



Brindo las recomendaciones necesarias y verifico que mis pacientes hayan entendido la información

# Informe de Gestión 2022



[www.prosalcoips.com](http://www.prosalcoips.com)

# Contenido



## 01.

### Nuestra Institución **1**

- 1.1 Estructura organizacional..... **1**
- 1.2 Somos Prosalco..... **3**
- 1.3 Mensaje de la Gerencia..... **4**



## 02.

### Somos Responsabilidad Social **6**

- 2.1 Gobierno Corporativo..... **6**
- 2.2 Medio Ambiente..... **8**
- 2.3 Estado..... **9**
- 2.4 Comunidad y Sociedad:  
Aportes a la salud y el bienestar  
de la comunidad..... **9**
- 2.5 Cómo nos ven: Resultados  
Encuesta de Satisfacción Clientes.. **10**
- 2.5.1 Experiencias Memorables..... **11**
- 2.6 Proveedores ..... **12**
- 2.7 Competencia ..... **12**



## 03.

### Nuestro Talento Humano **13**

- 3.1 Bienestar laboral..... **13**
- 3.2 Formación y capacitación..... **14**
- 3.3 Seguridad y Salud en el Trabajo.. **14**



## 04.

### Gestión del Riesgo **15**

- 4.1 La continuidad del  
negocio ..... **15**



## 05.

### Producción Institucional **17**

- 5.1 Nuestros usuarios..... **17**
- 5.2 Perfil Demográfico..... **17**
- 5.3 Perfil Epidemiológico..... **18**
- 5.4 Estructura poblacional  
asociada a las atenciones..... **19**
- 5.5 Consultas médicas generales,  
especializadas y odontológicas,  
tratamientos odontológicos,  
exámenes de laboratorio clínico,  
imágenes diagnósticas,  
medicamentos dispensados y  
otros procedimientos..... **20**
- 5.6 Gestión de Apoyo Dx y  
Complementación Terapéutica..... **21**
- 5.7 Gestión Promoción y  
Mantenimiento de la Salud..... **22**

# Contenido



## 06. Nuestros Indicadores 23

---

- 6.1 Oportunidad en las atenciones..... 23
- 6.2 Central de Riesgos: Visor clínico administrativo como herramienta integral de gestión de pacientes en programas..... 24



## 07. Nuestro Soporte 24

---

- 7.1 Gestión de Infraestructura y Ambiente Físico..... 24
- 7.2 Gestión de Logística y Aprovisionamiento..... 25
- 7.3 Gestión de Tecnología..... 26



## 08. Mejoramos Continuamente 27

---

- 8.1 PAMEC..... 27
- 8.2 Gestión documental..... 28
- 8.3 Gestión de auditorías..... 28
- 8.4 Gestión de planes de mejora.. 29



## 09. Atención Segura 30

---

- 9.1 Seguridad del paciente..... 30



## 10. Indicadores Financieros 32

---

- 10.1 Informe Financiero..... 32

Certificación cumplimiento de Seguridad Social en Salud..... 34

Inversiones o alianzas con otras instituciones..... 34



## Consejo de Administración

Principales	Cargo	Suplentes
Carlos Mario Medina Viana	Presidente	Natalia Eugenia Tamayo Cardona
Paula Andrea Díaz Martínez	Vicepresidente	Jorge Enrique Victoria Giraldo
Mónica Patricia Navas Lenis	Secretaria	Liliana del Carmen Gómez Valderrama
Gabriel Mario Londoño Pulgarín	Consejero sede San Juan	Juan Guillermo Herrera Manrique
Jorge Alberto Cardona Giraldo	Consejero sede Donmatías	Luisa Fernanda Jaramillo Yepes

## Junta de Vigilancia

Principales	Cargo	Suplentes
Carolina Olaya Muñoz	Coordinador	María Elena Moreno Betancur
Cristian Gerardo López Giraldo	Secretario	Gloria Estella Londoño Hoyos
Sebastián Palacio Villa	Principal	Luz Marina Duque Ortiz

## Comité de Educación

Principales	Cargo
Juan Guillermo Herrera Manrique	Coordinador
Gloria Estella Londoño Hoyos	Secretaria
Mónica Andrea Gómez Zapata	Principal

## Comité de Solidaridad

Principales	Cargo
Gabriel Mario Londoño Pulgarín	Coordinador
Liliana Gómez Valderrama	Secretaria
Paula Andrea Díaz Martínez	Principal

## Comité de Apelaciones

Principales	Suplentes
Martha Eugenia Yepes Arroyave	
Gloria Marina Montoya Giraldo	
Jorge Cárdenas Jaramillo	Carlos Eduardo Uribe Toro

## Revisoría Fiscal

Nombre	Principal	Suplente
Auditamos Gaviria y Asociados S.A.S	Liliana Alzate Hoyos	Guillermo Gaviria Zapata

# 1.1 Estructura Organizacional

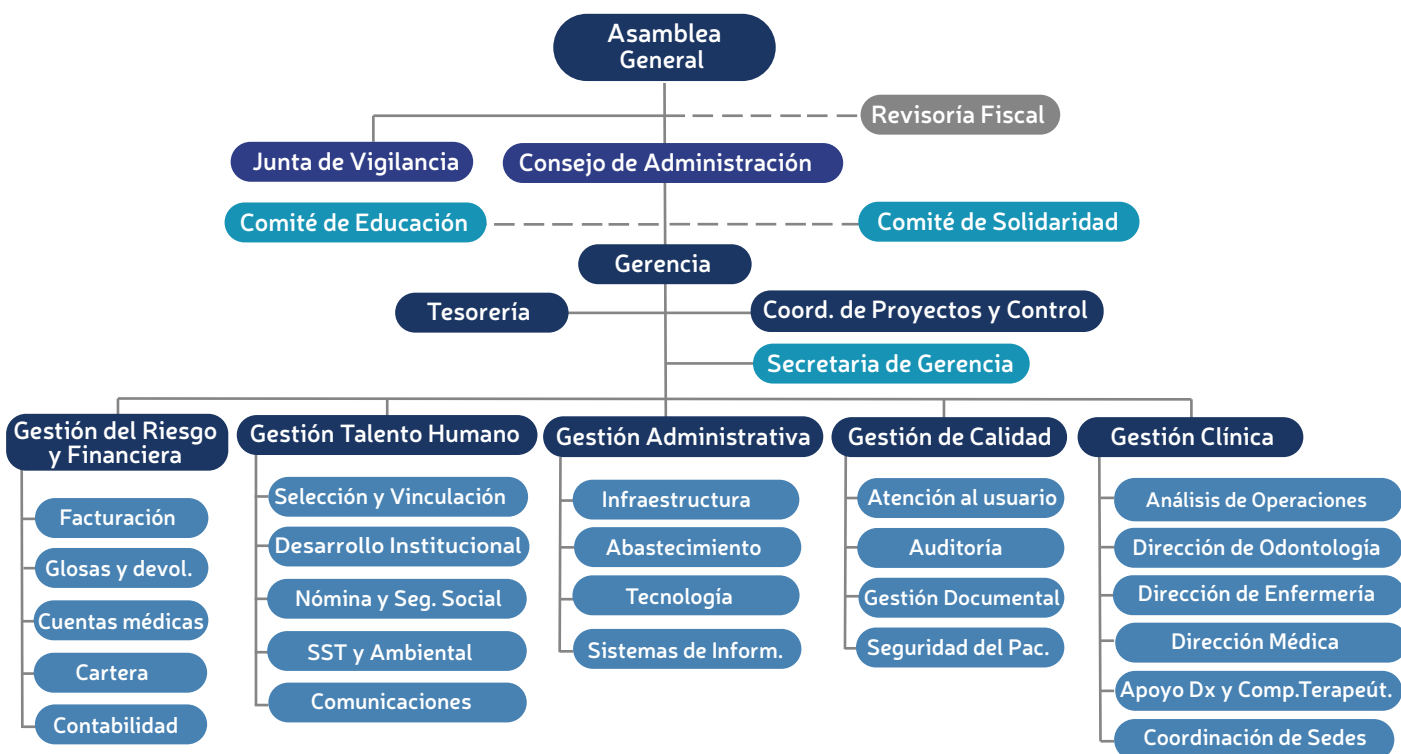
## Líderes de Procesos

Nombre	Cargo
Paula Andrea Díaz Martínez	Líder de Gestión Administrativa
Lina María Gómez Zuluaga	Líder de Gestión de Calidad
Paola Peñaloza Cuevas	Líder Gestión del Talento Humano
Silvia Patricia Parra Cardona	Líder Gestión Clínica
Diana Cristina Agudelo Henao	Líder de Gestión Financiera y Riesgos

## Coordinadores de Sedes


Nombre	Sede
Juan José Mora Velásquez	Guarne, Carmen de Viboral, Marinilla
Diego Fernando Ramírez Ossa	Domatías, Barbosa
Rafael Ignacio Mesa Ospina	San Juan
Sandra Eugenia Álvarez Valle	San Pedro, Entrerriós
Tatiana Builes Vanegas	Santa Rosa
Carla Cristina Palacio Berrío	Yarumal
Gloria Elena Velásquez Zapata	IPS PAC Prosalco Las Vegas
Jorge Enrique López Gómez	Bello

## Organigrama




## 1.2 Somos Prosalco

### Nuestra Misión

 Prestamos servicios de salud **humanizados, seguros** y con **calidad**, para el bienestar de la comunidad.

