud de red global de hospitales verdes.



Inducciones ambientales:

a personal nuevo del servicio de salud y puntos de vacunación, por medio de jornadas de inducción y capacitación en segregación de residuos hospitalarios.



Boletines y celebración de fechas ambientales:

desarrollo de actividades en conmemoración de fechas ambientales como el Día Mundial del Medio Ambiente, Día del Agua, y el ambiente y su relación con la salud, entre otros.

En el marco del Día Mundial del Medio Ambiente, y alineados con la temática de “Restauración de los Ecosistemas”, se adelantó una campaña corporativa denominada “Juntos podemos renovar el planeta”, que reconoció la importancia de cuidar el planeta y sus recursos

naturales desde los diferentes servicios que presta la Caja.

También, se hizo alusión a la importancia de cuidar el ambiente y, a su vez, la salud, con mensajes tales como “Restáurate de vida para recuperar nuestra salud”, y “Evitar el consumo de agua y propiciar su buen uso contribuirá a proteger la salud del planeta y la de todos”. Se desarrolló una campaña en las clínicas, en la que se invitó a los usuarios a realizar acciones para cuidar el planeta, logrando una participación de

777 personas.



IV FORO DE SOSTENIBILIDAD

IPS: hospitales sostenibles: con la participación de 142 trabajadores de la IPS Colsubsidio, se reafirmó el compromiso que tiene el área con la prestación de servicios de salud alineados con el Modelo de sostenibilidad de la Caja. El foro contó con la participación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Red Global de Hospitales Verdes, la Fundación Santa Fe y el Hospital San Rafael de Pasto, los cuales dieron a conocer las experiencias de sus entidades respecto a infraestructura en salud y hospitales sostenibles.

Durante el foro, se llevó a cabo el concurso ambiental IPS Colsubsidio, y se otorgaron los siguientes galardones para las tres categorías:

PREMIO CATEGORÍA DESEMPEÑO AMBIENTAL:

Centro Médico Colsubsidio Chicalá, por su rendimiento en huella de carbono, huella hídrica, indicadores de gestión de residuos aprovechables y estado legal ambiental.

PREMIO CATEGORÍA CONCIENCIA AMBIENTAL:

Clínica Colsubsidio Girardot, por su participación en la campaña “Juntos podemos renovar el planeta”, en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente.

PREMIO CATEGORÍA COMPROMISO AMBIENTAL:

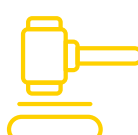
Clínica Colsubsidio 127 y Clínica 94, por su participación en los comités y en reconocimiento a la gestión ambiental en su sede.

Durante el año, la IPS Colsubsidio realizó una inversión cercana a **\$ 1.034 millones**, la cual incluyó los programas de tecnologías limpias, el manejo adecuado de residuos, los programas de vertimientos y trámites ambientales, entre otros.



ÍTEM	 Agua		 Residuos		 Trámites ambientales
ACTIVIDAD	Programa de uso y ahorro eficiente de agua/ Programa de Tecnologías Limpias	Caracterización de vertimientos (Incluye monto pagado por estudio hidráulico y limpieza de sistemas de tratamiento de aguas residuales)	Plan de gestión de residuos (peligrosos y no peligrosos) y kit de derrames	Disposición de residuos	Pagos de tasas retributivas, por uso y tratamientos ambientales

SALUD **\$18.416.145** **\$179.910.397** **\$399.521.181** **\$361.097.634** **\$1.340.579**

ÍTEM	 Aire	 Asesoría legal	 Conciencia ambiental	Total
ACTIVIDAD	Estudio de emisiones	Soporte legal ambiental	Capacitaciones, cartillas, carteleras, foros, seminarios, etc.	

SALUD **\$8.635.083** **\$19.505.024** **\$45.355.321** **\$1.033.781.363**

Fuente: Plan Anual Ambiental IPS.

Con la gestión ambiental, la IPS Colsubsidio contribuye al logro del ODS 6 y del ODS 12.



Agua limpia y saneamiento: garantizando la calidad del vertimiento y uso racional del recurso hídrico en la red de la IPS.



Producción y consumo responsable: con el monitoreo y control constante de las emisiones provenientes de las calderas utilizadas en la red y el desarrollo de estrategias de minimización de residuos peligrosos en el interior de los establecimientos de salud.



04.

Generar desarrollo humano integral

Para el año 2021, la población asignada a la IPS Colsubsidio llegó a 1.531.602 personas, lo que representa un crecimiento del 7,45 % en comparación con 2020, porcentaje que corresponde a 106.250 usuarios.

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
2021	1.531.602

Fuente: Gerencia Médica Red Salud Colsubsidio

El principal asegurador en participación sigue siendo Famisanar, aunque es importante resaltar el crecimiento de SURA y Nueva EPS. En el caso de SURA, de manera importante en la ciudad de Bogotá, con un incremento en **22.827** usuarios, seguido por Risaralda, con un incremento de

10.959 usuarios y, en menor proporción, Cundinamarca, con **1.613** usuarios nuevos.

ASEGURADOR	2020	2021	PARTICIPACIÓN	VARIACIÓN
FAMISANAR	1.145.826	1.210.579	79,04	6 %
SURA	258.886	294.177	19,21	14 %
NEPS	20.640	26.846	1,75	30 %
TOTAL	1.425.352	1.531.602	100	7 %

Fuente: Gerencia médica Red salud Colsubsidio

Con relación a Nueva EPS, el crecimiento está dado por el traslado de usuarios de otras aseguradoras, el cual evidencia crecimiento en Cundinamarca y Boyacá, con **4.113 y 2.093** usuarios, respectivamente. En estos municipios se concentra la atención de esta población por parte de la Red IPS Colsubsidio.



Para garantizar la prestación de los servicios, la IPS Colsubsidio cuenta con la siguiente red:





▶ 34

APS



▶ 2

Centros de especialistas



▶ 7

Clínicas





▶ 9

5

APS + CAF

INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD
SALUD COLSUBSIDIO 2021

Atención de pacientes con COVID-19

Durante el año 2021, en la IPS Colsubsidio, se realizaron 160.993 atenciones por COVID-19, el 78 % afiliados a Famisanar EPS, el 20 % a SURA EPS y el porcentaje restante a otros aseguradores.

Atenciones por sintomatología respiratoria en la IPS Colsubsidio

			
ASEGURADOR	NÚMERO DE ATENCIONES	NÚMERO DE USUARIOS	ATENCIONES POR PACIENTES
FAMISANAR	125.371	107.052	1,17
SURA	32.479	30.251	1,07
OTROS	3.143	2.480	1,26
TOTAL	160.993	139.783	1,15

Fuente: Base COVID 2021 IPS Colsubsidio.



El 64 % de la población atendida correspondió a personas jóvenes, en el rango de los 20 a los 40 años (10 % más que el año anterior), y se reportó el mayor volumen de casos positivos en el rango de 20 a 29 años, a diferencia del año anterior, entre los 30 y los 40 años.

El 93 % de los casos recibió manejo ambulatorio, y el porcentaje restante, tratamiento intrahospitalario. Durante el año, se generaron 12.038 hospitalizaciones, 6.345 más que en 2020, con un porcentaje de recuperación del 92 %.

Manejo del paciente sospechoso o confirmado para COVID-19

	DOMICILIARIO	HOSPITALARIO	TOTAL GENERAL	% HOSPITALARIO
TODAS LAS EAPB	148.955	12.038	160.993	7
FAMISANAR	114.914	10.457	125.371	8
SURA	31.704	775	32.479	2
OTRAS EAPB	2.337	806	3.143	26

Fuente: Base COVID 2021 IPS Colsubsidio.

Los menores de 10 años y los mayores de 60 años requirieron hospitalización con mayor frecuencia que los otros grupos de edad, y se mantuvo la prestación de servicios de atención domiciliaria y teleconsulta, en el marco de la Resolución 521 de 2020, siendo necesario, en todo caso, mantener la alerta en la red hospitalaria durante la mayor parte del año por las variaciones en el curso de la pandemia.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se presentaron 956 fallecimientos de pacientes atendidos en la red, 743 con alguna patología crónica (diabetes, cáncer, VIH), lo

que corresponde a casi 8 de cada 10 pacientes (77 %) que fallecen con una enfermedad crónica que precipita la mortalidad. Esto representa una tasa de letalidad de 2,0 por cada 100 usuarios, inferior a la meta nacional, que fue de 2,5 a 31 de noviembre de 2021, donde la más alta fue entre los pacientes de 80 a 89 años de edad (13,4) y la más baja en menores de 20 años de edad (0,05 en promedio). Se observó una disminución importante después del desarrollo de los planes masivos de vacunación, cuando se reduce en gran medida la mortalidad, que baja a 0 en los meses de noviembre y diciembre.





Gestión de la calidad

Durante el año, se implementó el **plan de gestión de calidad**, desarrollo orientado a fortalecer aspectos fundamentales para el mejoramiento institucional continuo en las redes ambulatoria y hospitalaria, con foco en cuatro objetivos básicos:

1

Evaluación y fortalecimiento de la infraestructura de clínicas y centros médicos de la red de prestación de servicios de la IPS.

2

Reestructuración y consolidación de la política y los programas de seguridad del paciente, mediante un enfoque de gestión del riesgo en salud y operativo.

3

Reestructuración y consolidación del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC).

4

Fortalecimiento del tablero gerencial de indicadores por proceso como herramienta de seguimiento y toma de decisiones por parte de los directivos de la Red de IPS.

Auditoría concurrente

La auditoría concurrente ha sido un pilar fundamental en la gestión médica hospitalaria, y sus objetivos se centran en la búsqueda de mejores resultados en salud, racionalidad y pertinencia en toda la prestación.



A continuación, se presentan los resultados más significativos de la gestión llevada a cabo por esta área de la Unidad de Servicios de Salud:

Los egresos no catastróficos participan en un **76%** en el número de egresos, pero en un **33,7 %** en el ingreso total de la IPS, mientras que el egreso catastrófico participa en un **23,8 %** en el número y **66,3 %** en los ingresos.

Es importante resaltar que el egreso catastrófico evidencia una mejora en el promedio de días de estancia del **13%,** resultado de la gestión diaria y del trabajo en equipo, buscando el alta temprana y favorecer el giro cama.

La mayor participación de los egresos catastróficos está dada por los egresos de la unidad de cuidados intensivos, seguido por pacientes oncológicos y pacientes con necesidad de quimioterapia hospitalaria.

El consolidado total por clínicas evidencia la mayor participación en el número de egresos **(39%)** por parte de la Clínica Infantil, que tiene la mayor capacidad instalada en número de camas hospitalarias **(142).**

Sin embargo, la clínica que aporta en mayor porcentaje al ingreso financiero por la atención de los pacientes hospitalizados es la Clínica Calle 100, seguida por la Clínica 127, lo que se explica por la alta complejidad que se maneja en estas dos sedes, lo cual se ve reflejado igualmente en el valor promedio de los pacientes atendidos.

Al analizar por tipo de egreso y en el marco de la pandemia, tanto en 2020 como en 2021, la mayor participación de egreso es de tipo médico, con un

59,5 %

del número de egresos, pero en un **47 %** de los ingresos de la IPS, mientras que el egreso quirúrgico participa en un

30,5 %

en el número, pero en el **50 %** del ingreso. Por ello, para 2022, se tiene previsto fortalecer la productividad en relación con los egresos quirúrgicos que se vieron seriamente afectados por los cierres determinados por los entes de control.

Con relación al origen de la hospitalización de los pacientes, el

76 %

ingresan por urgencias o remitidos, y frente al desenlace y egreso de los pacientes, las tres primeras tipificaciones fueron: el **92 %** tuvo egreso a la casa (33.201); el **3,34 %** tuvo un programa de extensión hospitalaria (1.208), y el **2,2 %** de los pacientes fallecieron intrahospitalariamente (795).

Referencia y contrarreferencia

El área de referencia y contrarreferencia tuvo un papel fundamental en la gestión de la pandemia durante el primer semestre del año, como resultado del seguimiento, gestión y priorización a los requerimientos de red frente a la ubicación de los pacientes para ofrecer una respuesta como red integrada de servicios de salud y mantener la ocupación plena de todas las unidades ofertadas para este fin.

Se ha trabajado en el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos y en la articulación de los servicios ambulatorios y hospitalarios, dando indicación de capturar los pacientes del área ambulatoria a la red Colsubsidio. Con la oferta de varias especialidades, se ha brindado un mejor manejo al paciente de modo integral.

Desde la central de referencia, se dio continuidad al trabajo en equipo con la EPS Famisanar, y se logró dirigir de primera mano los pacientes a la red de Colsubsidio, garantizando el cumplimiento en el direccionamiento y oportuno acceso a los servicios de salud de los afiliados que requirieron remisiones a hospitalización, de acuerdo con la disponibilidad de camas en la red de IPS.

En la red ambulatoria, se observó una disminución del

18,7%

en los procesos de remisiones a hospitalización, de **9.972** en 2020 a

8.110

en 2021, lo anterior teniendo en cuenta que los picos por la pandemia y los requerimientos de hospitalización solo se dieron en los meses de enero y junio con mayor cantidad de solicitudes.

Esto hace que las camas destinadas a los pacientes de los picos respiratorios disminuyan, y se permite el ingreso por otras áreas de pacientes de complejidad quirúrgica a la red, lo que ayuda a disminuir tiempos de estancia con paciente quirúrgico con diagnóstico de enfermedades no catastróficas.

En 2021, se gestionaron

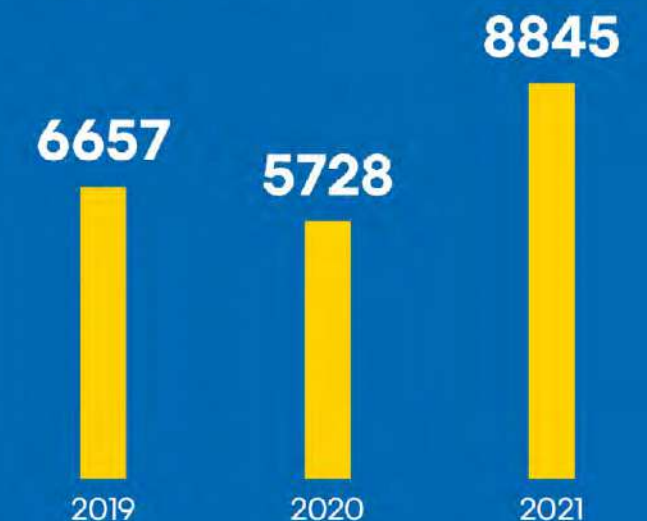
8.845

traslados redondos, un

54 %

más que en el año anterior, variación que se deriva del incremento del número de especialidades ofrecidas en la red y de la complejidad de los casos atendidos, lo cual se considera un indicador positivo que refleja una mayor capacidad de las IPS de la Red para un abordaje diagnóstico integral de estos pacientes.

Gestión de redondos



Fuente: Coordinación referencia y contrarreferencia Red Salud Colsubsidio

Gestión del riesgo en salud

La gestión del riesgo sigue siendo uno de los pilares fundamentales para el logro de los resultados en la salud de la población afiliada. Se busca una mayor adherencia a los tratamientos, pero, especialmente, hacer énfasis a los usuarios en el autocuidado y modificar los hábitos de vida hacia un estilo saludable y permanente, con base en el modelo “4P”: participativo, personalizado, preventivo y predictivo.

Modelo de atención Primeros Años

Durante el año 2021, se fortaleció el modelo de atención **Primeros Años**, con la participación del líder de la cohorte a nivel central y la gestión a través de la cual se inició la priorización de población vulnerable en este modelo, como los pacientes con desnutrición, enfermedad respiratoria aguda, hospitalizaciones evitables, menores con esquemas incompletos de vacunación e hipotiroidismo congénito como evento de interés en salud pública.



Tasa de mortalidad por ira menor de cinco años x 100.000



Fuente: SIVIGILA 2021.

Se evidencia una reducción de la tasa de mortalidad por infección respiratoria aguda, en la que aporta el proceso de aislamiento y alternancia de los menores en edad escolar. Los casos de mortalidad se presentaron en pacientes con comorbilidades o malformaciones congénitas.