### Nuestra Visión

Ser una empresa **sostenible**, referente en la prestación de servicios de salud **humanizados, integrales** y **seguros**. 

### Nuestros Valores

- ✓ Compromiso
- ✓ Coherencia
- ✓ Respeto
- ✓ Solidaridad



Incremento en la salud del bienestar de la comunidad.

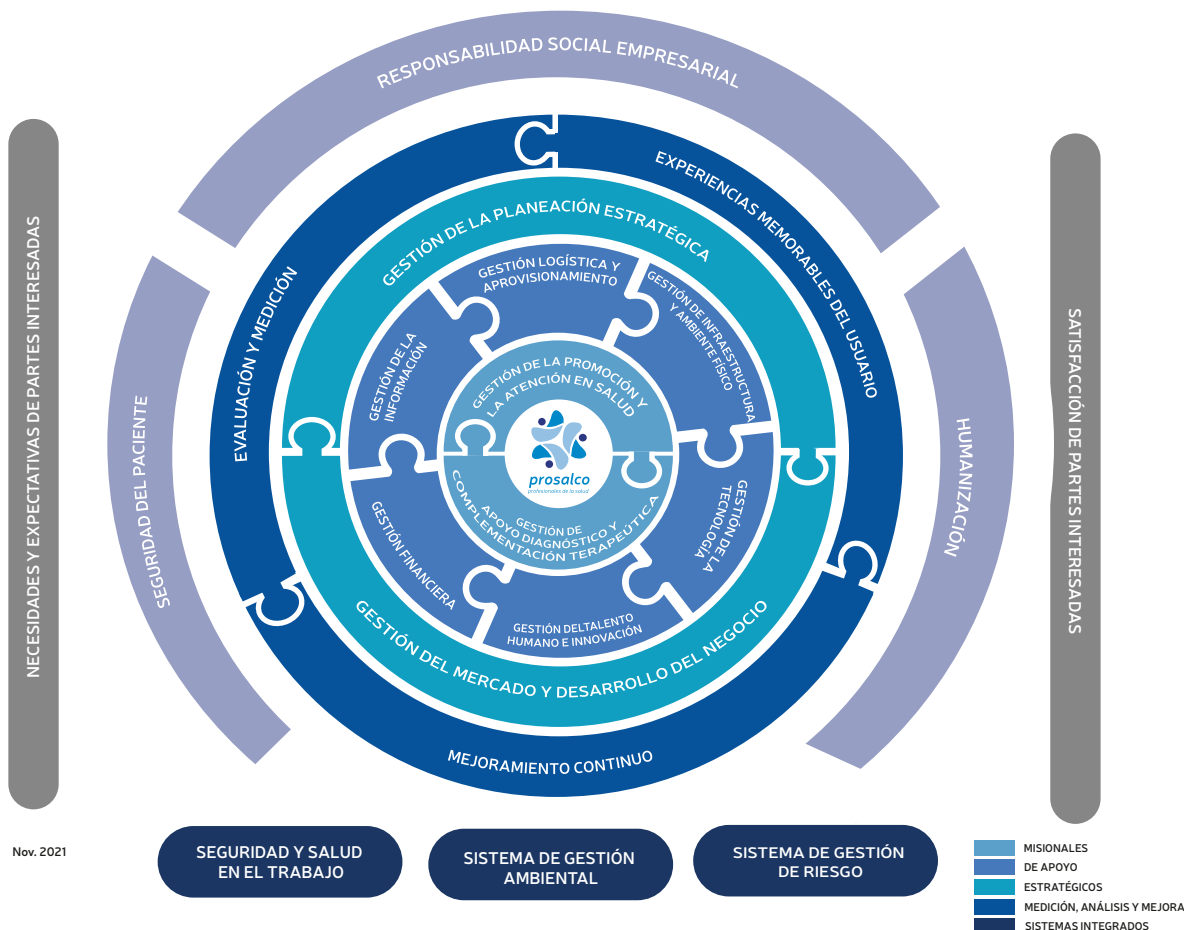
Satisfacción del usuario mediante experiencias empáticas en cada contacto.

Sostenibilidad mediante la gestión del riesgo.

Satisfacción de nuestros colaboradores, con su seguridad, bienestar y lealtad.



### Mapa de procesos



Nov. 2021

## 1.3 Mensaje de la Gerencia

### A nuestros públicos de interés:

En nuestra Cooperativa somos conscientes del entorno, sabemos que actuamos en lo local, requerimos esforzarnos por pensarnos en forma global, es nuestro ecosistema y por consiguiente tenemos la necesidad de conocerlo para abordarlo y liderar la acción diaria honrando nuestra cultura: bienestar de la comunidad, servicio y cuidado humano, respeto y protección del ambiente con compromiso y actuación coherente.

Nuestros cimientos, principios y valores nos permiten responder con claridad, prudencia y firmeza a lo que hoy se les pide a las empresas: que tomen posiciones en casi todo desde el clima, la desigualdad, la equidad de género, la democracia y la desinformación.

El 2022 fue otro año tumultuoso para la humanidad y los negocios, estamos ahí. La inflación, los problemas de la cadena de suministros, la primera guerra en Europa en 80 años y mucho más se unieron para desafiarnos a todos. Las tensiones geopolíticas, escasez de energía, escasez de mano de obra, expectativas cambiantes de los empleados, aumento de las tasas de interés, aumento de los riesgos cibernéticos y de datos, expectativas insaciables de los inversores... la lista continúa.

La guerra de Ucrania es un impulso hacia la aceleración de la transición a energías limpias. En EE.UU. uno de los países referentes en el mundo con su política sobre el clima y la aprobación de la ley de disminución de emisiones (IRA) ([www.washingtonpost.com](http://www.washingtonpost.com) 2022); legislación que incluye cientos de miles de millones de gastos en prioridades climáticas y financiamiento para fabricación de tecnología limpia, pone a ese país en el camino para reducir las emisiones en un 40% para 2030 (desde los niveles de 2005). Por su parte, la Unión Europea acaba de aprobar un impuesto transfronterizo sobre el carbono ([www.cnbc.com](http://www.cnbc.com), 2022) que podría tener enormes ramificaciones para las industrias de todo el mundo y ayudar a establecer un precio global del carbono.

En lo nacional, la espada de Damocles relativo del cambio de sistema, en un escenario quereloso de grandes y agitadas olas, múltiples reformas legislativas y de estructura para el país. En el sector empresarial donde actuamos, se avecinan cambios de los cuales se conoce, al momento de escribir este mensaje, un contenido con los siguientes componentes: ADRES: desconcentración, fondos regionales y situado de fondos; sistema de información y autonomía del paciente; un sistema robusto de participación ciudadana para la lucha contra la corrupción; gobernanza del nuevo sistema de salud; Consejo Nacional de Salud, con 37 integrantes; Consejos Regionales de salud; laboralización de los trabajadores de la salud; Inspección Vigilancia y Control y Puerta de entrada al sistema: Centro de Atención Primaria – CAP.

Para los Centro de Atención Primaria – CAP, se requiere establecer unos 3.000 centros, cada uno atendería a una población de entre 20 a 25 mil personas, estos se organizan en el territorio nacional ([consultorsalud.com](http://consultorsalud.com), 2023). Este que es la puerta de entrada es el componente, además de la regionalización de ADRES y su fondeo, que tiene reales cambios estructurales. A la Cooperativa por nuestra naturaleza, estrategia y misión nos afectará extraordinariamente, ya que somos una Institución prestadora de servicios de primer nivel en salud con énfasis en atención primaria.