Programa Amar

Durante el año 2021, se presentaron cuatro casos de mortalidad materna a causa de la infección por COVID-19. Aunque no es de causa directa, se calcula el indicador global con las demás causas, que reúnen un total de 9 casos con una razón de mortalidad de 81,2 por 100.000 nacidos vivos, siendo para Colombia de 85,2 y para Bogotá de 66,8.

Razón de mortalidad materna temprana directa e indirecta x 100.000



Fuente: Gerencia Médica

Si se extraen los casos de causa indirecta y se realiza la medición con las causas relacionadas directamente con la gestación, la razón de mortalidad materna desciende a 20,3 por 100.000 nacidos vivos, con una meta máxima permitida de 32.

Razón mortalidad materna temprana directa x 100.000 nv



Fuente: SIVIGILA 2021.

La captación de ingreso a control prenatal antes de la semana 10 de gestación aumentó al

74 %,

lo que representa 13 puntos porcentuales respecto al año anterior, debido a la mayor identificación temprana de riesgos potenciales. Por otra parte, la adherencia al programa de control prenatal alcanzó el

85 %

durante el año 2021, con un promedio de seis controles por cada mujer embarazada.

La adherencia al programa de control prenatal alcanzó el 85%, con un promedio de seis controles por cada mujer embarazada.

La IPS mantuvo el indicador de bajo peso al nacer en 4 %, muy por debajo del límite nacional, que es del 9 %. En la Clínica Calle 94, una IPS con enfoque de alto riesgo materno perinatal, se atendieron, en promedio,

335

partos mensuales.

La tasa de fecundidad para 2021 fue del

29,5 %,

lo que muestra una tendencia al descenso y refleja el fortalecimiento en la gestión integral de la atención en planificación familiar.



Tase general de fecundidad



Fuente: Base de partos 2021 – base población de mujeres en edad fértil IPS Colsubsidio.

Programa Latir

Teniendo en cuenta que la población crónica genera un alto impacto en la IPS, es importante resaltar que en el transcurso de 2021 se han generado diferentes estrategias que fomentan la prevención y el manejo integral de la enfermedad. Pese a lo anterior, aún persiste un número significativo de usuarios de difícil canalización en hipertensión arterial y diabetes.

No obstante, las dificultades generadas frente a la canalización efectiva de la población con diagnóstico de hipertensión arterial, en 2021 se logró mantener la captación en el 13 %, y frente a diabetes se cumple la prevalencia definida por el Ministerio de Protección Social.

Prevalencia hipertensión arterial



Fuente: Matriz programa LATIR 2021 IPS Colsubsidio.

Prevalencia diabetes



Fuente: Matriz programa LATIR 2021 IPS Colsubsidio.



Con el objetivo de brindar un mejor acceso a los usuarios, durante el año se dio continuidad a la oferta de atenciones bajo la modalidad de telemedicina y presencial. De la misma manera, para mejorar el seguimiento de los usuarios de la ruta de riesgo cardiovascular, se definieron ciclos de atención mixtos, entre presencial y virtual, con el objetivo de dar cumplimiento a todas las actividades que requiere este grupo de pacientes durante sus atenciones.

Proporción de usuarios con HTA controlada



Fuente: Matriz programa LATIR 2021 IPS Colsubsidio.

Proporción de usuarios con DM controlada



Fuente: Matriz programa LATIR 2021 IPS Colsubsidio.



Gestión quirúrgica

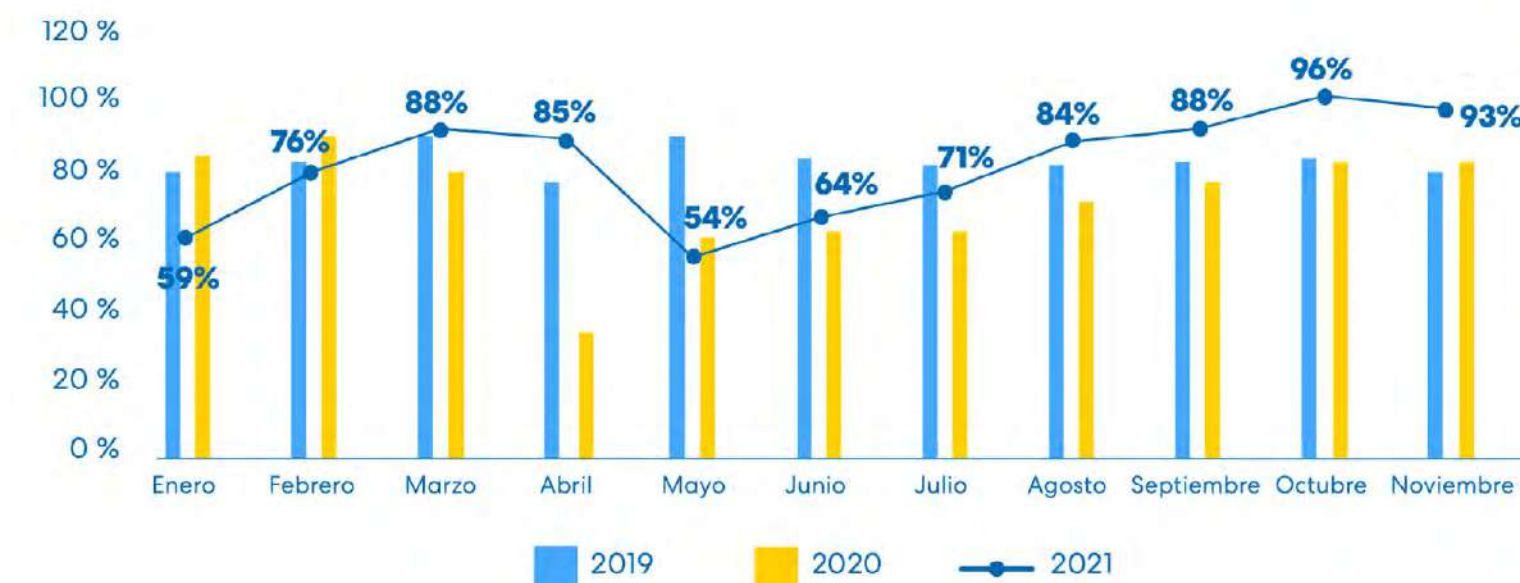
En 2021, se ofrecieron servicios quirúrgicos en 28 quirófanos distribuidos en 7 clínicas, lo que representa un aumento del 33 % frente al año anterior, pero con una restricción importante por pandemia porque en algunos momentos del año fue necesario cerrar las salas por desabastecimiento de oxígeno y medicamentos esenciales. Esto se ve reflejado en la ocupación, especialmente en los meses de mayo y junio, período en el cual se mantuvo la atención de servicios quirúrgicos para las poblaciones priorizadas: pacientes oncológicos, población infantil y cirugía de urgencia. Así, se garantizó la oportunidad en la atención de patologías críticas a pesar de las restricciones impuestas por la situación de orden público.

Para el segundo semestre, se observa un incremento en el uso de quirófanos con la apertura total de los servicios, y se llega al

93 %
de ocupación sobre la meta establecida del

85 %,
lo que refleja una excelente gestión de los procesos.

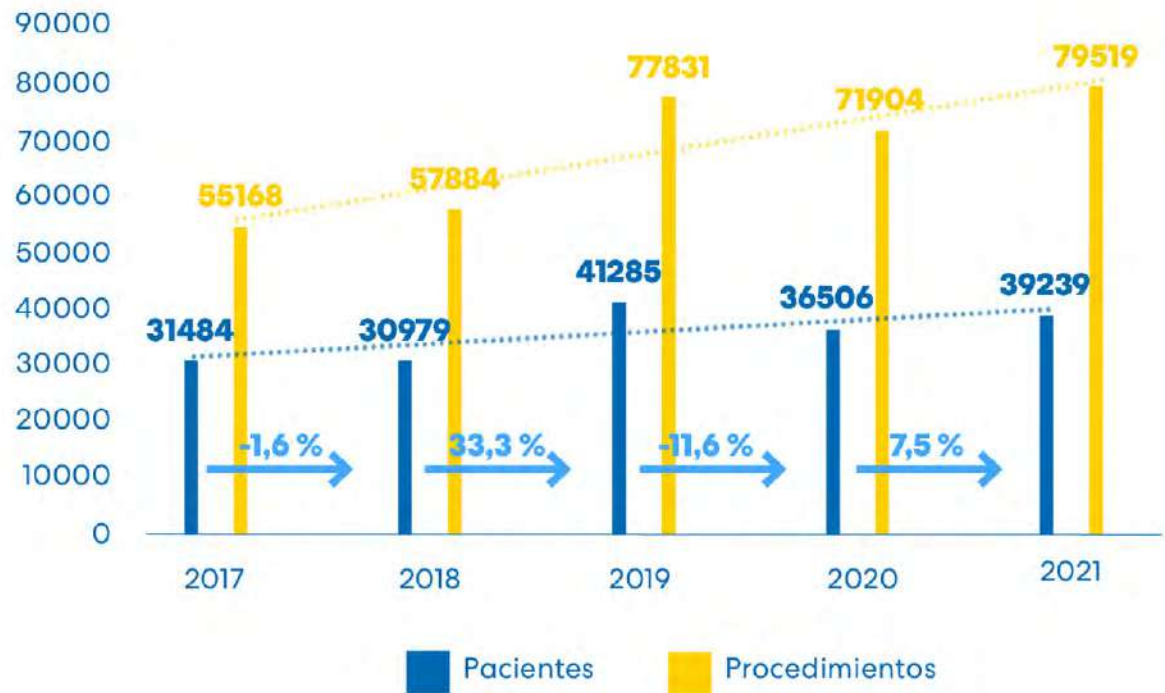
Gestión quirúrgica - IPS



Fuente: Base de partos 2021 – base población de mujeres en edad fértil IPS Colsubsidio.

Durante el año, fueron intervenidos **41.739** pacientes, a quienes se les realizaron **79.519** procedimientos, resultado que expresa el crecimiento de los servicios quirúrgicos, no solo en comparación con 2020, sino con 2019, con cerca de **500** pacientes adicionales, aun bajo el efecto flu tuante de cierre de actividades por la pandemia, lo cual demuestra la efi iencia y la madurez en los procesos del ámbito quirúrgico.

Gestión quirúrgica - IPS - 2



Fuente: Tablero de indicadores – Gestión quirúrgica IPS.

Los indicadores principales de gestión y calidad se resumen en la siguiente tabla, donde se observa un cumplimiento excelente de la mayoría de los indicadores. El de cancelación de cirugías es el único por encima de la meta establecida, fenómeno que está dado por los cierres mencionados anteriormente y por la positividad de algunos pacientes para COVID-19.

INDICADOR	RESULTADO 2.021	META
Ocupación de salas de cirugía	93%	85%
Cancelación de cirugía	6.3%	5.5%
Infecciones de sitio operatorio	0.8%	1.2%
Oportunidad de programación de cirugía	21 días	30 días
Porporción de cirugía programada	72%	75%
Proporción de cirugía ambulatoria	65%	70%

Fuente: Tablero de indicadores – Gestión quirúrgica IPS.

Por otra parte, es importante mencionar el posicionamiento de los servicios quirúrgicos, con una oferta integral desde 7 especialidades básicas, 17 subespecialidades y 5 especialidades clínicas de apoyo en los ámbitos de atención general, pediátrica y oncológica, como un servicio de alta complejidad y amplia cobertura, que contribuye a la integralidad en la atención de nuestros usuarios:

ESPECIALIDADES

- ▶ Anestesia
- ▶ Cirugía Cardiovascular
- ▶ Cirugía General
- ▶ Cirugía Maxilofacial
- ▶ Cirugía Pediátrica
- ▶ Cirugía Plástica
- ▶ Ginecología
- ▶ Neurocirugía
- ▶ Ortopedia
- ▶ Otorrino
- ▶ Urología

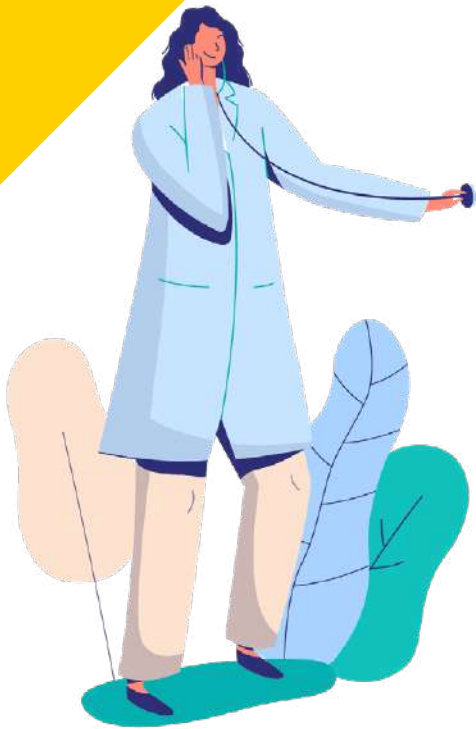
SUBESPECIALIDADES

- ▶ Anestesia Cardiovascular
- ▶ Cirugía de Cabeza y Cuello
- ▶ Cirugía de Cadera y Rodilla
- ▶ Cirugía de Columna
- ▶ Cirugía de Hombro
- ▶ Cirugía de Mano
- ▶ Cirugía de Pie
- ▶ Cirugía de Tejidos Blandos
- ▶ Cirugía de Tórax
- ▶ Cirugía Endovascular
- ▶ Cirugía Gastrointestinal
- ▶ Cirugía Maternofetal
- ▶ Cirugía Neonatal
- ▶ Cirugía Vascular Periférica
- ▶ Coloproctología
- ▶ Microcirugía
- ▶ Otología

ESPECIALIDADES DE APOYO

- ▶ Dermatología
- ▶ Electrofisiología
- ▶ Gastroenterología
- ▶ Hemodinamia
- ▶ Neumología

Fuente: Gestión quirúrgica IPS.



También es importante mencionar que la red llegó a **10 salas de endoscopia**, 5 de ellas ubicadas en servicios ambulatorios y 5 en servicios hospitalarios, un 40 % más que en 2020, las cuales prestan no solo servicios diagnósticos, sino terapéuticos y de alta complejidad, logrando la atención de unos **2.000 pacientes mensuales**.

También se observó un aumento del **37%** en el número de salas de procedimientos, **al pasar de 7 en 2020 a 11 en 2021**, y atender más de **7.000 pacientes** con procedimientos de baja complejidad en el año.



AÑO	QUIRÓFANOS	SALAS DE ENDOSCOPIA	SALAS DE PARTO	SALAS DE PROCEDIMIENTOS
2017	18	3	2	5
2018	18	3	2	6
2019	23	4	3	6
2020	21	6	3	7
2021	28	10	3	11

Fuente: Tablero de indicadores – Gestión quirúrgica IPS.

Gestión servicios de apoyo

En 2021, se mantuvieron los servicios habilitados al 100 % de su capacidad funcional, en pro de apoyar los picos de pandemia y reactivaciones de pacientes ambulatorios y cirugía durante todo el año, y se adelantaron procesos tecnológicos que minimizaran la recurrencia de pacientes a los centros médicos y facilitaran la gestión de sus tratamientos médicos de manera más rápida y adecuada, donde podemos mencionar:

Laboratorio clínico

Las actividades del laboratorio clínico se vieron afectadas por las restricciones impuestas por la pandemia, pero se observó, en todo caso, una recuperación significativa en los dos últimos trimestres del año.

	TOTAL	CID
2020	3.972.483	2.839.924
2021	4.980.345	3.712.185

Fuente: Jefatura de Servicios de Apoyo Red Salud Colsubsidio



Como acción de mejoramiento, se implantó el proceso de agendamiento por portal de citas para toma de muestras, con lo cual se redujeron las aglomeraciones y mejoró la oportunidad a seis días en promedio para la toma de exámenes en toda la red, con un tiempo máximo de espera de 25 minutos.

Adicionalmente, se inició un sistema remoto para la recreación de órdenes de laboratorios externos, que hace que nuestros pacientes puedan realizar su atención de facturación previa a la toma de manera más rápida.

Imágenes diagnósticas

Se logró un crecimiento del **19 %** en producción de imágenes diagnósticas, gracias a la puesta a punto del resonador y la entrada de la segunda gamacámara, que permite realizar gamagrafías de pacientes ambulatorios y hospitalizados para tratamiento oncológico en la Clínica 127.