La política institucional de responsabilidad social empresarial y nuestra visión de sostenibilidad nos sitúa en un entorno exigente, pero con oportunidades en lo ambiental, lo social y lo económico; una empresa como la nuestra hace parte del funcionamiento básico de una economía y ésta, en nuestro país, se desaceleró y tiende a colapsar por el incremento rápido de los precios, subida de tasas de interés con el incremento subsecuente, rápido igualmente, de los costos de producción de los servicios.

Para contrarrestar esos efectos de la baránda con sus efectos inflacionarios inclusive, el marco de la acción es comunicarnos aún más de lo habitual con los colaboradores y centrarnos en la moral, centrarnos en la cultura de la Cooperativa que es un aspecto esencial para retener a los empleados, retrotraer nuestras capacidades de

resiliencia, agilidad al cambio e innovación todo el tiempo; es la buena práctica, por referencia de todas las industrias y empresas que logran crecimiento y rentabilidad aún en la turbulencia del entorno.

Enfocarse en lo que podemos controlar, nuestro grano de arena para la sociedad trabajando arduamente para aumentar los ingresos operativos más de lo que están aumentando los gastos operativos. La acción de la Cooperativa la tenemos que ejecutar al respondernos las siguientes preguntas: 1. ¿Prosalco está diferenciada? 2. ¿Somos aptos para el crecimiento? 3. ¿Nuestra inversión en Tecnologías de la información es efectiva y está en los niveles correctos? 4. ¿Es nuestra cartera o portafolio de negocios demasiado compleja? 5. ¿Cómo reducimos el riesgo?

Es de nuestro control el impulsar la diferenciación, saber el por qué nos elegiría un cliente comprador: usuario, empresa, estado, cómo diferenciarnos y cómo aumentamos la cuota de mercado: La fijación de precios o tarifas, la evolución de la propuesta de valor, la entrega de calidad del servicio, servicios acreditados, la reducción del tiempo de espera, la sostenibilidad de la disponibilidad, la realización de ventas cruzadas y el propiciar momentos memorables con la entrega de una experiencia única al cliente.

Es claro que las decisiones, o la falta de ellas, se tomaron cuando el dinero era barato y el sistema crecía. Hoy como muchas empresas no tenemos ese mismo lujo en los mercados actuales. Aunque lento el crecimiento rentable es un imperativo y debe ser autofinanciado, las ventas son más difíciles de conseguir.

El trabajo con las tecnologías de la información -TI, reinventarse en la nube, acción permanente por un costo menor, alinearse estrechamente con el equipo ejecutivo y pensar en términos generales sobre cómo transformar las capacidades digitales en crecimiento, “la automatización, la digitalización y el autoservicio de TI, hasta donde la humanización nos lo permita, son las principales prioridades para el ahorro de costos y la productividad” (Ryan, Tim, 2022).

Nuestra naturaleza cooperativa también nos permite e impulsa a gestionar el riesgo de continuidad de la cadena de suministro, el riesgo de concentración en los mercados donde venden y compran, el riesgo de la concentración de la prestación de servicios de atención primaria en el sector público, el riesgo de accesibilidad a las redes de prestación y riesgos adicionales relacionados con la inflación, la regulación, la percepción pública, la precisión de los datos, la seguridad y mucho más.

La gestión proactiva del riesgo es más valiosa que nunca hoy, y las empresas que gestionan el riesgo con éxito probablemente no se dejarán intimidar en su búsqueda de un crecimiento rentable. Se requiere una evaluación de riesgos objetiva y un cierre de brechas desapasionado y agresivo.

Es imperativo el incremento de nuestra cohesión, más gestión cooperada, actuar como las empresas que priorizan agresivamente y se enfocan en lo que está bajo su propio control, podemos conservar y ganarnos la confianza de nuestra gente, clientes, asociados y otras partes interesadas.

Amplíemos, simplifiquemos o cambiemos nuestra cartera o portafolio de negocio.

Asociados apreciados: alcanzar el sueño requiere acción constante, experimentación y un esfuerzo ininterrumpido de alta energía.

“La capacidad de adaptación es inherente al ser humano, la resiliencia una virtud”.

Hernán D. Vallejo R.



**Hernán Darío Vallejo Restrepo**  
Gerente





## 02. Somos Responsabilidad Social

RESULTADOS DE MEDICIÓN DIAGNOSTICARSE II- FENALCO SOLIDARIO				
2018	2019	2020	2021	2022
83,62	82,72	84,66	85,23	86,93

El resultado, con este instrumento de medición que da cuenta del grado en que nuestra Cooperativa es una institución socialmente responsable, mostró un comportamiento similar al año anterior, con un leve incremento, quedando en 86,93%.

La mesa de RSE lideró la ejecución de las acciones establecidas para el mantenimiento y mejora del programa, se establecieron 14 acciones de mejora que se desarrollaron a lo largo del año, entre ellas se destaca:

- En el mes de diciembre se realizó una campaña de solidaridad por parte de los colaboradores de Prosalco con una donación de juguetes a la Fundación Aguapaneleros de la Noche. Valor aproximado \$6.000.000.
- Actualización del Código de Ética y de Buen Gobierno, de la cual está pendiente su aprobación y difusión.
- La elaboración del Plan de Diálogo con los grupos de interés ya definidos en la actualización del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Documentación de la Política de pago a proveedores, actividad que realiza el área de Tesorería en la actualización del procedimiento del área.
- Documentación de la oferta de capacitación que se ofrece a proveedores.
- Las labores del Comité de Gestión Ambiental.

### 2.1 Gobierno Corporativo

Además del cumplir con las actividades del plan de trabajo, el Consejo de Administración, con la convicción de fortalecer la cultura y planear, prevenir y cumplir con los objetivos estratégicos fortaleciendo cada vez más el Gobierno Corporativo desde sus diferentes instancias con fuerte apego a las políticas corporativas en la línea de acogimiento a la normatividad y, de acuerdo con lo ordenado en la circular 05-5 del 17 de septiembre de 2021 por la Supersalud, la cual obliga a las IPS a identificar, medir y controlar como mínimo ocho riesgos entre ellos el riesgo de LA/FT/FP - (Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva), ha nombrado el Oficial de Cumplimiento principal y un suplente, y ha aprobado los manuales SARLAF, FPADAM y SICOF mediante la Resolución 30082022-02 del 30 de agosto, todo ello permite fortalecer y mantener los debidos controles.

Para el primer trimestre de 2023, se tiene dentro de las tareas el análisis y aprobación del Código de Ética y de Buen Gobierno a la luz de los nuevos escenarios normativos.

En el Plan de Trabajo del Consejo de Administración se definieron 23 metas con sus líneas de acción para el periodo, el cumplimiento fue del 100% con la ejecución de 3 actividades en el mes de enero de 2023.

## Plan de trabajo del Consejo de Administración cumplido en el periodo

LINEAS DE ACCIÓN	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Capacitación mensual en los ejes de Acreditación en Salud.	X		Tema permanente en las reuniones ordinarias del Consejo de Administración.
Seguimiento y análisis trimestral a los indicadores asociados a los ejes de acreditación y objetivos estratégicos	X		Tema permanente en las reuniones ordinarias del Consejo de administración.
Análisis mensual a la utilización de los servicios y su relación con la oferta.	x		Se evidencia en los informes de Gerencia de manera mensual.
Capacitación para los miembros del Consejo de Administración en temas de direccionamiento, indicadores en el sector salud y realización de reuniones exitosas.	x		
Seguimiento al plan de adecuaciones de infraestructura y dotación de todas las IPS.	x		
Revisión y actualización del archivo del Consejo de Administración	x		
Aprobación de los Programas de Solidaridad para los asociados y los colaboradores no asociados.	x		Mediante Acuerdos No. 30082022-03 y 30082022-02 del 30 de agosto de 2022
Aprobación del Plan de Capacitación Institucional.	x		
Aprobación del Reglamento de los Estatutos.	x		Mediante resolución No. 25102022-03 del 25-10-2022
Comunicación clara y oportuna de la información de interés a los asociados y colaboradores.	x		
Conocimiento de los contratos que mantiene Prosalco con cada una de las aseguradoras y otros clientes.	x		
Ofrecimiento de las condiciones para el ingreso gradual de nuevos asociados.	x		
Cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias según el calendario establecido para ello.	x		
Habilitación plena de todos los servicios ofrecidos por las IPS.	x		
Seguimiento trimestral al PAMEC en cada una de las IPS.	x		
Calificación mínima del 85% en las auditorías internas y externas.	x		
Provisión de medios y programas de educación continua para todos los asociados y colaboradores.	x		
Análisis mensual de los estados financieros y del comportamiento de las diferentes unidades de negocio.	x		
Análisis trimestral de la ejecución presupuestal.	x		
Cumplimiento de las metas en materia de presupuesto.	x		
Estudio y aprobación del presupuesto 2023.	x		Se estudió y se aprobó en el mes de enero de 2023.
Estudio y aprobación de los Estados Financieros del ejercicio 2022.	x		Se estudió y se aprobó en el mes de enero de 2023.
Estudio y aprobación del Proyecto de Distribución de Excedentes para ser presentado a la Asamblea General Ordinaria 2022.	x		Se estudió y se aprobó en el mes de enero de 2023.

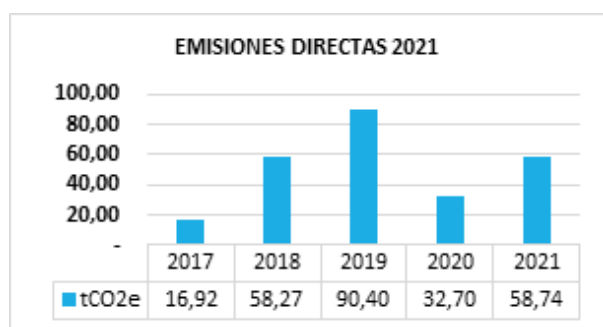
En el cuadro que sigue a continuación, se evidencian los resultados de los indicadores que miden la gestión de las diferentes líneas estratégicas definidas para el cumplimiento de los 5 objetivos estratégicos. Aunque el cumplimiento es del 88%, cabe resaltar que el nivel de incumplimiento del EBITDA y el nivel de reconsulta de nuestros pacientes, da un resultado de ineficiencias cuya corrección exige esfuerzos permanentes.

## CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS EN EL 2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJE ACREDITACIÓN ASOCIADO	INDICADOR ESTRATÉGICO	META	LOGRO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO
RSE	Contribuir al impacto social, económico y ambiental mejorando los procesos organizacionales en los diferentes grupos de interés	RSE	Proporción de cumplimiento de actividades para promoción y cuidado del medio ambiente	95%	95%	100%
Financiera	Crear valor garantizando la sostenibilidad de la Cooperativa	Gestión del Riesgo	Ejecución presupuestal	98%	94%	95%
			Margen EBITDA	3%	0,78%	26%
			Recuperación de cartera corriente	98%	85%	94%
Experiencias memorables	Crear experiencias memorables en nuestros clientes y usuarios que nos permitan lograr la satisfacción de las partes interesadas y crecer en el mercado	Atención centrada en el paciente y su familia	Proporción de demanda insatisfecha	5%	5,46%	91%
		Humanización de la atención	Proporción de satisfacción global de usuarios	95%	90%	99%
			Porcentaje de incremento en ventas con respecto al periodo anterior	1.00%	4%	400%
Excelencia en los procesos	Implementar procesos con altos estándares de calidad en el marco de un modelo de atención basado en la Gestión de los Riesgos.	Gestión de la tecnología	Proporción de cumplimiento de mantenimientos preventivos	95%	86%	95%
		Eje mejora continua	Resultado de la calificación de estándares evaluados/Total de estándares evaluados	3%	2%	66,6%
			Proporción de usuarios que reconsultan	5%	11%	45%
			Intervenciones en casos	100%	99%	99%
		Seguridad del paciente	Proporción de gestión de situaciones en salud	95%	84%	93%
Aprendizaje, innovación y desarrollo institucional	Gestionar la prestación de nuestros servicios con el mejor talento humano, la innovación en los procesos y el constante desarrollo institucional.	Transformación cultural	Cumplimiento de los niveles de cultura	13%	11%	85%
	Cobertura de inducción y reinducción		100%	93%	97%	

## 2.2 Medio Ambiente

### Medición de la Huella de Carbono



De junio a septiembre de 2022 se realizó la medición de la Huella de Carbono generada en el año 2021. En esta medición se evidencia un aumento del 79.66% equivalente a 58.74 tCO<sub>2</sub>e generado por el consumo de combustibles fósiles, gasolina en plantas eléctricas y en el transporte público y propio realizado hacia las sedes. En emisiones indirectas hay una disminución del 6,24% equivalente a 20.96 tCO<sub>2</sub>e por la disminución lograda en la generación por la movilidad, el consumo de papelería y la menor cantidad de residuos.

- El Comité de Gestión Ambiental define estrategias para disminuir la contaminación y acciones que llevan a que Prosalco incremente la cultura del cuidado al medio ambiente.
- Para realizar la compensación de la Huella de Carbono del año 2020, se realizó la Sembratón “Prosalco siembra vida” de 580 árboles de la especie Acacia Japonesa, en la Vereda La Primavera del municipio de Marinilla, esto equivale a captar 143.42 tCO2e que corresponde a las emisiones directas e indirectas. Inversión \$756.600.
- El 100% de las sedes de Prosalco cuenta con el -PGIRASA-Plan de Gestión Integral de Residuos generados en atención en salud y otras actividades, actualizado.
- Se notificaron los RH1 a todos los entes de control.
- Se realizó el diligenciamiento del RESPEL-Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos- del 93% de las sedes.
- La inversión en actividades para la gestión ambiental del 2022 fue de \$99.093.677.

## 2.3 Estado

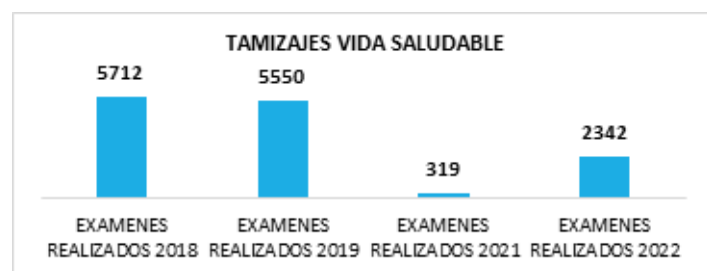
El cumplimiento oportuno ante el Estado nacional y sus entes territoriales ha sido un pilar misional, el cual se ha construido haciendo entrega oportuna y veraz de los requerimientos misionales de ley, los informes, reportes y desarrollo de capacidad instalada para mantener el apego a la institucionalidad del país, esto ha sido una conducta incremental en la Institución.

Construimos capacidad instalada que nos permita estar preparados ante los cambios normativos del Sistema de Salud y del Sistema Nacional de Recaudo (DIAN), afrontando el reto de la especialización en nuestros sistemas información que den respuesta a la nueva dinámica de una historia clínica universal, a una facturación en salud integrada al Sistema de Facturación Electrónica y a un entorno tecnológico global que presiona el cambio institucional.

## 2.4 Comunidad y sociedad: Aportes a la salud y el bienestar de la comunidad

En el siguiente cuadro se muestra un crecimiento del 82% en los ingresos institucionales por concepto de actividades de Mantenimiento y Promoción de la Salud en el periodo, respecto del 2022. Ello da cuenta igualmente, del número de actividades en incremento.

SEDE	2018	2019	2020	2021	2022
Santa Rosa	\$ 55.011.251	\$ 69.193.908	\$ 35.228.205	\$ 156.690.702	\$252.553.121
Donmatías	\$ 52.445.192	\$ 63.054.595	\$ 20.732.449	\$ 86.440.664	\$ 171.305.638
San Juan	\$ 178.414.180	\$ 213.273.694	\$ 85.327.087	\$ 258.118.013	\$ 372.893.571
Yarumal	\$ 30.919.668	\$ 60.561.390	\$ 15.241.856	\$ 72.242.855	\$ 151.955.904
Barbosa	\$ 39.664.769	\$ 61.475.697	\$ 24.241.002	\$ 126.997.412	\$ 206.815.155
Marinilla	\$ 62.488.362	\$ 112.380.164	\$ 50.699.768	\$ 148.836.442	\$ 296.456.375
Guarne	\$ 59.116.289	\$ 72.021.110	\$ 22.367.727	\$ 115.662.840	\$ 220.176.146
El Carmen de Viboral	\$ 205.643	\$ 60.453.419	\$ 18.080.289	\$ 132.931.043	\$ 250.153.114
PAC Las Vegas	-	-	-	-	\$ 70.853.027
<b>TOTAL</b>	<b>\$478.265.354</b>	<b>\$ 712.413.977</b>	<b>\$ 271.918.383</b>	<b>\$ 1.097.919.971</b>	<b>\$ 1.993.162.051</b>



### Brigadas Vida Saludable

El año 2022 se realizó intervención en salud al 90% de estos de las 1.100 personas con tamizajes alterados. Los hallazgos alterados corresponden al 46% de la población evaluada.