SERVICIO	2020	2021
Rx convencional	293.572	293.242
Ecografía	117.600	200.685
Mamografía	23.033	25.458
Tomografía	30.922	38.908
Medicina Nuclear	5.087	10.594
Resonancia	4.146	12.450
TOTAL	474.360	581.337

Fuente: Sistema Aquila de Digitalización

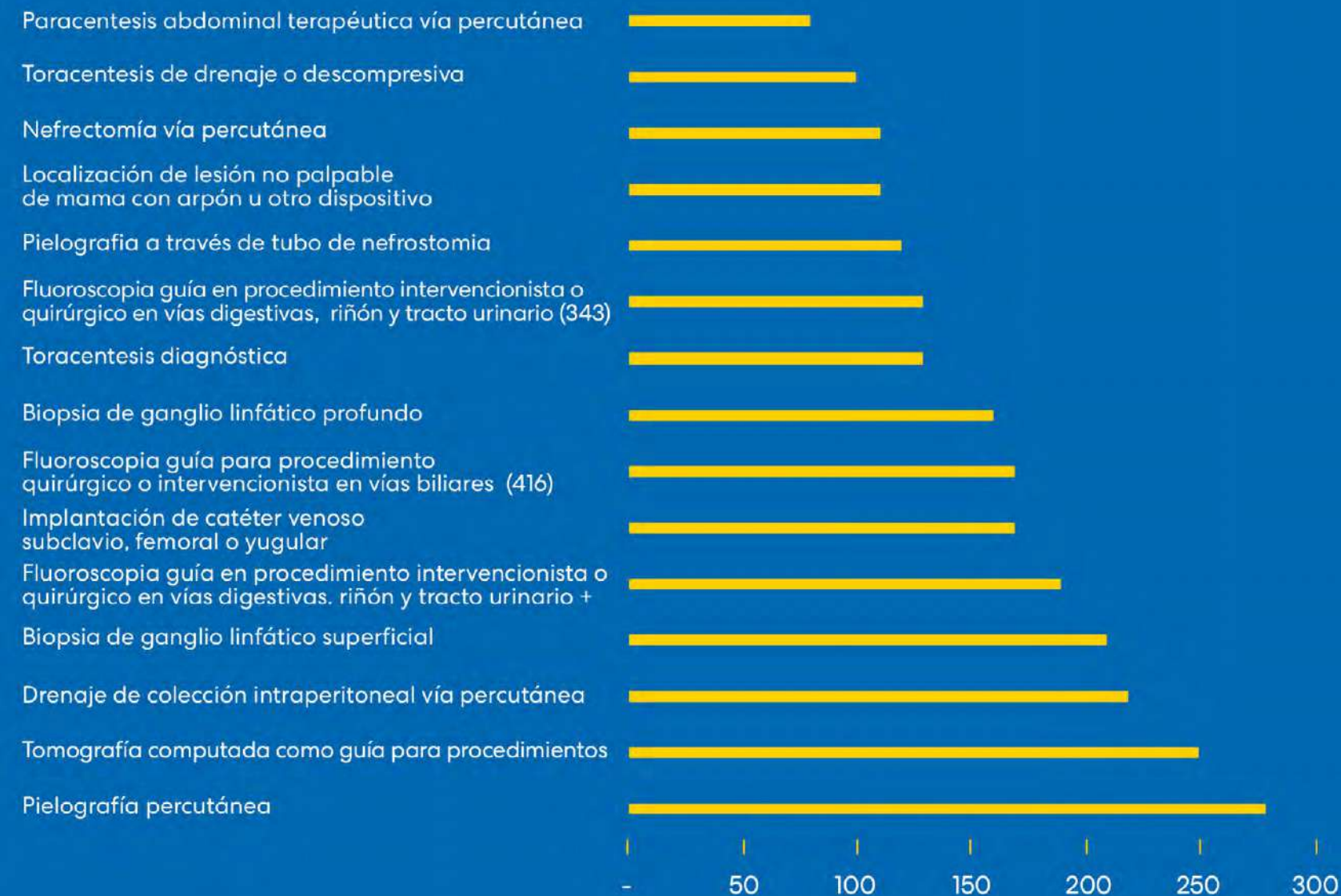
Se continuó el montaje de las imágenes digitales, y se incorporaron los primeros valores críticos para detección temprana como el caso de la mamografía, lo que permite la realización prioritaria de procedimientos de diagnóstico y tratamiento.

Se llevó a cabo la transversalización de los servicios de radiología Intervencionista a la Red, con un impacto positivo en la rotación de camas y recuperación pronta de pacientes al ser procedimientos no invasivos y muy efectivos, **pasando de 206 a**

4.006,

entre los que se destacan los siguientes:

Principales procedimientos año 2021



Fuente: Jefatura de Servicios de Apoyo red Salud Colsubsidio

Se realizó la renovación de tecnología en los equipos de mamografías y en tres equipos convencionales, lo que repercute en la obtención de mejores imágenes, mayor rapidez en la toma, menor exposición al paciente y mayor asertividad diagnóstica, y mejoran los estándares de detección y reporte.



Red ambulatoria Famisanar

En 2021, se produjo la afectación de los servicios ambulatorios durante el lapso de tiempo en que se generaron problemas de orden público y protesta social, lo que obligó al cierre anticipado de las instalaciones y la cancelación subsecuente de citas médicas.

Aun así, se logró asegurar la atención de los usuarios, incluyendo las intervenciones de promoción y prevención, así como las actividades previstas en el modelo de atención primaria, según nuestra promesa de valor, y se adelanta una gestión importante en aras de mejorar el

indicador de oportunidad, que se vio afectado especialmente en odontología, por las restricciones impuestas por la pandemia y las actividades represadas. A continuación, se presenta el resumen comparativo de las actividades desarrolladas por la red ambulatoria en los años 2020 y 2021:



Medicina general	Odontología general	Actividades de promoción y prevención	Especialidades Médicas	Pediatría	Laboratorio Clínico	Imágenes Diagnósticas
 2.411.693 2020 3.253.767 2021	 675.870 2020 1.431.665 2021	 2.008.431 2020 2.784.710 2021	 875.270 2020 1.286.731 2021	 175.604 2020 215.753 2021	 4.698.431 2020 6.182.213 2021	 600.023 2020 788.986 2021

Fuente: Reportes de gestión de la información IPS Colsubsidio.

Como se mencionó anteriormente, la oportunidad de las áreas de medicina y odontología general ha presentado fluctuaciones importantes a lo largo del año, como consecuencia de factores exógenos, en coincidencia con los fenómenos que afectaron al país durante el año, incluidos los picos de pandemia de COVID-19.

Oportunidad medicina general 2021



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

Vale la pena destacar la gran mejoría de la oportunidad en odontología general a partir del mes de julio como resultado de la reactivación de los servicios y la eficiencia de la gestión administrativa del área.

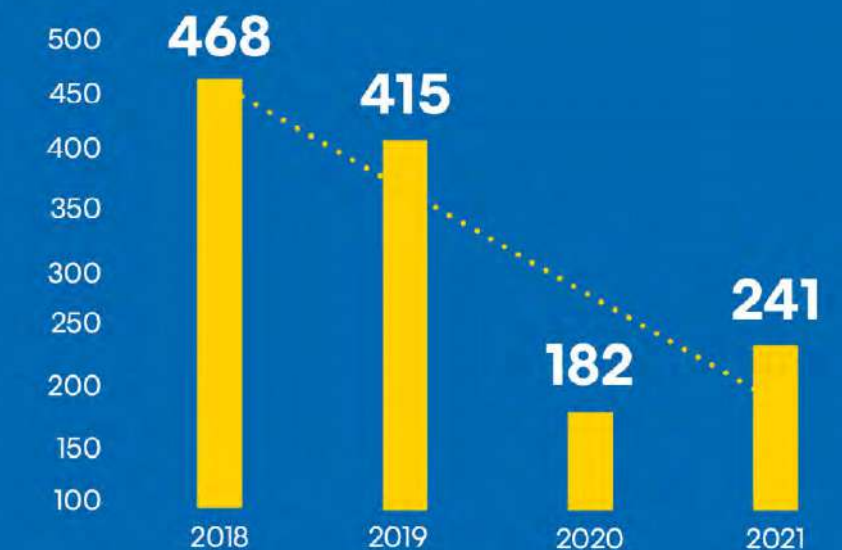
Oportunidad odontología general



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

Con relación a las incapacidades, se evidencia una tasa más alta que en 2020, como consecuencia de la pandemia misma, pero mucho más baja que las de los años 2018 y 2019, con un claro impacto positivo en la gestión realizada.

Tasa incapacidades



Fuente: Reportes gestión médica y gestión de la Información IPS Colsubsidio.

En el marco de la Resolución 521 de 2020, se mantuvieron vigentes las actividades del programa de atención médica y la toma de exámenes de laboratorio a domicilio para garantizar los resultados en salud de los pacientes con vulnerabilidades individuales y patologías crónicas. Se llevaron a cabo 42.397 consultas, 19.315 tomas de laboratorios clínicos y 407 tomas de pruebas COVID-19 en dicho contexto.

Red ambulatoria SURA

La alianza con SURA fue uno de los determinantes de crecimiento de la Red de IPS en 2021. La población asignada se incrementó en un 12,97 %, lo que equivale a 35.291 usuarios. Este aumento se evidencia en las tres regionales, donde se encuentra la prestación de servicios de la IPS Colsubsidio (Bogotá, Pereira y Cali). Durante este año, se realiza la apertura de dos nuevas IPS en Bogotá y Pereira (Nuestro Bogotá - IPS Pereira Pinares).



Las atenciones de esta población sumaron

1.006.468,

con un crecimiento del 42 % con respecto a 2020, dentro de las cuales se encuentran



612.894

en IPS básicas y consultorios de atención prioritaria de las ciudades de Bogotá y Cundinamarca,

▶ **232.291** actividades en la **ciudad de Pereira y**

▶ **161.283** en la **ciudad de Cali.**

Atenciones en salud

Bogotá

389.890

2020

612.894

2021

Pereira

168.954

2020

232.291

2021

Cali

141.393

2020

161.283

2021

Fuente: Informes estadísticos red ambulatoria SURA.



El mayor crecimiento se dio con la apertura en el mes de mayo de la IPS Nuestro Bogotá, con una población asignada de

18.197 usuarios;

al final del año, tuvo un crecimiento del **4,67 %**. En el mes de octubre, se inauguró la segunda sede en la ciudad de Pereira - IPS Pereira Pinares, con el fin de aumentar la capacidad instalada para la afiliación de usuarios en el departamento de Risaralda (capacidad total de afiliación: 114.000 usuarios); con corte a diciembre de 2021, se logra afiliación de



71.842 usuarios,

lo cual corresponde a un crecimiento del **18 %** frente a 2020.

La gestión del modelo SURA ha permitido garantizar muy buenos indicadores de oportunidad en las especialidades básicas de medicina general, odontología, pediatría y medicina interna, con algunos picos, especialmente, en odontología, por las condiciones de restricción que han aplicado en pandemia para este servicio.



Las atenciones virtuales en SURA, que cuenta con un sistema más robusto para esta prestación y se halla más inmerso en su modelo de atención, tienen en medicina general una participación promedio del 32 %, y se observa en los últimos meses un comportamiento sobre el orden del 21 % por aumento en la demanda de atenciones presenciales por parte de los usuarios.



Oportunidad red ambulatoria SURA- medicina general 2021



Fuente: Gerencia Médica.

Oportunidad red ambulatoria SURA- odontología 2021

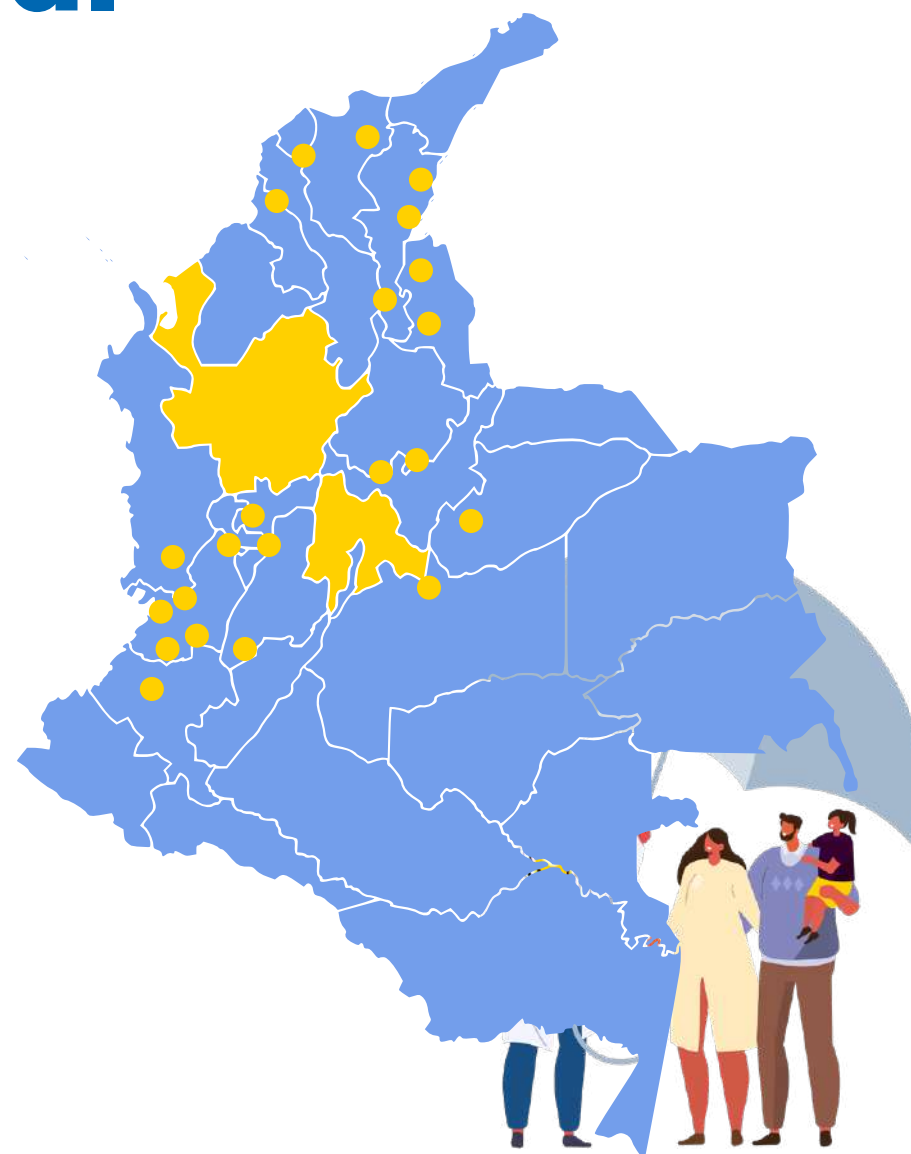


Fuente: Gerencia Médica.

Salud empresarial

Capacidad instalada a través de aliado estratégico COLMÉDICOS 2021

En 2021, se continuó la alianza estratégica para la prestación de servicio de salud ocupacional con la IPS COLMÉDICOS, con un incremento de la cobertura nacional y la presencia en Bogotá con la prestación de servicios en 9 centros médicos en Bogotá, 1 en Cundinamarca, 5 en Medellín y presencia en 43 ciudades y municipios a través de la red de prestación nacional.



- ▶ **9** sedes propias en Bogotá y
- ▶ **1** Cundinamarca
- ▶ **5** Sedes propias en Medellín
- ▶ **1** Sede propia en Rionegro
- ▶ IPS aliadas en **43** ciudades del país

Fuente: Gerencia Médica.

En el marco de la alianza iniciada en 2019, se han realizado atenciones a 664 empresas a través de convenios o contratos para la prestación de servicios, con un total de 131.554 actividades mediante diferentes modalidades de prestación, con lo cual aumentó la cantidad de personas atendidas y procedimientos realizados gracias a la apertura gradual de todos los sectores económicos que a causa de la pandemia habían cerrado o disminuido sus actividades.

Con relación al número de empresas que acceden a nuestros servicios de manera efectiva, se presenta un incremento, cada año, de 33 %, y 14 % con respecto al año inmediatamente anterior, llegando a un total de 664 empresas usuarias del servicio de Salud Empresarial.

Año	2019	2020	2021
Cantidad Empresas Usuarías	439	583	664
% de incremento en empresas usuarias	N/A	33 %	14 %

Fuente: Base de creación de empresas sistema SIGSTO

Salud oral

Una vez se levantaron las restricciones normativas, que tuvo el servicio de salud oral por la emergencia sanitaria, en el año 2022 se reactiva la prestación, dinamizando la atención de pacientes del PBS y de particulares.