Fuente: Aplicativo informático Prosalco

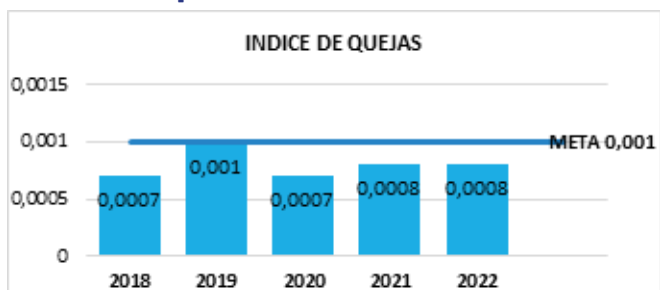
## 2.5 Cómo nos ven: Resultados Encuesta de Satisfacción Clientes

Satisfacción General de los clientes contratantes		
Periodo	Satisfecho y Muy satisfecho	Poco satisfecho
2019	86%	13%
2020	75%	4%
2021	62%	39%
2022	94%	6%

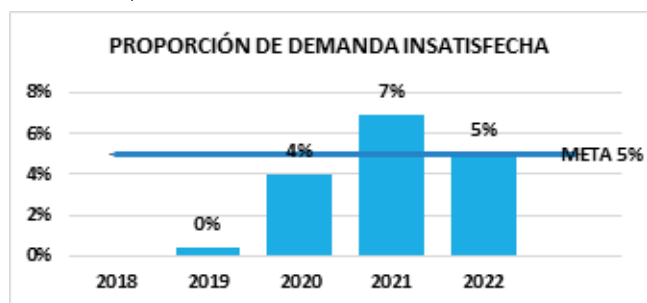
Para evaluar la satisfacción de los clientes contratantes fue aplicada una encuesta electrónica donde se evaluaron los siguientes tópicos: facilidad del relacionamiento, PQRSF, servicios y tarifas, auditorías e implementación de acciones de mejora, cuentas y conciliación de cartera y desempeño como aliado.

Se muestra el resultado comparativo de los últimos 4 periodos: en el 2021 se realizó la encuesta a 3 prestadores, y para el 2022 se aplicó a 6 clientes con respuesta de 5. Para este último periodo se evidencia un incremento significativo en la percepción de satisfacción en un 32%.

### 2.5.1 Experiencias memorables



Fuente: Aplicativo informático Prosalco



Fuente: Aplicativo informático Prosalco



Fuente: Aplicativo informático Prosalco



Fuente: Aplicativo informático Prosalco

### Acciones de mejora

- Implementación del instructivo para la Atención con enfoque diferencial.
- Talleres de comunicación asertiva y empática con el usuario.
- Implementación de estrategias para la disponibilidad y oportunidad desde Gestión Clínica.

### Acciones de mejora

- Confirmación de citas.
- Promoción de Teleconsulta.
- Campañas educativas, como por ejemplo “Su cita alguien la necesita”.
- Liberación desde la dirección médica.
- Gestión de la demanda insatisfecha desde el Contac Center.
- Programación de citas de acuerdo con la planeación operativa.

### Acciones de mejora

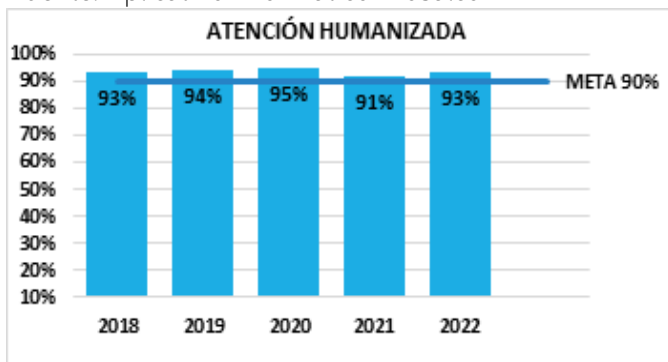
- Corrección y modificación en el aplicativo Infor-mático de Prosalco-Almera.
- Contratación de Gestores de Experiencias Memorables.
- Capacitación sobre los tiempos de atención (Entrega de memorando informativo).

### Acciones de mejora

- Planeación de la operación desde la suficiencia del recurso.
- Capacitación en servicio diferencial y humanizado.
- Seguimiento en la disponibilidad de citas.
- Campañas de realización de “Trámites a un clic” con los usuarios.
- Sistematización del proceso de asignación de citas.



Fuente: Aplicativo informático Prosalco



Fuente: Aplicativo informático Prosalco

## Acciones de mejora

- Promoción de los derechos y deberes.
- Capacitación en trato humanizado.

## Acciones de mejora

- Implementación de estrategias para disponibilidad y oportunidad desde Gestión Clínica.
- Gestión de la demanda insatisfecha.
- Campañas educativas al personal y los usuarios.
- Programación de citas de acuerdo con la planeación operativa.
- Estrategias de encolados.
- Triaje administrativo.

## Logros de Experiencias Memorables 2022

### Capacitación y formación

- Asesores integrales en servicio, atención diferencial y humanizada. Cobertura del 93%.
- Política de humanización. Cobertura del 90%.
- Implementación de estrategia Trámites a un solo Clic y Chattigo. Cobertura del 96%.
- Actualización y divulgación de tiempos de respuesta a las manifestaciones y capacitación a supervisores, asesores integrales y coordinadores en el manejo del módulo de PQRSF en Almera, CRM Aliados EPS Sura y modelo de atención SIAU. Cobertura del 100%.
- Actualización y publicación del tablero de PQRSF y la satisfacción del usuario en Prosalnet que permite explorar las opciones y realizar seguimiento a las sedes y documentación del proceso.
- Realización de campañas direccionadas al usuario para la cancelación de citas cuando “Su cita alguien la necesita” y para el adecuado registro según el canal de PQRSF “Prosalco te responde”.

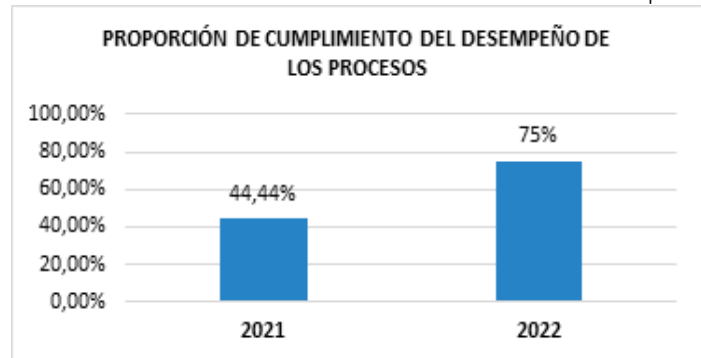
### PROYECTOS 2023

Accesibilidad	Humanización	Participación ciudadana	Cumplimiento de Indicadores	Segui/ y acompaña/ en sede SIAU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralización de las líneas telefónicas.</li> <li>• Mejorando la oportunidad y la disponibilidad</li> <li>• Actualización de las opciones del Digiturno.</li> <li>• Elaboración de la Guía del Paciente y la Familia.</li> <li>• Actualización de la página virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación Mesa de Humanización.</li> <li>• Campaña WOW.</li> <li>• Mes de la Humanización.</li> <li>• Conociendo los derechos y deberes de los usuarios</li> <li>• Medición índice derecho vulnerado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de la Asociación de usuarios Amigos de Prosalco.</li> <li>• Realización de Grupos Focales.</li> <li>• Participando de la medición de la satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los planes de acciones de las sedes.</li> <li>• Participación en los comités primarios.</li> <li>• Seguimiento en tiempo real a los comentarios del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del proceso.</li> <li>• Medición del proceso.</li> <li>• Gestora y rol de experiencias memorables.</li> <li>• Paciente “Cliente” oculto.</li> </ul>

## 2.6 Proveedores

### Desempeño de los proveedores en el 2022

Los resultados de la evaluación de desempeño de los proveedores son los siguientes:



Fuente: Aplicativo informático Prosalco

En el análisis comparativo con el año 2021 se identifican las siguientes situaciones:

- Se incrementó el número de proveedores evaluados del año 2021 al año 2022 en un 56,25% (pasó de 14 a 32 proveedores evaluados).
- Frente a una meta del 90% de los proveedores evaluados con calificación entre bueno y excelente, hay una mejora de los resultados de un año a otro del 58% pasando del 44% en 2021 al 75% en 2022.

• Desagregado por áreas, los proveedores con menor logro en su calificación están en los procesos de Talento humano: representado por el proveedor de refrigerios y en el proceso de infraestructura y ambiente físico donde 3 de 6 proveedores fueron calificados como buenos.

Las principales acciones para desarrollar con los proveedores en el 2023 son:

• Generar boletín informativo trimestral con aspectos de cumplimiento normativo como SARLFAT, SSST, políticas de Prosalco como: la Política de Humanización y Seguridad del Paciente.

• En el mes de enero, realizar un proceso de evaluación y selección de proveedores para refrigerios porque se evidenció que nunca han pasado por un proceso formal de selección.

**Las principales acciones para desarrollar con los proveedores durante el año 2023 son:**

• Generar boletín informativo trimestral con aspectos de cumplimiento normativo como SARLFAT, SSST, políticas propio de Prosalco como: política de humanización y seguridad del paciente.

• Hacer proceso de evaluación y selección de proveedores para refrigerios ya que se encontró que nunca han pasado por un proceso formal de selección.

• Impactar la oportunidad en la entrega de obras de infraestructura con actividades como la carta de requisitos de contratación de obra con especificaciones técnicas detalladas e incrementar los seguimientos a la ejecución de obras.

## 2.7 Competencia

Una de las condiciones de una empresa socialmente responsable, son los valores de ser competente con la competencia. Los valores deben internalizarse cada vez más en de la cultura corporativa de la empresa.

El entorno competitivo incentiva a Prosalco a mejorar la calidad de sus servicios y ajustarse a las necesidades de las distintas poblaciones que son atendidas por el Sistema actual de aseguramiento y contratación en el cual nos movemos. La competencia se convierte en un estímulo clave para la innovación, el progreso tecnológico y la búsqueda de medios más eficientes para la prestación de los servicios de salud en el ámbito de la baja complejidad y la promoción y mantenimiento de la salud.

Con las competencias propias en mejora continua, la Institución se prepara y dispone a las actuaciones sinérgicas con las empresas, instituciones y actores en general con los cuales se coincide en el sector. Se aboga permanente por las alianzas y convenios interinstitucionales.

Desde la perspectiva del mercado con el esquema de gestión propio, se espera para este año implementar un observatorio para la identificación y análisis competitivos de largo plazo, con potenciales alianzas estratégicas.

## 03. Nuestro Talento Humano

Tipo de Vinculación	COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO					
	2018	2019	2020	2021	2022	Participación
Asociados	26	26	31	30	34	5%
Término fijo e indefinido	311	321	347	407	433	69%
Prestación de servicios	99	122	128	129	141	22%
Docencia servicio	4	5	3	4	3	0%
Aprendizaje	9	4	5	18	19	3%
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>478</b>	<b>514</b>	<b>588</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

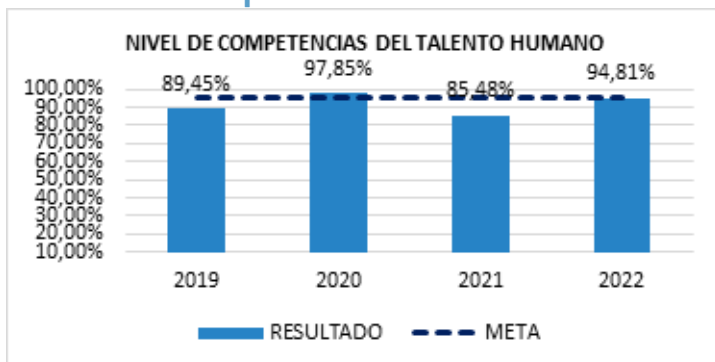
• Durante el periodo 2022 se presentó un incremento del 13.3% en la base social de asociados y del 7.14% en el número de colaboradores. El 88% del incremento (37 colaboradores nuevos) se dio en la parte asistencial y el 12% (5 colaboradores nuevos) en el área administrativa.

• Del total de colaboradores, el 81% corresponde al género femenino con un incremento del 6.63% en relación con el año 2021, y el 19%, corresponde al género masculino con un incremento del 0.51%.

• Con relación a los colaboradores por tipo de vinculación, el mayor incremento se presentó en los asociados el 13.3 % en relación con el año 2021. En la contratación a término fijo e indefinido el incremento fue de 4.42%, igualmente se presentó un leve aumento en la contratación por prestación de servicios con un 2.04%.

• Se recibió el subsidio del Gobierno para nuevos empleos correspondientes a los meses febrero y marzo por valor de \$21.262.500.

### Nivel de competencias del Talento Humano



El 94.81% de los colaboradores evaluados obtiene en la evaluación de competencias un resultado BUENO-EXCELENTE. El objetivo de este procedimiento es fortalecer la cultura organizacional a través del aprendizaje permanente.

Para el 2023 el reto es aumentar la cobertura en el ejercicio a un 90%.

Fuente: Aplicativo informático Prosalco

### Índice de Rotación

INDICE DE ROTACIÓN				
2018	2019	2020	2021	2022
3,7	3,4	8,39	4,1	2,6

El 72% de los retiros correspondió a renuncia voluntaria, el 25% a terminación de contrato y el 3% restante a cambios en la modalidad de contrato y anulación de ingresos. Los cargos con mayor rotación fueron en su orden: médico general 18%, asesor integral de servicios 17.6% y auxiliar de enfermería 12.6%.

## 3.1 Bienestar laboral

Beneficios	Inversión en Bienestar					
	2018	2019	2020	2021	2022	PARTICIPACIÓN
Plan de Bienestar	\$ 48.591.500	\$ 44.392.703	\$ 12.200.000		\$ 145.688.569	44%
Programa Rafael Lenis	\$ 13.266.203	\$ 23.843.516	\$ 31.774.443	\$ 52.776.144	\$ 55.730.259	17%
Programa de Solidaridad	\$ 100.212.069	\$ 27.533.264	\$ 38.652.097	\$ 45.680.720	\$ 48.485.708	15%
Fondo de Apoyo para la Jubilación - FAJU	\$ 264.169.767	\$ 181.219.821	\$ 123.379.600	\$ 730.044.935	\$ 78.296.891	24%
<b>TOTAL</b>	<b>426.239.539</b>	<b>276.989.304</b>	<b>206.006.140</b>	<b>828.501.799</b>	<b>328.201.427</b>	<b>100%</b>



Tipo de incentivo	INCENTIVOS ECONÓMICOS		
	2021	2022	PARTICIPACIÓN
Bono Covid Primera Línea	\$ 244.124.915	\$ 40.447.520	5%
Bono Vida Cara		\$ 278.770.520	34%
Aguinaldo Navideño	\$ 81.910.506	\$ 343.497.325	41%
Incentivo por cumplimiento		\$ 167.014.358	20%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 326.035.421</b>	<b>\$ 829.729.723</b>	<b>100%</b>

Fondo	Fondos sociales número de auxilios 2022
Educación	52
Solidaridad	40
Rafael Lenis Gil	150

- Se hicieron reconocimientos a los colaboradores en las fechas especiales: de cumpleaños, Día de la Mujer, del Hombre, Día del Niño, Día de la Madre y el Padre, Halloween, Bienvenida la Navidad, Fiesta de la Familia Prosalco y días especiales de los profesionales.
- Durante los meses de febrero y marzo se realizó el diseño y la implementación de la escala salarial con lo que se espera generar una mayor equidad salarial interna.
- Se implementó el Programa de Estímulos e Incentivos, el cual consta de dos planes: Incentivos económicos no salariales y otros estímulos e incentivos no económicos.

## 3.2 Formación y capacitación

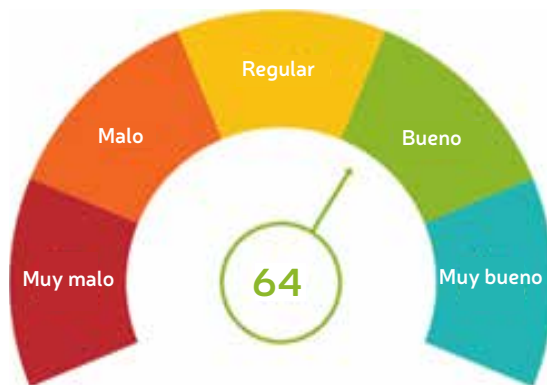
Prosalco cuenta con un plan de capacitación anual cuyo cumplimiento fue del 88%, algunos de los temas que se abordaron fueron: Liderazgo, salud pública, violencia sexual, habilidades del ser, procesos prioritarios, Gobierno Corporativo, entre otros.