Orientados al cuidado de usuarios y colaboradores, se aumentó la oferta de citas, con el fin de cubrir la demanda del servicio, el cual venía operando al 60 % de su capacidad, continuando los protocolos de atención y lineamientos gubernamentales.



A continuación, se relaciona el comportamiento y la ejecución de actividades para cada red de atención:

TOTAL ACTIVIDADES RED FAMISANAR

690.221

2020

1'836.375

▶ 62 % ↑

2021

Consultas

269.515

2020

778.864

▶ 65 % ↑

2021

Promoción y prevención

128.405

2020

407.733

▶ 69 % ↑

2021

Tratamiento

376.833

2020

649.778

▶ 42 % ↑

2021



Con la reactivación del servicio, se da continuidad a las acciones que nos permiten garantizar el cuidado: Prueba de nuevos productos y protocolos de limpieza y desinfección; capacitación y socialización permanente al personal de medidas de prevención y protección, y programa de seguimiento al personal con sintomatología o confirmación de COVID-19.

TOTAL ACTIVIDADES RED SURA

71.046

2020

164.973

▶ 56 % ↑

2021

Consultas virtuales

22.091

2020

47.991

▶ 54 % ↑

2021

Consultas presenciales

48.955

2020

116.982

▶ 58 % ↑

2021

Fuente: Gestión de la información IPS.

Dentivip

En el año 2021, con la apertura de Dentivip, centro de odontología estética y especializada, se materializó un proyecto estratégico de Colsubsidio, al implementarse un servicio diseñado para afiliados a la caja de compensación bajo un concepto de calidad, confort y exclusividad al alcance de todos nuestros usuarios.

Este centro de odontología cuenta con un portafolio integral de servicios, que ofrece todas las especialidades que puede necesitar un paciente durante la ejecución de un tratamiento (periodoncia, endodoncia, cirugía oral, rehabilitación oral, ortodoncia y estética dental) e incluye servicios digitales de diagnóstico e imágenes.

A partir de la apertura el 18 de agosto, se ejecutaron

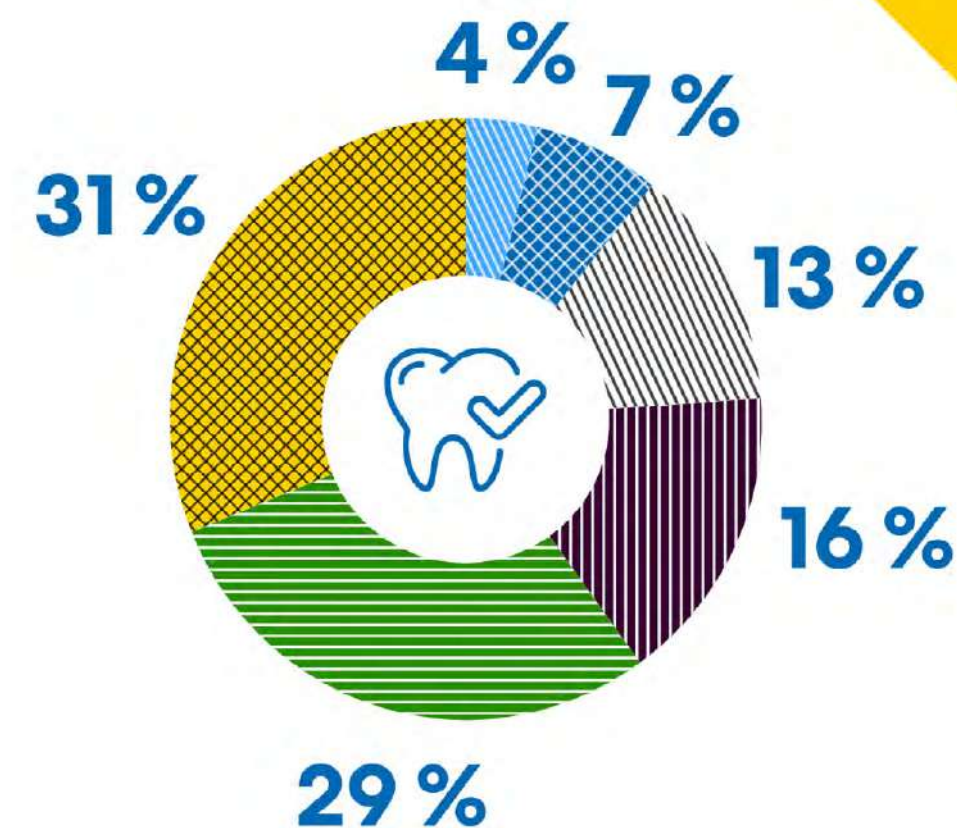
1.192 actividades a 444 usuarios, 36 %

de los cuales son afiliados a la Caja en categoría A, y

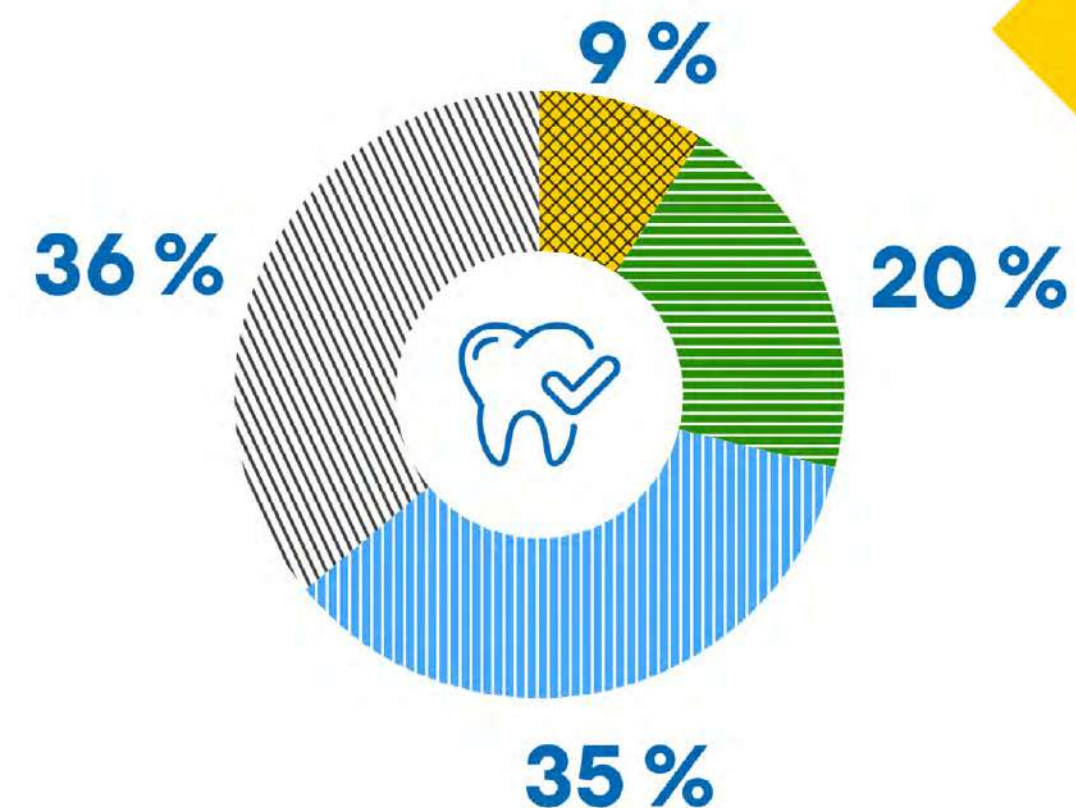
20 %

en categoría B, donde periodoncia y ortodoncia son las especialidades de mayor demanda.

Especialidades



Categoría de los pacientes



Fuente: Gestión de la información IPS módulo presupuesto.

Red hospitalaria

Durante 2021, se avanzó en la consolidación de la integración de la red hospitalaria y en el mejoramiento de la eficiencia, la gestión clínica y la gestión administrativa, al tiempo que se respondió de manera oportuna, eficiente y segura a los retos planteados por el segundo año de pandemia.

Se observó un incremento en la atención de pacientes de mayor complejidad en las áreas de oncología, cardiología, neurocirugía, atención materno-perinatal y población infantil.



Indicadores globales



Egresos y promedio de estancia

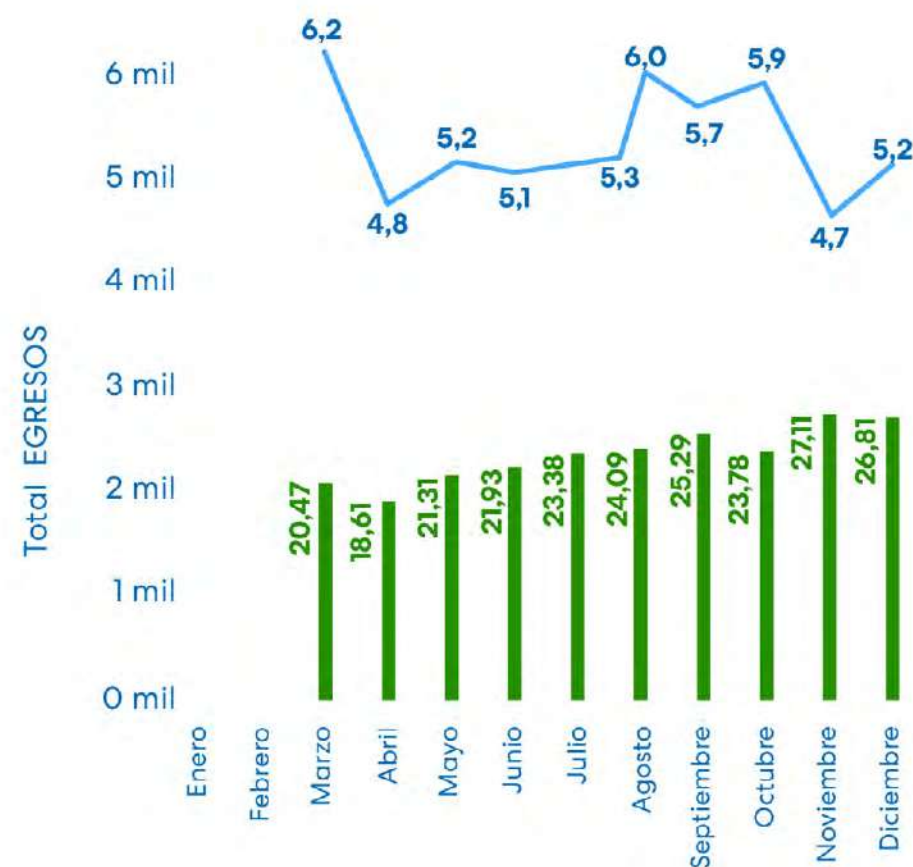
En 2021, se presenta un aumento de los egresos de **23.283** (2020) a

41.554

(2021). Sin embargo, este valor no es absoluto, dado que las mediciones empezaron a registrarse en el sistema a partir de marzo de 2020, cuando ocurre una disminución del promedio de estancia hospitalaria de 5,40 a 4,76.

Total egresos y promedio días estancia

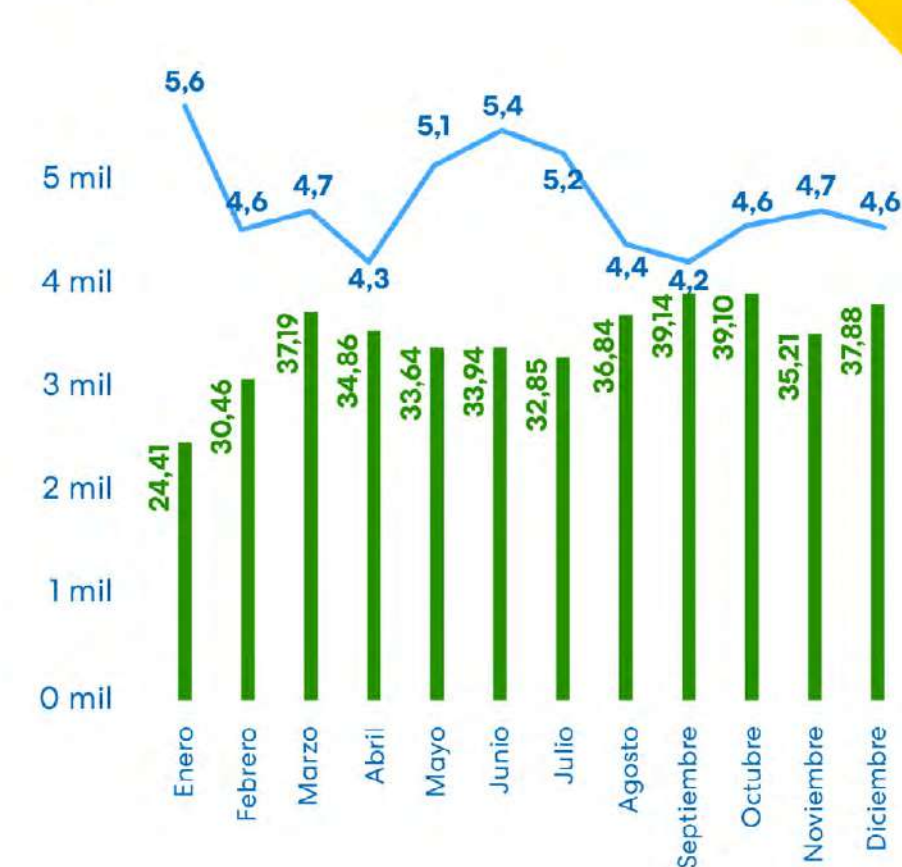
2020



Total EGRESOS

Promedio de DÍAS DE ESTANCIA

2021



Valor factura
\$126.864.696.694 (2020)
\$249.603.608.978 (2021)

Fuente: Jefatura Gestión Hospitalaria y Quirúrgica



Promedio estancia UCI

El promedio de estancia en unidades de cuidado intensivo de adultos se mantuvo más o menos constante, entre 6,29 días en 2020 y

6,35

en 2021, a pesar de la complejidad de muchos de los pacientes atendidos por COVID-19 y las complicaciones asociadas.

Promedio días UCI

	2020	
Enero		
Febrero		
Marzo	5,64	
Abril	5,92	
Mayo	5,41	
Junio	5,24	
Julio	6,20	
Agosto	8,05	
Septiembre	7,20	
Octubre	6,30	
Noviembre	5,73	
Diciembre	6,73	

	2021
Enero	8,64
Febrero	7,12
Marzo	5,75
Abril	4,94
Mayo	7,8
Junio	8,6
Julio	8,01
Agosto	6,28
Septiembre	4,92
Octubre	5,48
Noviembre	4,75
Diciembre	5,38

Fuente: Jefatura de Gestión Hospitalaria y Quirúrgica

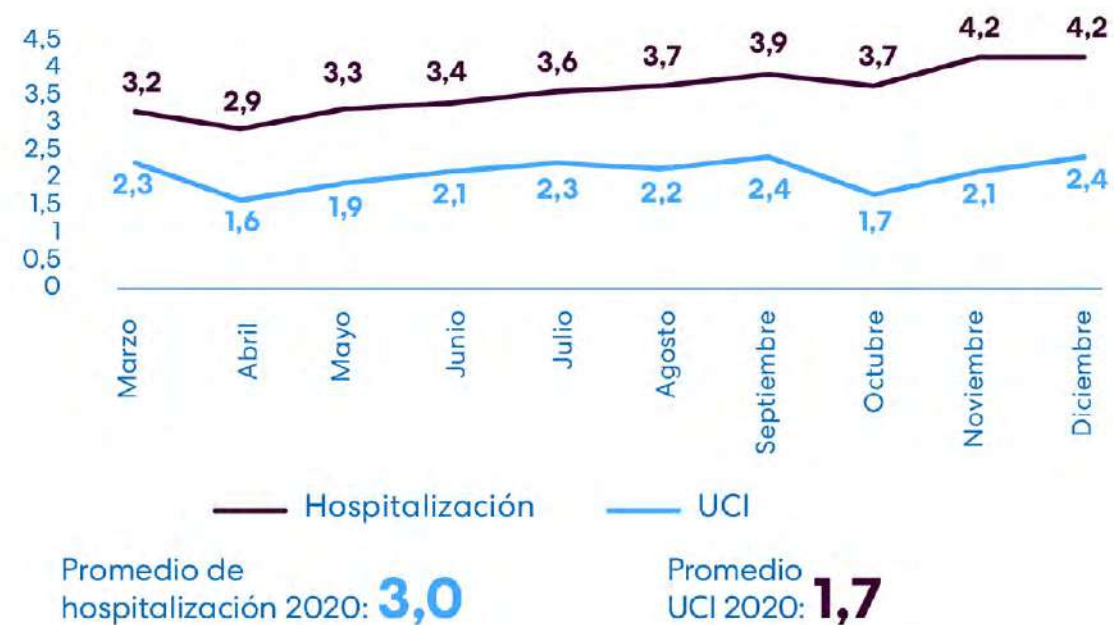




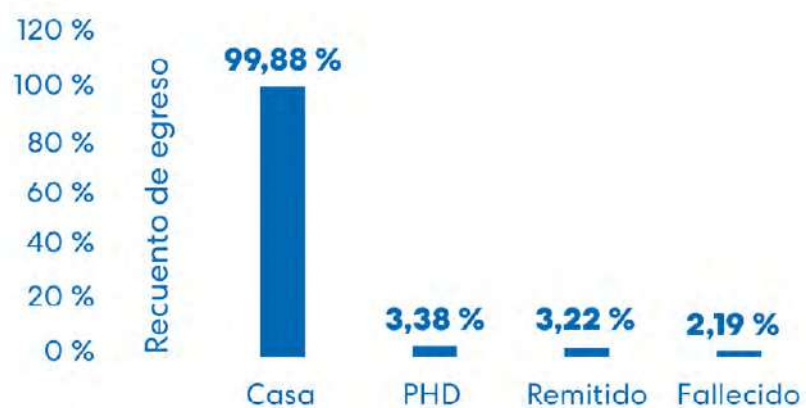
Giro cama

El giro cama promedio en hospitalización general aumentó de 3,0 días promedio a 4,7, y el de unidad de cuidado intensivo de 1,7 a 2,0, lo que puede estar relacionado con la complejidad de las patologías.