INVERSIÓN FONDO DE EDUCACIÓN				
2018	2019	2020	2021	2022
\$120.623.928	\$58.369.722	\$40.018.071	\$12.249.610	\$41.866.171
<b>Incremento</b>	-52%	-31%	-69%	242%

Como empresa comprometida con el bienestar de los colaboradores, durante el periodo 2022 se aprobaron 50 solicitudes de auxilio para cursos y diplomados,

participación en el Foro OES, bonos educativos para los hijos de los colaboradores y suscripción a revistas y libros.

## Cultura organizacional



Con el objetivo de establecer una línea base para la medición de la cultura organizacional, se realizó la certificación en el modelo Barret; se aplicó la encuesta basada en valores bajo la teoría de Richard Barrett a 48 colaboradores la cual arrojó una calificación de 64, resultado que evidencia importantes avances en la alineación de los valores deseados con los personales e institucionales.

## 3.3 Seguridad y Salud en el Trabajo

AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SG-SST				
2018	2019	2020	2021	2022
61,5	73,50%	33,33%	68,33%	73,33%

• Prosalco cuenta con los siguientes comités: COPASST, Comité de Convivencia Laboral, Comité de Bioseguridad. También se tiene conformada la Brigada de Emergencias.

• Se realizaron capacitaciones presenciales en cada una de las sedes sobre los riesgos que se encuentran como el psicosocial, biológico, osteomuscular, químico y radiaciones ionizantes, en pro de disminuir los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales que se puedan presentar a futuro. En total 13 horas de capacitación con una cobertura de 350 colaboradores.

• EPP: Se está realizando la respectiva entrega de elementos de protección personal a los colaboradores con un promedio de inversión en el año 2022 de \$14.873.209 mensual.

•Se están realizando los exámenes médicos de ingreso, retiro y post-incapacidad a los colaborados. En 2022, se logró una cobertura en el personal activo del 85% así: 212 exámenes de ingreso, 325 periódicos y 8 post-incapacidad.

### Accidentalidad y enfermedad laboral

En el año 2022 se presentaron 23 accidentes de trabajo, superando el 2021 con un aumento del 130%. El mecanismo o forma de accidente presentado en el 2022, se encuentra que el 1% corresponde a pisadas, choques o golpes, el 13.04% corresponde a caída de objetos, el 39.13% corresponde a caída de personas, el 47.8% corresponde a punción con elementos cortopunzantes.

Respecto a la enfermedad laboral, se presentaron 8 enfermedades laborales de tipo biológico COVID-19 calificadas por ARL, en comparación con el año 2021 se presentó una disminución del 27.2%.

### Ausentismo



Se evidencia un aumento de ausentismo en los colaborados del 30% entre el año 2021 al 2022, la tendencia de la gráfica es de incremento. El indicador de ausentismo laboral para el año 2022 quedó en 1.96%.

Fuente: Aplicativo informático Prosalco

En Prosalco existen 4 grupos de diagnóstico significativos en días de ausencia, embarazo parto y puerperio con 920 días, traumatismos con 696 días, enfermedades respiratorias con 512 días y osteomusculares con 458 días que corresponden al 75% del ausentismo del año 2022.

Para disminuir el riesgo en las sedes se capacitó al personal en higiene respiratoria, prevención en movilidad responsable y pausas activas, además se presentó a los trabajadores la cartilla de hábitos saludables de Prosalco.

## 04. Gestión del Riesgo

### 4.1 La continuidad del negocio

A partir de 2018, la institución ha realizado el ejercicio de medición del riesgo institucional hacia la continuidad del negocio con la metodología arrojada por las normas NTC ISO 31000 y la ISO 22301 logrando identificar riesgos institucionales por proceso, midiendo su nivel de criticidad y en el último periodo 2021 el riesgo residual producto de la implementación de medidas de control. En el periodo 2022, se realizaron las actividades para la implementación de los lineamientos de la Circular Externas C.E. 4-5 y Circular Externa 20211700000005-5 (en adelante C.E. 5-5) modificando la mencionada Circular 009 debido a lo ordenado en estas circulares y de acuerdo con los plazos establecidos en ellas, se enfatizó en la construcción de los manuales, el nombramiento del oficial de cumplimiento y la medición inicial del riesgo inherente y el residual con las actividades implementadas en el SARLAFT/FPADM y el SICOFS .

En la dos tablas siguientes, se presentan los niveles de riesgo inherente y residual a partir de las acciones de control implementadas:

## Cuadro 1. Riesgo SARLAFT/FPADM inherente y riesgo residual por procesos

N° del Riesgo	Proceso	Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Zona de Riesgo Residual
RLAFT 01	Gestión del mercado y desarrollo del negocio	Posibilidad de riesgo reputacional, legal, y/u operacional por iniciar o mantener una relación legal o contractual con clientes que se encuentren relacionados en listas vinculantes a delitos fuente de lavado de activos, financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o que hayan sido condenados por alguno de sus delitos fuente, debido a la omisión o fallas en el procedimiento de debida diligencia.	Moderado	Moderado
RLAFT 02	Gestión logística y aprovisionamiento	Posibilidad riesgo reputacional, legal, operacional y/o de contagio por establecer una relación comercial o contractual con proveedores que se encuentren en las listas vinculantes de delitos laft/fpadm o que hayan sido condenados por alguno de sus delitos fuente debido a la omisión en el procedimiento de debida diligencia.	Extremo	Extremo
RLAFT 03	Gestión logística y aprovisionamiento	Posibilidad de riesgo reputacional, legal, operacional y de contagio por vincular proveedores que pertenezcan a sectores geográficos reconocidos por su influencia de actividades delictivas sin su debido conocimiento, debido a las omisiones o fallas en el procedimiento de debida diligencia.	Alto	Alto
RLAFT 04	Gestión del talento humano e innovación	Posibilidad de riesgo reputacional, legal, operacional y/o de contagio por establecer o mantener relaciones laborales o contractuales con personas relacionadas con delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva o que hayan sido condenadas por alguno de sus delitos fuente debido a la omisión o fallas en el procedimiento de debida diligencia.	Extremo	Extremo
RLAFT 05	Gestión financiera	Posibilidad de Legal y reputacional debido a la recepción de dinero de usuarios e individuos relacionados con Lavado de Activos y financiación del Terrorismo (LAFT) debido a la omisión o fallas en el procedimiento de debida diligencia.	Bajo	Bajo

1. Incluyó la obligación de identificar, valorar, establecer controles y hacer seguimiento al riesgo de la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, quedando como SARLAFT/FPADM.

2. Se incluye la S de soborno para abarcar este riesgo porque en agosto de 2022 la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Externa 2021151000000053-5 en la que establece la obligación de implementar programas de transparencia y a los riesgos de corrupción, opacidad y fraude, adicionalmente soborno.

## Cuadro 2. Probabilidad inherente vs. Probabilidad residual

	Probabilidad inherente	Probabilidad residual
RLAFT 01	20%	4%
RLAFT 02	40%	4%
RLAFT 03	40%	12%
RLAFT 04	20%	4%
RLAFT 05	20%	12%

Los controles detectivos y preventivos aplicados no modifican los riesgos identificados, si modifican las probabilidades de ocurrencia, como se evidencia en la probabilidad residual.

Con respecto al desarrollo de los modelos de medición del riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno se muestra la identificación y gestión en la siguiente gráfica:

## Gráfica 1. Riesgos COFS por proceso



Se establecieron controles en 41 riesgos evaluados de los 46 identificados en los diferentes procesos institucionales. Los tipos de riesgo evaluados son: Pago y recepción de sobornos, malversación de activos, declaraciones fraudulentas, riesgo de opacidad, conflictos de interés, tráfico de influencias y clientelismo, favoritismo y nepotismo.

## Cuadro 3. Riesgos inherentes vs. Riesgos residuales - COFS

Magnitud del riesgo	Riesgo inherente	Riesgo residual	Participación riesgo inherente	Participación riesgo residual
Extremo	5	1	12%	2%
Alto	5	1	12%	2%
Moderado	18	15	44%	37%
Bajo	13	24	32%	59%
Total	41	41	100%	100%

En el cuadro se evidencia que el 96% de los riesgos quedo en las zonas moderadas-baja. Para el periodo 2023 el reto es el fortalecimiento con acciones de mejoramiento en Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, siguiendo las normas NTC ISO 31000 y la ISO 2230 pero especialmente la Circular 4-5 de 2021 que contiene los subsistemas de riesgos en salud, operacionales, financieros, de grupo, riesgo actuarial y riesgo reputacional.