Giro cama 2020

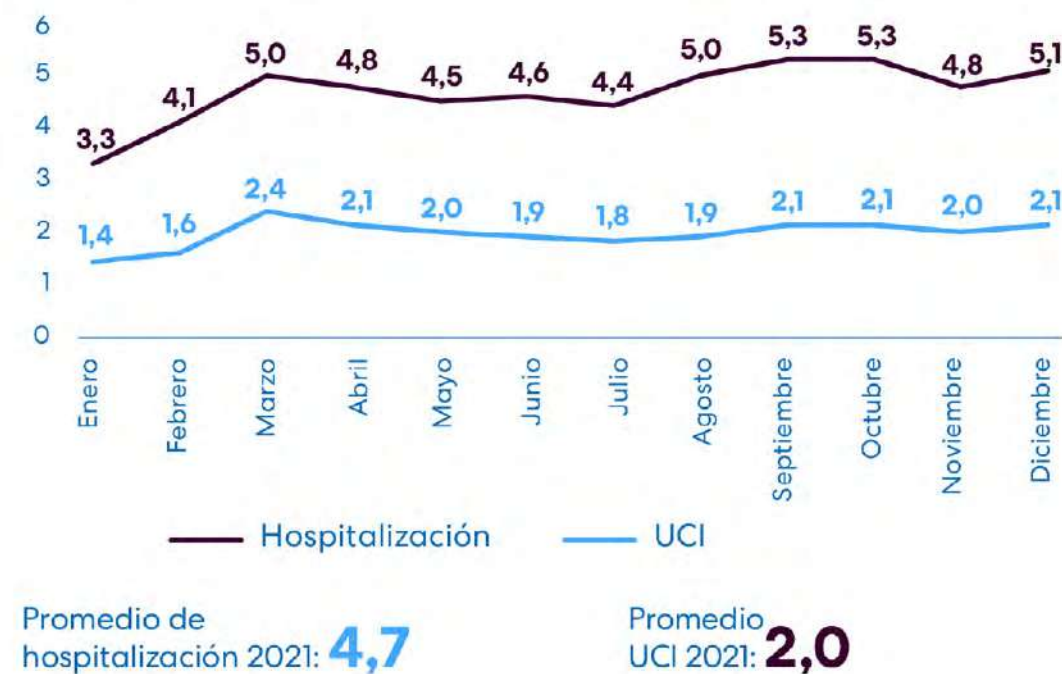


% Distribución egreso



Fuente: Jefatura de Gestión Hospitalaria y Quirúrgica

Giro cama 2021



% Distribución egreso





Promedio ocupación hospitalaria

El promedio de ocupación hospitalaria general, ocupación de UCI adultos y UCI neonatal aumentó, de 2020 a 2021, 82 % vs. 93 %, 74 % vs. 79 %, 88 % vs. 96 %, respectivamente, lo que representa una mayor utilización de estos servicios.

Promedio ocupación hospitalaria



Promedio 2020: **82 %**

Promedio 2021: **93 %**

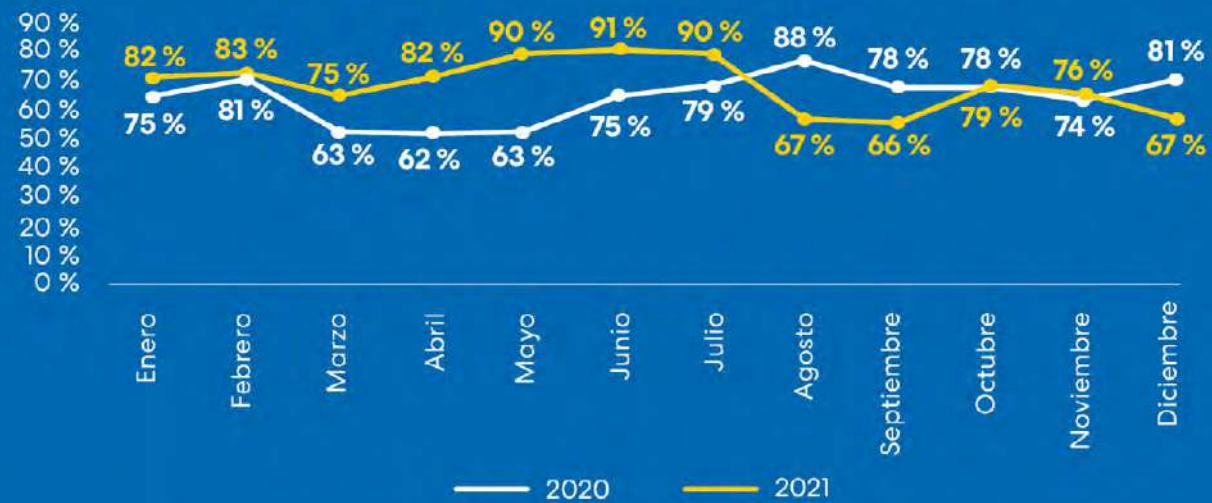
Promedio ocupación UCI neonatal



Promedio 2020: **88 %**

Promedio 2021: **96 %**

Promedio ocupación UCI



Promedio 2020: **74 %**

Promedio 2021: **79 %**

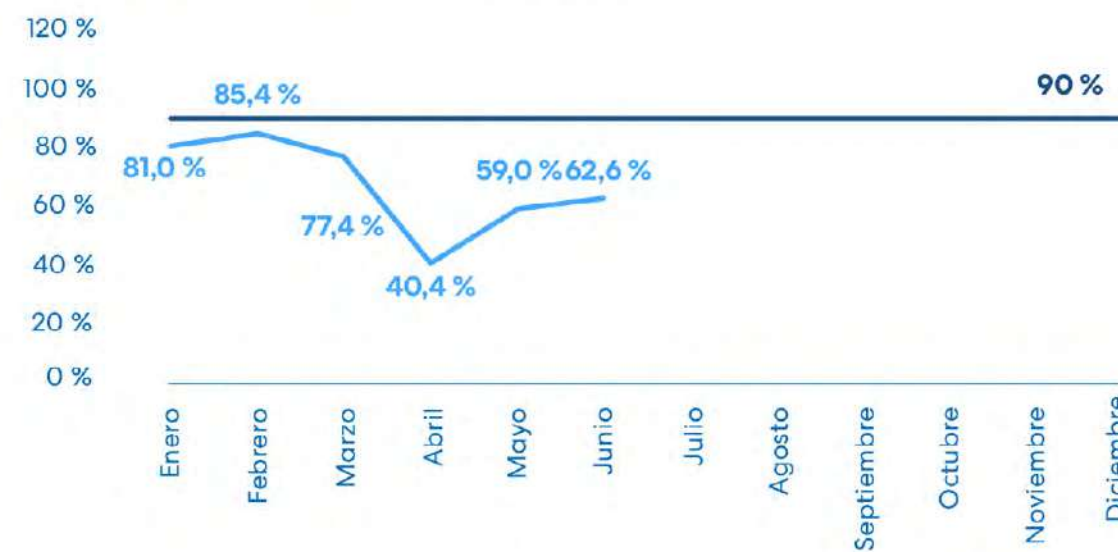




Ocupación de salas de cirugía

El porcentaje de ocupación de salas de cirugía aumentó del 67,63 % en 2020 al 79,18 % en 2021, lo que representa mayor eficiencia y eficacia de los recursos disponibles para la prestación de estos servicios.

Porcentaje de ocupación salas de cirugía



2020

Promedio 2020: **67,63 %**



2021

Promedio 2021: **79,18 %**



Tasa de infección del sitio quirúrgico

La tasa de infección del sitio quirúrgico disminuyó de 2020 a 2021 (0,37 % vs. 0,28 %), muy por debajo de la meta ISQ (1,20 %), lo que refleja una muy buena gestión de los procedimientos de seguridad del paciente.

Tasa de infección sitio quirúrgico vs meta ISQ

2020



Promedio 2020: **0,37 %**

2021



Promedio 2021: **0,28 %**



Clínica Infantil

La Clínica Infantil tuvo una importante recuperación de las actividades en todo el portafolio de servicios, al enfrentar con éxito los dos picos de la pandemia de COVID-19 que se presentaron en 2021, al tiempo que se mantuvo un buen nivel de actividades en el primer semestre y su máxima utilización a partir del mes de julio.

Con el propósito de recuperar la capacidad de atención de pacientes pediátricos con énfasis en alta complejidad, se logró un impacto positivo en el incremento de los procedimientos quirúrgicos de este nivel y la mejora en la selección y velocidad de aceptación de pacientes referidos de la red interna y externa, se mantuvieron los índices de ocupación de los quirófanos, unidades de cuidado intensivo y hospitalización superiores al 90 %, y se recuperaron los volúmenes de actividad frente al período prepandemia.

La Clínica Infantil, mantuvo los índices de ocupación de los quirófanos, unidades de cuidado intensivo y hospitalización superiores al 90 %, recuperando los volúmenes de actividades frente al período prepandemia.

De igual forma, se afrontó con éxito la reaparición del pico respiratorio pediátrico estacional (no COVID) que se produjo en el último trimestre del año, lo que permitió superar la meta presupuestal de las atenciones por evento en 2,9 %, cumplir con los ingresos y actividades requeridas en los presupuestos de los agrupadores de las actividades contratadas PGP, y mitigar en parte los resultados financieros negativos generados a lo largo del año por la unidad de salud oral, cuya operación fue reducida al mínimo nivel a partir del mes de diciembre, tras una reorientación estratégica de la atención de salud oral en la red.



Atenciones clínica infantil

AÑO	2019	2020	2021	DELTA 2021 VS 2019
Urgencias	77.081	40.538	64.452	-16 %
Hospitalización (egresos)	16.741	13.306	16.735	0 %
Cirugías (procedimientos)	14.463	14.944	14.968	3 %
UCI pediátrica (egresos)	687	649	767	12 %
Intermedio (egresos)	805	595	854	6 %
Neonatos (egresos)	NA	394	621	NA
Consultas	242.651	160.629	200.928	-17 %

Fuente: Informes de gestión de la información IPS Colsubsidio.

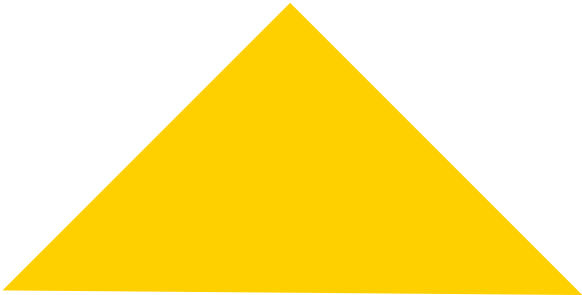
También se cumplió a cabalidad el cronograma del proyecto de remodelación del área de cirugía, con la entrada en operación de seis salas de cirugía completamente modernizadas a partir de agosto de 2021.

En el área de hospitalización, se produjo una recuperación en el porcentaje de ocupación con respecto a 2020 (70 % vs. 98 %), pues se alcanzó el promedio del período prepandemia, e incluso fue superado en algunos meses del año.

INDICADORES	2019	2020	2021
Porcentaje de ocupación	98,7 %	70 %	98 %
Giro cama	7,62	8,4	8,6

Fuente: Dirección Clínica Infantil

La Clínica continuó consolidando su posicionamiento a través de sus programas bandera, y obtuvo importantes reconocimientos a nivel nacional, los cuales se describen en el capítulo del perfil del servicio.



Programa de buen trato

Para el año 2021, se evidenció un aumento en el volumen de casos atendidos por el grupo de buen trato, cuando se pasó de 62 mensuales promedio en 2020 a 123 casos, y se duplicó el número de prestaciones. Se implementó el programa de “primer respondiente al maltrato”, así como las valoraciones interdisciplinarias simultáneas, para estar en concordancia con los lineamientos de no revictimización

y mantener el tiempo de respuesta de interconsulta en 1,2 días, a pesar del aumento de la demanda. Adicionalmente, el grupo diseñó un plan estratégico para avanzar en el reconocimiento de la Clínica Infantil como centro de excelencia en el manejo del maltrato infantil, en el cual se definieron varios frentes de acción, incluyendo procesos educativos y de investigación en torno a este fenómeno sociocultural.

Programa de control de antibióticos (PROA)

Durante 2021, se observó la disminución progresiva y sostenida en el consumo de antimicrobianos de amplio espectro (ceftriaxona, cefepime, meropenem y vancomicina) y la estabilización del consumo de piperacilina y tazobactam. Por otro lado, se reportó un aumento cercano al 35 % en el uso de la vía oral y una mayor adherencia a la formulación basada en guías, alrededor del 90 % para dicho período.

Adicionalmente, se implementó un programa de educación continua para todos los prescriptores de la institución, basado en cápsulas semanales llamadas **ProaTips**, que a la fecha cuenta con cerca de 45 temas diferentes. Dentro de la generación y comunicación del conocimiento, el programa tiene en marcha seis proyectos de investigación activos, y este año se presentaron trabajos en el congreso europeo de infectología pediátrica, en el congreso de la Sociedad

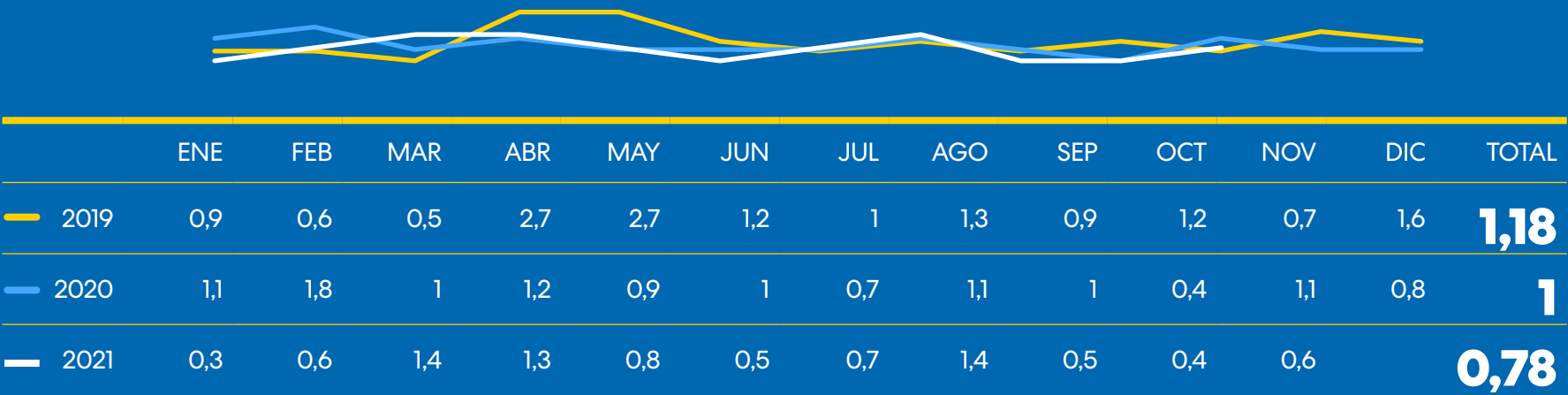
Americana de Infectología Pediátrica y en el encuentro colombiano de investigación en enfermedades infecciosas.

Lo anterior se traduce en un manejo costo-eficiente del uso de antibióticos, con ahorros muy importantes para la institución, a pesar de las complicaciones asociadas a sobreinfección bacteriana en el marco de la pandemia y el pico estacional.

Y un resultado clínico costo-efectivo visible a través de tasas controladas y decrecientes de infecciones asociadas a la atención en salud durante los últimos tres años.



Tasa global de IAAS. clínica infantil Colsubsidio. 2019-2020-2021 * 100 egresos



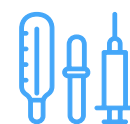
Fuente: Vigilancia epidemiológica Clínica Infantil Colsubsidio.



Clínica Calle 100

En el año 2021, se avanzó en el fortalecimiento de las especialidades y subespecialidades del área cardiovascular, al consolidarse como grupo (*Heart Team*) y en articulación con los servicios de apoyo de alta complejidad como anestesia y cuidado intensivo, con lo cual se alcanzaron excelentes resultados en salud en una población con patologías de alta complejidad y una experiencia positiva de pacientes, familiares y trabajadores, lo que se tradujo en excelentes resultados clínicos y financieros.

Se realizaron 323 intervenciones cardiovasculares en una población con edad promedio de 59 años y predominio del sexo masculino (70 % vs. 30 %), con la mayor parte de los ingresos generados por consulta externa (47 %), consulta de hemodinamia (19 %) y referencia (34 %). Esta última vía fue la más importante en los años anteriores (70 %).



Se efectuaron
130
revascularizaciones miocárdicas,



144
intervenciones valvulares y



32
procedimientos de enfermedades congénitas, donde el **44 %** fueron complejas (reintervenciones de pacientes intervenidos en su infancia y que requieren reintervención en la adultez), además de



17
cirugías de implantación de válvula aórtica transcatóter (TAVI).

Es importante mencionar que, pese a la complejidad de los procedimientos, las tasas de complicaciones como fibrilación auricular, reintervención con tórax abierto, por sangrado, bloqueo auriculoventricular con marcapasos definitivo e isquemia están por debajo de los referentes internacionales, con lo que la clínica se posiciona como referente en el manejo de este tipo de pacientes a nivel distrital y nacional.

En hemodinamia, después de seis años de servicio, se han atendido casi

8.000 pacientes,
1.419 para 1.873 procedimientos en 2021, con un crecimiento significativo respecto al año anterior:



▶ Coronariografías:

1.364
(2020: 1.293; 2019: 1.456)

▶ Angioplastias:

380
(2020: 372; 2019: 405)

▶ Cierres de defectos congénitos:

31
(2020: 49; 2019: 45)

▶ TAVI:

16
(2020: 5; 2019: 11)

▶ Cateterismos derechos:

63
(0 en 2020 y 2019)

▶ Otros (valvuloplastias, trombectomía pulmonar, extracción de cuerpos extraños, etc.): 18 (0 en 2020 y 2019)

La tasa de complicaciones fue de 0,001 %, cinco veces por debajo de los referentes internacionales, lo que describe la gran experiencia y solidez científica del quipo de trabajo, equipos de tecnología de punta y procesos rigurosos de seguridad del paciente.

En la especialidad de electrofisiología, se realizaron 5.170 actividades, 88 % no invasivas y 12 % invasivas. De las invasivas, 334 correspondieron a colocación de dispositivos y 257 a procedimientos de ablación, con un indicador de eficacia aguda de 99 %.

Como referentes en el país, en electrofisiología y cirugía cardiovascular es el tercero, y en hemodinamia, el quinto por volúmenes.

Excepto por cirugía general, todas las especialidades quirúrgicas diferentes a cardiovascular experimentaron crecimiento en 2021. Es importante mencionar la cirugía vascular periférica con casos realmente complejos, con una variación positiva del 35,2 % frente al año anterior, incluyendo casos de mediana y alta complejidad técnica.

La Clínica Calle 100 es un referente en el país, en electrofisiología y cirugía cardiovascular es el tercero, y en hemodinamia, el quinto, por volúmenes.



ACTIVIDADES DE CIRUGÍA ENERO A NOVIEMBRE	2020	2021	VARIACIÓN 2021 VS 2020
Cirugía cardiaca	256	279	9,0 %
Cirugía general	707	516	-27,0 %
Cirugía ortopedia	499	514	3,0 %
Cirugía plástica	35	39	11,4 %
Cirugía vascular periférica	213	288	35,2 %
Neurocirugía	408	429	5,1 %

Fuente: Dirección Clínica Calle 100

La especialidad de neurocirugía, otro referente de la Clínica Calle 100, atendió 856 pacientes para procedimientos de dolor. De 397 intervenciones quirúrgicas, 91 fueron cirugías de intervención de cerebro y 316 de columna. El promedio de estancia de la especialidad fue de 4,2 días, con una muy baja tasa de reingresos 1,1 % , 2,2 % de complicaciones, y mortalidad del 1,3 %.

En 2021, la Clínica Calle 100 asignó un recurso importante (18 camas en piso y 11 en UCI) para la atención de pacientes COVID durante los meses pico. Aún así, logró recuperar sus actividades habituales que, si bien no llegan a ser en número iguales a las actividades de 2019, tuvo un ingreso incluso superior, dada la mayor complejidad de los pacientes atendidos.

ACUMULADO NOVIEMBRE				
CONCEPTO	PPTO 2021 NETO	REAL 2021 NETO	CUMPLIMIENTO	
Ingresos	65.371	71.020	5.649	109 %
Egresos	62.417	64.259	2.112	103 %
Utilidad	2.954	6.506	3.552	220 %
Margen neto	5 %	9,2 %		

Fuente: Dirección Clínica Calle 100

Ahora bien, con relación a los principales indicadores clínicos, se evidencia un cumplimiento con relación a la meta esperada, excepto por el indicador global de infección, que está claramente asociado a la condición misma dada por la pandemia, así como las lesiones de piel debidas a la larga estancia de los pacientes con infección de COVID asociada.

Es de resaltar la buena calificación que los usuarios hacen de los servicios prestados por la clínica, como resultado de la sensibilización del personal en torno a un trato humanizado.

Con relación a los indicadores de eficiencia, pese a una adecuada ocupación, el indicador de giro cama se vio impactado por la larga estancia de los pacientes COVID durante el pico del año 2021 de mayo hasta incluso el mes de julio, que también se refleja en el incremento en los días promedio de estancia de los pacientes, así como la llegada de pacientes severamente enfermos.

RESULTADOS A NOVIEMBRE		
INDICADOR	ESPERADO	2021
Tasa Global de Infección (Tasa x 100)	1,70	1,82
Tasa de Caídas (Tasa x 1000)	2,00	1,18
Reingresos (Tasa x 1000)	7,42	6,59
Eventos Adversos (%)	10 %	6,1 %
Lesiones en piel por presión	2,00	2,68
Cirugía Cancelada (%)	5,5 %	2,0 %
Satisfacción de los Pacientes (%)	93 %	96,4 %

Fuente: Dirección Clínica Calle 100

INDICADOR	2.020	2.021
Egresos	4.496	4.626
PROMEDIO ESTANCIA HOSPITALARIA GLOBAL	5	5
Estancia PISOS	5	5
Estancia UCI	4	5
GIRO CAMA GLOBAL	5	5
Pisos	5	5
UCI	6	5
OCUPACIÓN (%) GLOBAL	75 %	81 %
Pisos	74 %	80 %
UCI	78%	82 %

Fuente: Tablero de mando Clínica Calle 100.



Clínica Roma

La Clínica Roma continuó siendo el pilar de la Red IPS Colsubsidio en la prestación de servicios COVID durante los picos epidemiológicos, especialmente desde los servicios de urgencias, hospitalización y cuidado intensivo en el mes de enero, y luego en el pico más prolongado hasta el momento, de mayo a julio, inclusive.

A diferencia del año 2020, durante los meses sin pico de COVID-19, se logró ofrecer el portafolio general de la Clínica. Sin embargo, dada la concentración en la atención de pacientes en hospitalización general, se prolongó el promedio de días de estancia y se disminuyó el número de egresos hospitalarios.

La unidad de cuidado intensivo dedicó 43 camas a la atención exclusiva de pacientes con COVID y cuya ocupación alcanzó porcentajes del 100 % durante los meses de mayo, junio y julio, incrementando de esta forma los egresos hospitalarios y los promedios de estancia en este servicio.

Por directriz de la Secretaría Distrital de Salud durante el año 2021 y de manera intermitente, se canceló la cirugía programada y solo a partir de agosto se reactivaron estos servicios. Es importante mencionar que desde marzo se inició la prestación integral de servicios de gastroenterología y urología.



En 2021, se atendieron 185.213 en triage de urgencias, con un incremento del 25 % respecto a 2020, y 171.947 consultas de urgencias, con un aumento del 18 % respecto a 2020, con 145.557 pacientes, lo que se explica con incremento de atenciones por el tercer pico de la pandemia y la congestión de otros servicios.

Se implementó la estrategia PRAS, en los servicios de medicina interna y cirugía, con el objetivo de realizar una búsqueda activa de COVID en pacientes asintomáticos.

Por otra parte, se presentó una disminución de la consulta especializada (-22 %) debido al cierre de estos servicios por la pandemia y la suplencia de estos en otras sedes de la red, dada la dedicación de la clínica, como hemos mencionado, a la prioridad de atención de pacientes COVID.

Durante el año 2021, se implementó la estrategia PRAS, cuyo objetivo fue la búsqueda activa del COVID en pacientes asintomáticos, la cual se implementó en los servicios de medicina interna y cirugía.

Los servicios de imágenes diagnósticas estuvieron directamente asociados al apoyo de atención de pacientes COVID, tanto en radiografía como en ecografías, y se inició la prestación del servicio de ecografía intervencionista con la realización de 68 procedimientos diagnósticos y terapéuticos durante el año.

Los principales indicadores de calidad y eficiencia son:

RESULTADOS A NOVIEMBRE		
INDICADOR	ESPERADO	2021
Tasa Global de Infección (Tasa x 100)	1,8 %	4,2 %
Tasa de Caídas (Tasa x 1000)	2	0,13
Reingresos (Tasa x 1000)	4	3,72
Eventos Adversos (%)	10 %	9,14 %
Lesiones en piel por presión (Tasa x 1000)	2	0,05
Cirugía Cancelada (%)	5,5 %	2,5 %
Satisfacción de los Pacientes (%)	90 %	92 %

Fuente: Dirección Clínica Roma

La tasa global de infecciones para 2021 fue de 4,2 %, mayor que en 2020. Este aumento se generó en la UCI, como consecuencia de pacientes con estancias prolongadas, mayor exposición a dispositivos invasivos y mayores comorbilidades. Durante mayo, junio y julio, se presentó mayor impacto asociado al tercer pico de la pandemia.

IPS Colsubsidio - hospitalización clínica ciudad Roma

INDICADORES DE EFICIENCIA	2020	2021
No. Egresos	4.170	3.066
Giro cama	5,5	4
Estancia promedio	6,8	8,5
Ocupación	89 %	94 %

IPS Colsubsidio - UCI clínica ciudad Roma

INDICADORES DE EFICIENCIA	2020	2021
No. Egresos	699	974
Giro cama	3,8	2,4
Estancia promedio	8	13
Ocupación	60 %	72 %

Fuente: Dirección Clínica Roma





Clínica 94

En 2021, la Clínica 94 continuó en el proceso de complementación de servicios, a fin de garantizar la integralidad de la atención de los pacientes. En el primer semestre, se llevó a cabo la habilitación de servicios de alta complejidad para manejo de pacientes oncológicos en las especialidades de urología, ginecología, mastología y cirugía de cabeza y cuello, y se fortaleció también la prestación de servicios en las especialidades existentes, con lo que se generó un índice de satisfacción por encima del 95 %.

La Clínica 94 continuó respondiendo a las necesidades de la red frente a la pandemia y atendió aproximadamente a 1.400 pacientes por COVID-19, tanto en el servicio de hospitalización como en la unidad de cuidado intensivo destinada a esta patología, durante los picos presentados.

Dentro de la IPS, la Clínica 94 tiene la responsabilidad de la atención del binomio madre-hijo. Para

esto, fortaleció los programas asociados a la atención de esta población, y cuenta con un grupo de especialistas en malformaciones congénitas que atienden de manera oportuna las patologías complejas con el fin de llevar al mejor término posible la salud de madre y neonato. Ha realizado intervenciones quirúrgicas fetales y la primera intervención quirúrgica de corrección del tubo neural *in utero*, llegando a dos en el año. Además, enfocados en la promoción de la lactancia materna como eje de la nutrición infantil, se logró obtener el reconocimiento y premio como una de las cinco instituciones a nivel nacional en fomentar esta práctica, el cual fue otorgado por el Gobierno nacional a través de la Fundación Éxito.

La ampliación de servicios permitió, para el año 2021, la atención de 7.486 adultos, 5.096 maternas, 1.086 pacientes en la unidad neonatal, 964 neonatos en el programa canguro,

5.367 en la unidad de endoscopia, y más de 9.000 pacientes que acudieron a los servicios de consulta externa, apoyos diagnósticos ambulatorios y aplicación de palivizumab para neonatos pretérmino.

Los principales indicadores que se registran a continuación permiten evidenciar el crecimiento de la IPS en la atención de los pacientes y generar una eficiencia operativa de la clínica con indicadores óptimos en calidad y eficiencia:



INDICADOR	ESPERADO	2021
Tasa Global de Infección (Tasa x 100)	1,7	0,76%
Tasa de Caídas (Tasa x 1000)	1,5	1,1
Reingresos (Tasa x 1000)	3,0	0,6
Eventos Adversos (%)	10%	9,2%
Lesiones en piel por presión	2,5	0,6
Cirugía Cancelada (%)	10%	7,5%
Satisfacción de los Pacientes (%)	95%	100%

	HOSPITALIZACIÓN		UCI		UNIDAD NEONATAL	
INDICADORES DE EFICIENCIA	2020	2021	2020	2021	2020	2021
No. Egresos	10.142	10.332	1.232	878	1.118	1.050
Giro cama	8,5	8,8	5,4	3,3	7,3	4,7
Estancia promedio	3,1	3,2	4,1	6,4	7,3	4,4
Ocupación	86,0%	93%	71%	70%	112%	106%

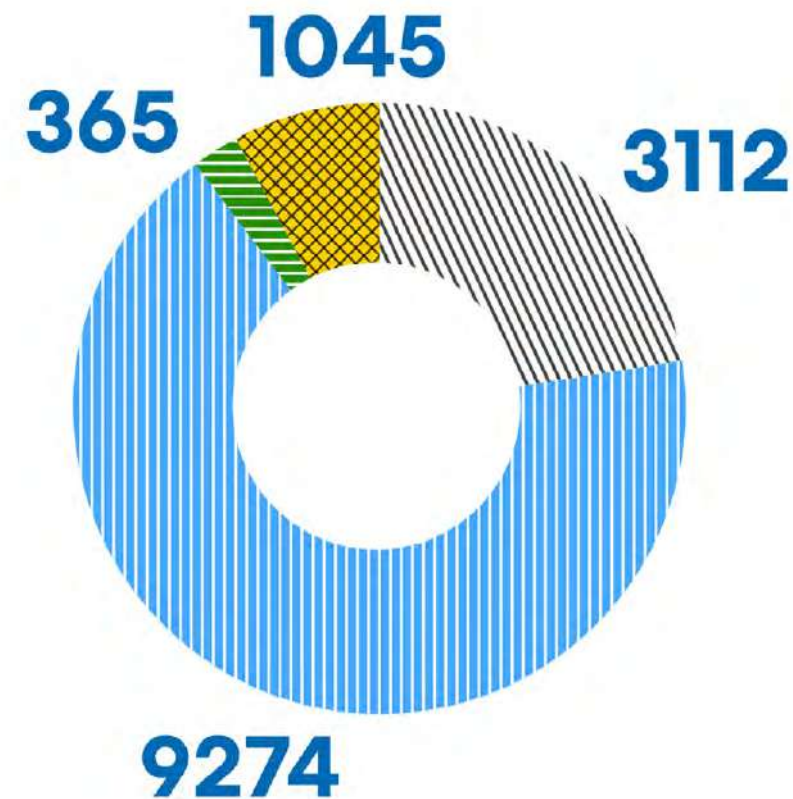
Fuente: Dirección Clínica 94



Clínica 127

En 2021, se conformó la junta de tumores y hematología integrada por oncólogos, paliativistas, radiología, radioterapia, psiquiatría, coordinación de farmacia y equipo administrativo para presentar pacientes oncológicos de forma multidisciplinaria, y con la invitación de la parte quirúrgica oncológica cuando se considere necesario.

Igualmente, se observó un incremento de la población asignada por parte de los dos principales aseguradores. Con Famisanar se logró la retoma de 12.386 pacientes (89.8%), y con SURA de 1.045 (7.6%).



Fuente: Dirección Clínica 127

Con relación a los egresos, se evidencia ya el crecimiento, al tomar en cuenta que la apertura de la clínica se dio en el mes de septiembre de 2020, y se alcanza un volumen de 2.338 en todo el año 2021. El promedio de día estancia es variable, toda vez que las diferentes patologías cambian de acuerdo con su condición clínica. Así, los pacientes hematológicos representan un impacto importante en la ocupación, bloqueo de camas (inhabilitadas por aislamiento) y, por ende, en los días promedio de estancia y el giro cama.

Lo anterior se tradujo en una ocupación funcional del 99 % en pisos, 79 % en UCI y 70 % en intermedios, con camas en aislamiento en promedio de 10.

Comparando 2020 con 2021 en los cuatro últimos meses, en 2020 se logró ocupación de pisos de 96 %, y un 99 % en 2021; UCI 59 %, y 79% en 2021; Unidad intermedios, 70 % en 2021, una ocupación óptima, además del incremento del uso de 9 camas a las 15 camas de la unidad.

La gestión de la clínica estuvo encaminada a la retoma oportuna de los pacientes de la cohorte, y se priorizó a aquellos con necesidad de tratamiento activo y agudo. En dicha población, se evidenció una alta complejidad y morbilidad. Se hizo especial énfasis en el alta temprana, apoyada en el servicio de hospitalización en casa del asegurador para alivianar la necesidad de camas hospitalarias.

Los índices de infección de sitio quirúrgico, gracias a la maduración de procesos de calidad, cultura del reporte y seguimiento activo de cada uno de los integrantes de este equipo, tuvieron excelentes resultados frente a la meta esperada, excepto por un pico en el mes de febrero.

A partir de 2021, se activó la operación 100 % de las tres salas de cirugía, con el fin de garantizar la atención oportuna de la población atendida, y se logró una oportunidad promedio en la programación de 10,6 días.

La oportunidad en consulta de las diferentes subespecialidades oncológicas se mantuvo en el rango de 5 a 15 días, cumpliendo con la promesa de valor requerida, y como red nos apoyamos en el Centro Médico Usaqué para la redistribución de dichas especialidades.

En los servicios diagnósticos de apoyo: imagenología, cardiología diagnóstica, medicina nuclear, gastroenterología,

etc., se brindó un proceso de atención de los pacientes con altos estándares.

En ayudas diagnósticas, se ve un incremento en el número de pacientes, sobre todo de medicina nuclear, comparando los cuatro meses finales de 2020 vs. 2021, de 100 %, resonancia magnética en el mismo periodo aumentó en un 50%, TAC en un 121,4% y radiología intervencionista en un 16,4%, que son los servicios que más se necesitan para los pacientes oncológicos, lo cual TAC y Resonancia son 24 horas.

Es importante mencionar uno de los servicios pilares en la atención de la Clínica 127 como es el de salas de quimioterapia. De 2020 a 2021, se ha logrado una ocupación óptima, apalancando el 40 % del ingreso de la clínica y dando soporte a las necesidades de tratamiento de los pacientes, con alrededor de 1.700 sesiones por mes.



INDICADOR	ESPERADO	2021
Tasa Global de Infección (Tasa x 100)	1	1,2
Tasa de Caídas (Tasa x 1000)	2	1,02
Reingresos	7,42	2,5
Eventos Adversos (%)	10 %	0,05 %
Lesiones en piel por presión	2	1,5
Cirugía Cancelada (%)	4 %	1,3
Satisfacción de los Pacientes (%)	93 %	93,5

INDICADORES DE EFICIENCIA HOSPITALIZACIÓN	2020	2021
No. Egresos hospitalización	560	2.349
Giro cama	2	4,8
Estancia promedio	7,2	5,5
Ocupación	95,6 %	86 %

INDICADORES DE EFICIENCIA UCI	2020	2021
No. Egresos hospitalización	13	567
Giro cama	3,6	3,4
Estancia promedio	0,7	6,4
Ocupación	59 %	72 %

Por otra parte, los índices de satisfacción, en promedio, estuvieron en un 94 %. Esto es positivo dado el rápido crecimiento de la población atendida, y permite dimensionar la ampliación oportuna en los servicios requeridos y un NPS por encima del 70 %.



Clínica Girardot

Para 2021, la Clínica Girardot fortaleció la prestación de alta complejidad para el municipio de Girardot y los que hacen parte del corredor del alto Magdalena en todos los servicios, tanto en el ámbito hospitalario como en el ambulatorio. Esta atención cuenta con todos los atributos de calidad, y logra fidelizar de esta manera a usuarios, familiares y aseguradores, lo que se ve reflejado en los indicadores de gestión hospitalaria, que se obtienen con la capacitación continua, la adherencia y la articulación con las EAPB para la continuidad de los tratamientos.

Dicho reconocimiento ha sido un pilar fundamental para la suscripción de nuevos contratos efectivos este año con aseguradores como QCL San José Servisalud (atención usuarios del magisterio) y Nueva EPS régimen subsidiado.

Las actividades quirúrgicas de la IPS, que también se vio impactada por el cierre a causa de la pandemia, fueron muy cercanas a las de 2020, cuando el cierre fue mucho mayor. Se realizó un mayor número de procedimientos, y mejoró el índice de cancelación de cirugía programada.

Salas de cirugía

2020

- ▶ Total pacientes intervenidos: **5249**
- ▶ Total de procedimientos: **9111**
- ▶ **59 %**
Cx programada
- ▶ **41 %**
Cx programada
- ▶ **3.9 %**
cancelación de cirugía
- ▶ Oportunidad de cx desde pre admisión: **12 días**
- ▶ Cx ambulatoria: **56 %**
- ▶ Cx Hospitalaria: **44 %**

2021

- ▶ Total pacientes intervenidos: **5167**
- ▶ Total de procedimientos: **9700**
- ▶ **61 %**
Cx programada
- ▶ **39 %**
Cx no programada
- ▶ **1,3 %**
cancelación de cirugía
- ▶ Oportunidad de cx desde pre admisión: **11 días**
- ▶ Cx ambulatoria: **44 %**
- ▶ Cx Hospitalaria: **56%**



Ocupación
2020

85% y

2021

79%

(efecto cierre por
pandemia may y jun)

Fuente: Dirección Clínica Girardot

Los principales indicadores de calidad y eficiencia de la clínica se relacionan a continuación. Excepto por los eventos adversos que derivan de una deficiente cultura del reporte que nos permita un mejor análisis y sobre lo cual se está trabajando, se evidencia cumplimiento frente a las metas trazadas para la IPS.

Clínica Girardot

INDICADOR	ESPERADO	2021
Tasa global de infección (tasa x 100)	1,7	0,87
Tasa global de caídas (tasa x 100)	1	0,97
Reingresos (tasa x 100)	7	5,8
Eventos adversos (%)	10	22
Lesiones en piel por presión (tasa x 100)	1,5	0,52
Cirugía cancelada (%)	4	0,9
Satisfacción de los pacientes (%)	88	98,4

Hospitalización

INDICADORES DE EFICIENCIA	2020	2021
No. Egresos	4429	4479
Giro cama	7,2	7
Estancia promedio	3,3	3,4
Ocupación	86%	84 %

Cuidado crítico

INDICADORES DE EFICIENCIA	2020	2021
No. Egresos	710	523
Giro cama	3,9	3
Estancia promedio	4,5	6
Ocupación	61%	70 %

Fuente: Dirección Clínica Girardot



Asimismo, se obtuvieron muy buenos resultados en la calificación global de experiencia en la prestación de servicios, y un entorno laboral óptimo, empoderado y orgulloso de hacer parte de la IPS.

Calificación global de experiencia
en la prestación de servicios



98,42
Experiencia
en la atención
META >88

98
Indicador de
recomendación
META >50

97
Indicador
de vínculo
emocional
META >50

Fuente: Dirección Clínica Giradot



Docencia, investigación y educación continuada

En concordancia con los lineamientos estratégicos de las Unidades de Servicio y en el marco del objetivo de garantizar el cumplimiento de las actividades obligatorias de capacitación, el fortalecimiento de las competencias técnicas, humanísticas y transversales, la producción, apropiación y uso del conocimiento para el aprendizaje organizacional, la articulación con las instituciones universitarias, la formación de talento en salud y el fomento del bienestar intelectual y cultural con miras a la generación de valor para la red de IPS, se llevaron a cabo las siguientes actividades en el año 2021.



Docencia

- ▶ Autoevaluación de calidad 2021 de **12** instituciones prestadoras de servicios de salud en las que se desarrollan las prácticas clínicas.
- ▶ Actualización de documentos de soporte de convenios de docencia-servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.
- ▶ Programación y desarrollo de prácticas clínicas de estudiantes de pregrado y posgrado de nueve instituciones de educación superior en el marco de los respectivos convenios de docencia-servicio.



Investigación

- ▶ **34** proyectos de investigación en curso, con participación de las Clínicas Infantil, Calle 94, Calle 100, Calle 127 y Roma, y tres centros médicos de la Red.
- ▶ **23** sesiones del Comité de Bioética, análisis de 32 proyectos de investigación y 5 sesiones de acompañamiento a la misión médica, capacitación en eutanasia y análisis bioético de dos casos clínicos.
- ▶ **3.er** encuentro de investigación, con 11 ponencias y asistencia de 135 personas.
- ▶ Edición de la revista *SaludArte* 2021 (dos números).
- ▶ Tres participaciones con trabajos de investigación en eventos externos, dos premios en eventos nacionales, dos publicaciones en revistas científicas y dos publicaciones en curso.
- ▶ Presentación del grupo Colsubsidio Investiga a la convocatoria nacional de clasificación de grupos de investigación 2021 (actualmente a la espera de resultados).



Educación continuada

- Actualización o desarrollo temático, pedagógico y digital de

23

cursos de capacitación y actualización.

- Recopilación de

200

contenidos, en diferentes formatos, para la gestión del conocimiento de la UES.

- Desarrollo de seis boletines de Actualidad en Salud.

- Realización de ocho eventos académicos virtuales, con participación de

958

asistentes.

- Cobertura actividades educativas virtuales:

5.431

funcionarios de la gerencia médica, con un total de 81.504 participaciones.

- Cobertura cursos externos presenciales: 85 funcionarios.



Gestión del conocimiento

- Puesta en funcionamiento de seis rutas de entrenamiento para sendos cargos de la red, con contenidos requeridos para la inducción al cargo de trabajo, en conjunto con el equipo de gestión humana.

- Consolidación de la Red Iberoamericana de Conocimiento en Seguridad del Paciente, con presencia en

13

países y vinculación de más de

800

profesionales de diferentes ramos de la salud.

- Realización de

12

eventos académicos virtuales internacionales, en el marco de la red, con asistencia de 1.350 personas de 13 países.

- Desarrollo del modelo de gestión de conocimiento en salud, diseño y evaluación de instrumentos e inicio de prueba piloto en el área de seguridad del paciente.

- Creación de repositorio de guías de práctica clínica, con

86

guías actualizadas a la fecha.

- Creación del repositorio de la Oficina de Docencia, Investigación y Educación Continuada, con actualización de 350 documentos.

- Vinculación y participación en la Red Colombiana de Salud Digital.

- Atención a

7.670

usuarios en la biblioteca médica, con **5.125 préstamos** de material bibliográfico, realización de **183 búsquedas** y recuperación de **1.021 artículos científicos**.

05.

Asegurar solidez financiera para la equidad

Colsubsidio 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 de sus Unidades de Servicio, en este caso, la sostenibilidad de la IPS Colsubsidio.

GRI 103-1

Durante el año, los seguimientos financieros de la IPS Colsubsidio se orientaron a asegurar el cumplimiento de las metas financieras establecidas, identificando brechas y estableciendo acciones para mejorar la eficiencia en los resultados financieros y en la ejecución de los proyectos. A través de la elaboración de pronósticos trimestrales, se revisaron continuamente las estructuras financieras con el propósito de mitigar el efecto de cambios en el entorno en el logro de las metas propuestas, bajo el principio de austeridad del gasto y la optimización de la relación de eficiencia.

Con el fin de mejorar la eficiencia en los resultados financieros, se realizaron actividades que permitieron la oportuna gestión de estructuras y data maestra (centros de costo y centros de beneficio). Se realizó el proceso de control presupuestal del gasto, en lo relacionado con la gestión operativa y de proyectos de inversión, conforme a los objetivos presupuestales definidos para la vigencia.

GRI 103-2

En la estructuración de los modelos de rentabilidad y gestión de costos, se evaluaron los modelos existentes para alcanzar un mayor grado de maduración, mediante la integración de nuevas variables de análisis y control para incrementar eficiencias en la gestión de costos en los diferentes programas, mitigar los efectos generados por la pandemia del COVID-19 y optimizar los resultados generados.

En cuanto a la generación de estados financieros, se fortalecieron controles y validaciones respecto a la información generada por el área, se implementaron acciones para asegurar el cumplimiento de las

políticas y normas contables, así como la generación de información precisa y oportuna para la toma de decisiones.

GRI 103-2

Se ampliaron los análisis de la estructura financiera a través de tableros integrados de indicadores, con el fin de identificar fortalezas y riesgos financieros asociados con el crecimiento, la eficiencia, la rentabilidad, la liquidez y la solvencia.

GRI 103-3

Se realizó el seguimiento a la formulación y ejecución de los proyectos de inversión contemplando las estructuras de financiamiento particulares de cada uno, y se incorporó en el seguimiento financiero mensual un capítulo específico asociado con este desempeño.

Periódicamente, se realizó un seguimiento al comportamiento de los ingresos y los egresos, con el propósito de gestionar la liquidez y los requerimientos de financiación, garantizando en todo momento la disponibilidad de los recursos requeridos por la Organización.

GRI 103-3

El cumplimiento de los objetivos financieros, que se encuentran definidos en el Direccionamiento Estratégico Corporativo, en cuanto a crecimiento de ingresos, eficiencia y liquidez, se traduce en maximización de resultados financieros, necesarios para garantizar mayores coberturas en los subsidios, reinversión para ampliar la prestación de servicios sociales y, por lo tanto, asegurar la sostenibilidad de las Unidades de Servicio y de la Organización.

En el año 2021, la IPS Colsubsidio continuó con su plan de expansión, con una inversión de \$ 75.845 millones, representado en la apertura de los Centros Médicos Plaza de las Américas, Fusagasugá, SURA Nuestro Bogotá y Pinares, Dentivip Nuestro Bogotá, así como en la renovación biomédica y tecnológica para toda la red. Principales indicadores del servicio:



Los ingresos totales se situaron en **\$ 869.082 millones**, con un crecimiento del 41 % frente al año anterior.



El remanente generado se reinvertió en los proyectos sociales de Colsubsidio.



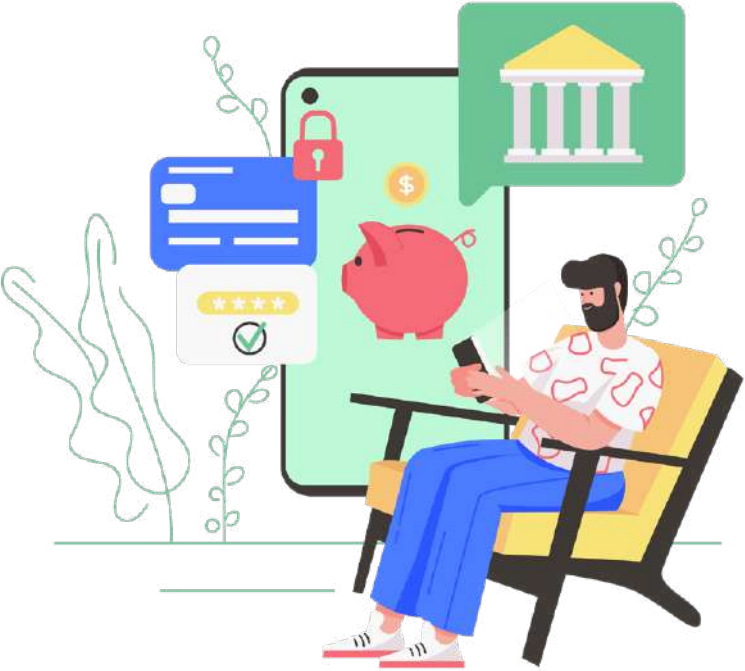
Valor económico directo generado y distribuido del Servicio de Salud:



GRI 201-1

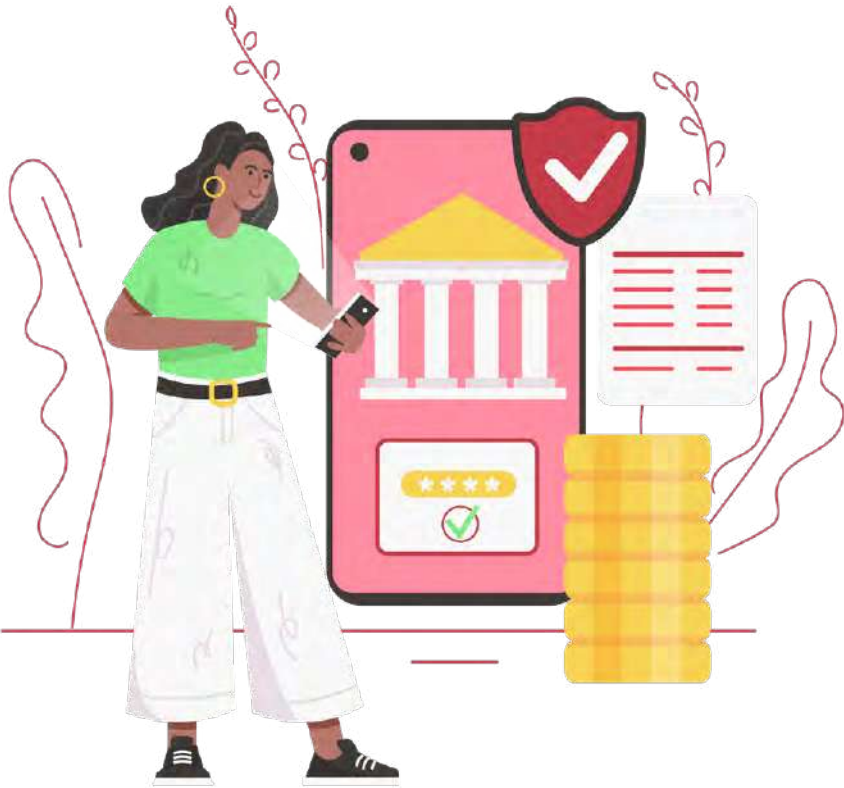
Valor económico directo generado y distribuido del servicio

El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la Organización



1 Valor económico directo generado

VALOR ECONÓMICO GENERADO CIFRAS EN \$ MM	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
Ingresos operacionales y no operacionales	562.930	616.452	869.082
Total valor económico generado	562.930	616.452	869.082



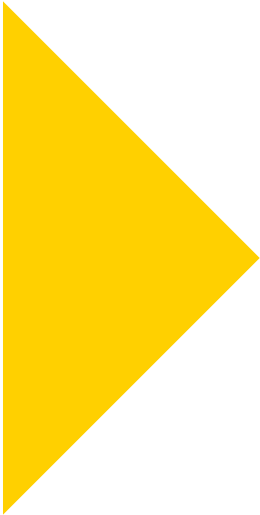
2 Valor económico distribuido

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO CIFRAS EN \$ MM	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
PAGOS REALIZADOS A TERCEROS, ESTADO, TRABAJADORES DE LA CAJA	525.193	577.034	790.698
Pagos realizados al Estado	1.816	1.317	1.236
Pagos y beneficios a los trabajadores de la Caja	48.043	31.685	53.905
Pago a proveedores	475.334	544.032	735.558
Otros conceptos	37.737	39.417	78.383
Resultado (+ utilidad / - subsidio)	7.887	3.995	28.017
Provisiones	4.956	6.687	14.374
Amortización	14.826	15.660	17.577
Depreciación	10.068	13.075	18.415
Total valor económico distribuido	562.930	616.452	869.082

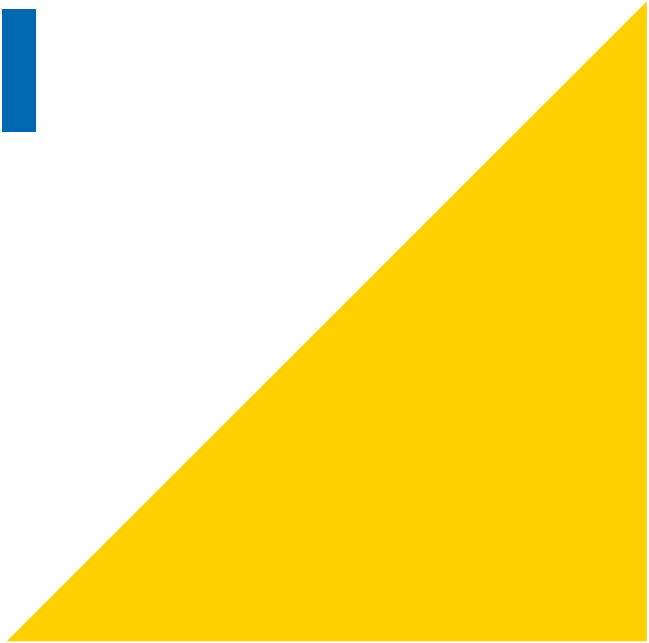
3 Valor económico retenido

VALOR ECONÓMICO RETENIDO	DIC. 19	DIC. 20	DIC. 21
	0	0	0

GRI 102-55

A large yellow triangle pointing to the right, located on the left side of the page.

Índice de contenidos GRI

A large yellow triangle pointing upwards, located on the right side of the page.

ESTÁNDAR GRI

REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL

PÁGINA

CONTENIDOS GENERALES

CONTENIDOS GENERALES			
1. Perfil de la Organización			
102-1	Nombre de la organización.	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO.	5, 7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil del servicio de Salud.	7
102-3	Ubicación de la sede.	Palabras del Subdirector y Portafolio de Servicios e Infraestructura.	5, 11
102-4	Ubicación de las operaciones.	Palabras del Subdirector y Portafolio de Servicios e Infraestructura.	5, 11
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil del servicio de Salud.	7
102-6	Mercados servidos.	Portafolio de Servicios e Infraestructura.	11
102-7	Tamaño de la Organización.	Portafolio de Servicios e Infraestructura y Equipo de Trabajo.	11, 5
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Equipo de Trabajo	50
102-9	Describa la cadena de suministro de la organización.	Perfil del servicio de Salud.	8
102-11	Principio de precaución.	Contribuir a la Conservación del Medioambiente	71
102-12	Iniciativas externas.	Asociaciones y Gremios.	14
102-13	Afiliaciones y Asociaciones.	Asociaciones y Gremios.	14
2. Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Palabras del Director y Palabras del Subdirector.	4,5

ESTÁNDAR GRI

REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL

PÁGINA

CONTENIDOS GENERALES

3. Ética e Integridad

102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Perfil del servicio de Salud.	9
--------	---	-------------------------------	---

4. Gobernanza

102-18	Estructura de gobernanza.	Gobierno Ética y Transparencia.	28, 31
102-19	Delegación de autoridad.	Gobierno ética y Transparencia.	31
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Gobierno ética y Transparencia.	31
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Gobierno ética y Transparencia.	28
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Gobierno ética y Transparencia.	28
102-30	Eficiencia de los procesos de gestión del riesgo.	Gobierno Ética y Transparencia - Sistema de Gestión Integral de Riesgos.	36

5. Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de Grupos de Interés.	Grupos de Interés.	24
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Contar con el Mejor Talento Humano, Relaciones con los Trabajadores.	63
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Grupos de Interés.	24
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Temas Materiales y Grupos de Interés	18, 24
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Temas Materiales	18

6. Prácticas para la elaboración de Informes

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	Temas Materiales	18
--------	---	------------------	----

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL		PÁGINA
		CONTENIDOS GENERALES		
102-47	Lista de los Asuntos relevantes	Temas Materiales y cobertura		18, 2
102-48	Re expresión de la información	Características del Informe.		6
102-50	Periodo objeto del informe.	Características del Informe.		6
102-51	Fecha del último informe.	Características del Informe.		6
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Características del Informe.		6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Compártenos tu opinión al E-mail: planeacion.segsocial@colsubsidio.com		149
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	Características del Informe.		6
102-55	Índice de estándares GRI	Tabla indicadores GRI.		137
GRI 3: Temas materiales				
		Cada tema material identificado tiene su enfoque de gestión, los cuales se encuentran señalados en donde corresponde en el informe:		
		Tema material 1 TM1 Acceso a los servicios de la Caja.		39
		Tema material 4 TM4 Solidez financiera		66, 131
		Tema material 5 TM5 Eficiencia Operacional.		69
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Tema material 8 TM8 Bienestar, salud y seguridad y desarrollo de trabajadores.		43
		Tema material 9 TM9 Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo.		37, 46
		Tema material 10 TM10 Diversidad e Inclusión.		48, 49, 61
		Tema material 11 TM11 Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes.		42
		Tema material 13 TM13 Relacionamento cercano y consciente con los GI.		15

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	CONTENIDOS GENERALES	
		Tema material 1 TM1 Acceso a los servicios de la Caja.	39, 41
		Tema material 4 TM4 Solidez financiera	64, 134
		Tema material 5 TM5 Eficiencia Operacional.	71
		Tema material 8 TM8 Bienestar, salud y seguridad y desarrollo de trabajadores.	43
		Tema material 10 TM10 Diversidad e Inclusión.	49, 61
		Tema material 11 TM11 Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes.	42
		Tema material 13 TM13 Relacionamiento cercano y consciente con los GI.	15, 28
		Tema material 1 TM1 Acceso a los servicios de la Caja.	39
		Tema material 4 TM4 Solidez financiera	64, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Tema material 5 TM5 Eficiencia Operacional.	71, 77
		Tema material 8 TM8 Bienestar, salud y seguridad y desarrollo de trabajadores.	43
		Tema material 10 TM10 Diversidad e Inclusión.	49, 58, 60, 61
		Tema material 11 TM11 Portafolio de servicios y productos variados y pertinentes.	42
		Tema material 13 TM13 Relacionamiento cercano y consciente con los GI.	28, 34, 35

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS			
GRI 200: ECONÓMICOS			
201: Desempeño Económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Asegurar la solidez financiera para la equidad.	135
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	En el Sistema Integral de Riesgos se han tenido en cuenta las implicaciones financieras en la elaboración de los mapas de riesgo de la Corporación, así como los impactos Medio Ambientales.	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definido y otros planes de jubilación	Contar con el Mejor Talento Humano.	65
203: Impactos Económicos Indirectos			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Portafolio de Servicios e Infraestructura	12
204: Prácticas de Adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Gestión organizacional – Cadena de abastecimiento	47
GRI 300: AMBIENTAL			
302: Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Energía	81
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Emisiones y Energía	80, 81
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Consumo Energía	82

ESTÁNDAR GRI

REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL

PÁGINA

ESTÁNDARES TEMÁTICOS

303: Agua y efluentes

303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72, 74
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	74
303-3	Extracción de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72
303-4	Vertido de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	75
303-5	Consumo de agua	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental agua.	72

305: Emisiones

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	79, 8
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	80
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	80
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental aire	79, 8

306: Residuos

306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	76
306-3	Residuos generados	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	76
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	76
306-5	Residuos destinados a eliminación	Contribuir a la Conservación del Medio Ambiente – Eje ambiental suelo.	75

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS			
GRI 400: SOCIALES			
401: Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Contar con el Mejor Talento Humano.	54, 56, 61
401-2	Benefi ios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores	61,65
401-3	Permiso parental.	Contar con el Mejor Talento Humano. Bienestar integral para los trabajadores	65
403: Salud y Seguridad en el Trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo	67
403-2	Identifica ión de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Contar con el Mejor Talento Humano. Operación Sana y Segura	64
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	66
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	66
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	66
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Contar con el Mejor Talento Humano. Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades	66
403-9	Lesiones por accidente laboral	Contar con el Mejor Talento Humano. Ausentismo	68

ESTÁNDAR GRI		REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL	PÁGINA
		ESTÁNDARES TEMÁTICOS	
404: Formación y Enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Contar con el Mejor Talento Humano. Desarrollo: el crecimiento del talento como prioridad	61
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Contar con el Mejor Talento Humano. Desarrollo: el crecimiento del talento como prioridad	61
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Contar con el Mejor Talento Humano. Desempeño	60
405: Diversidad e Igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno Ética y Transparencia. Estructura Administrativa.	30
407: Libertad de asociación y negociación colectiva			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Contar con el Mejor Talento Humano. Relaciones con los trabajadores: la confianza como prioridad	63
408: Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento	47
412: Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento	47
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento	47

ESTÁNDAR GRI

REFERENCIA O CONTENIDO ADICIONAL

PÁGINA

ESTÁNDARES TEMÁTICOS

414: Evaluación social de los proveedores

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Gestión Organizacional – Cadena de abastecimiento	47
-------	--	---	----

415: Política pública

415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Colsubsidio tiene definido en su Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia que no hace ningún tipo de contribuciones a partidos políticos.	
-------	--	---	--

416: Salud y seguridad de los cliente

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicio	Respeto por los Derechos Humanos – Mecanismos de Reclamación	44
-------	--	--	----

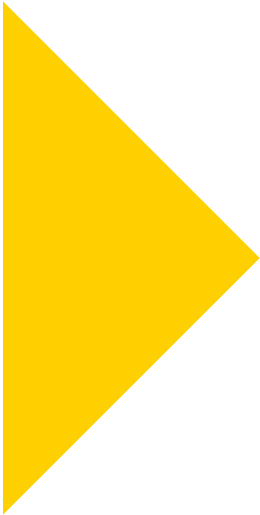


Tabla indicadores Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS



Objetivos de desarrollo sostenible

OBJETIVO	META	REFERENCIA	PÁGINAS
ODS 3 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	3.1 De aquí a 2030, reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.	Transparencia y Gobierno Corporativo	22
	3.2 De aquí a 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos a 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de los niños menores de 5 años al menos a 25 por cada 1.000 nacidos vivos.	Transparencia y Gobierno Corporativo	22
	"3.4 De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar."	Transparencia y Gobierno Corporativo	23
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Transparencia y Gobierno Corporativo	23
	3.b Apoyar las actividades de investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles, de conformidad con la declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública, en la que se afirma el derecho de los países en desarrollo a utilizar al máximo las disposiciones del Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio respecto a la flexibilidad para proteger la salud pública y, en particular, proporcionar acceso a los medicamentos para todos.	Transparencia y Gobierno Corporativo	23
ODS 6 Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos	Agua limpia y saneamiento	Contribuir a la Conservación del Medioambiente	85
ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido , inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	Contar con el Mejor Talento Humano	48
ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	Consumo responsable	Contribuir a la Conservación del Medioambiente	85

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

Compártenos tu opinión al

E-mail: planeación.segsocial@colsubsidio.com

GRI 102-53

Diseño y Diagramación

GOOD;)

Comunicación para el desarrollo sostenible

www.isgood.com.co

Informe de gestión y sostenibilidad

Salud Colsubsidio 2021