Se tiene pendiente a partir de la aprobación anunciada de la Circular Única de la Supersalud que traerá instrucciones recopiladas de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, ajustar en lo pertinente y si es necesario, nuestro Código.

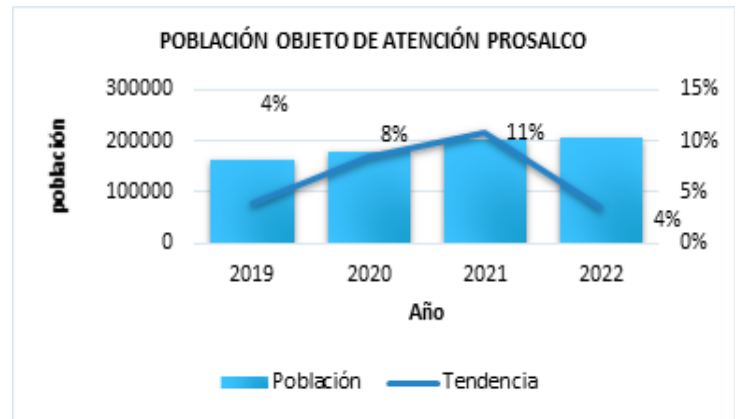
## 05. Producción Institucional

### 5.1 Nuestros usuarios

#### Estructura Demográfica

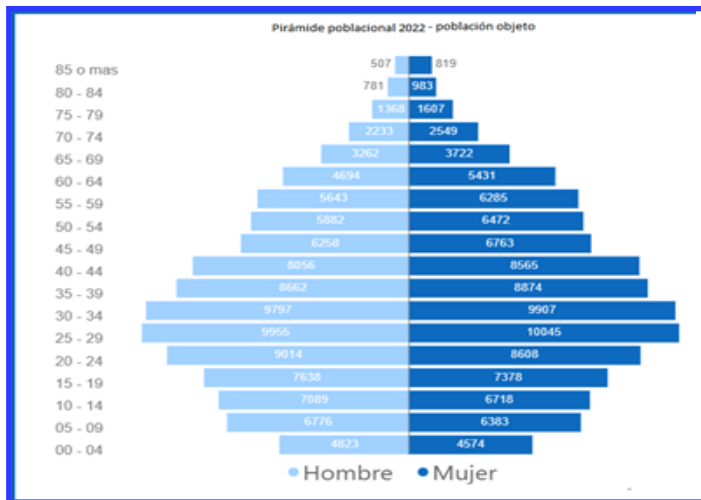
Para el año 2022, las EAPB contratantes de Prosalco reportaron una población objeto de atención de 208.121 personas de las cuales 102.438 son hombres y 105.683 son mujeres, siendo la EPS SURA la que tiene una mayor presencia en el grueso poblacional, con una participación del 85%.

Durante el periodo comprendido entre los años 2019 y 2021 la población objeto de atención para Prosalco, es decir, aquella población reportada por las EAPB fue mayor cada año con una tendencia al crecimiento sostenida. Durante el periodo 2022, esta tendencia a pesar de mantenerse el crecimiento cayó de 11% a 4% con una desaceleración considerable como se evidencia en la gráfica.



### 5.2 Perfil Demográfico

#### Estructura Población por grupo etario 2022



Con una marcada tendencia estacional en el crecimiento de la población objeto de Prosalco, la variación de la estructura demográfica ha sido notoria donde el crecimiento del 11% del año 2020 al año 2021 equiparó las cargas entre sexos, 102.438 hombres y 105.683 mujeres y consolida como población objeto la llamada adulta joven. Para el 2022 se evidencia una transición lenta de la población en sintonía con el crecimiento de la población en fase de envejecimiento.

La distribución demográfica de los usuarios adscritos a Prosalco nos muestra una gráfica en barril, lo cual nos indica que se deben fortalecer los programas que afectan a la población en edad media, esto quiere decir, mantenimiento de la salud de la juventud y adultez con sus componentes de planificación familiar, tamizaje para Cáncer de Cérvix, prevención de infecciones de transmisión sexual, embarazo y trastornos asociados, así como las enfermedades que afectan a estos grupos etarios.

## 5.3 Perfil Epidemiológico

### Frecuencia de uso de acuerdo con población a mitad del período

De acuerdo con lo evidenciado en el perfil epidemiológico, la frecuencia de uso para Medicina general es 2.48 y para Odontología de 0.69. La frecuencia de uso descrita anteriormente es global, pero se debe discriminar de acuerdo con los programas de mantenimiento de la salud y gerenciamiento del riesgo así como las actividades de protección específica y detección temprana, las cuales tienen unas frecuencias de uso determinadas por los protocolos y por las relaciones contractuales con nuestros clientes.

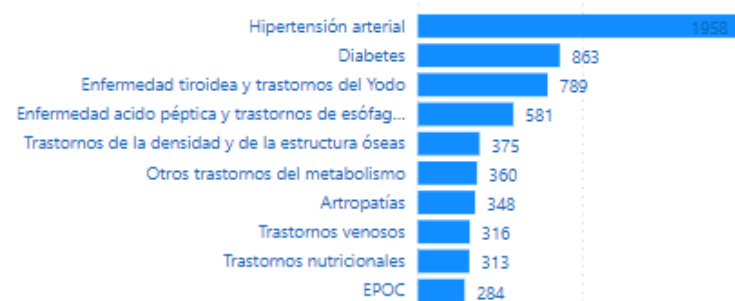
### Principales causas de consulta del período por servicio, aseguradora y sede de acuerdo con los grupos diagnósticos institucionales

**Medicina General:** Las principales causas de consulta durante el año 2022, en Prosalco, por grupo diagnóstico relacionado en medicina general, muestran que estas son debidas a V.06 la atención de programas de mantenimiento de la salud, programas para la gestión del riesgo, infección respiratoria aguda, dolor y enfermedad tiroidea (Hipotiroidismo), por lo tanto, nuestros profesionales deben estar preparados para la atención de este tipo de consultas y se deben propiciar los espacios para la actualización en estos temas desde la dependencia de Gestión Clínica y la dependencia de Gestión del Talento Humano.

### Principales causas, especialidades:

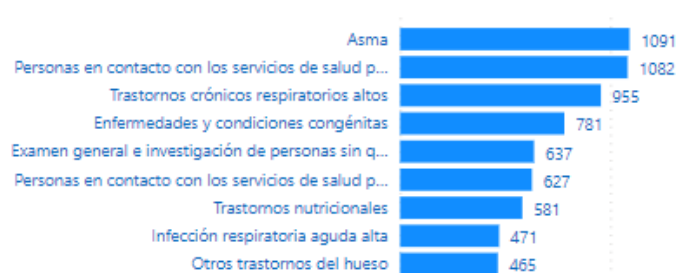
#### Medicina Interna

Grupo diagnóstico



#### Pediatría

Grupo diagnóstico



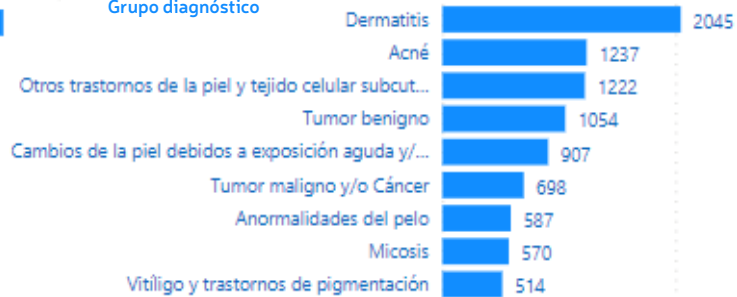
#### Ginecología y Obstetricia

Grupo diagnóstico



#### Dermatología

Grupo diagnóstico



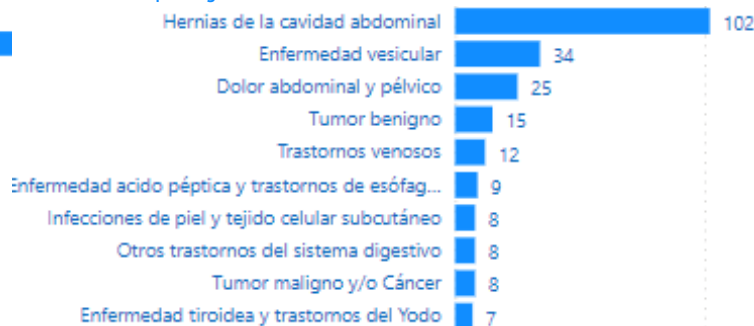
#### Ortopedia

Grupo diagnóstico



#### Cirugía

Grupo diagnóstico



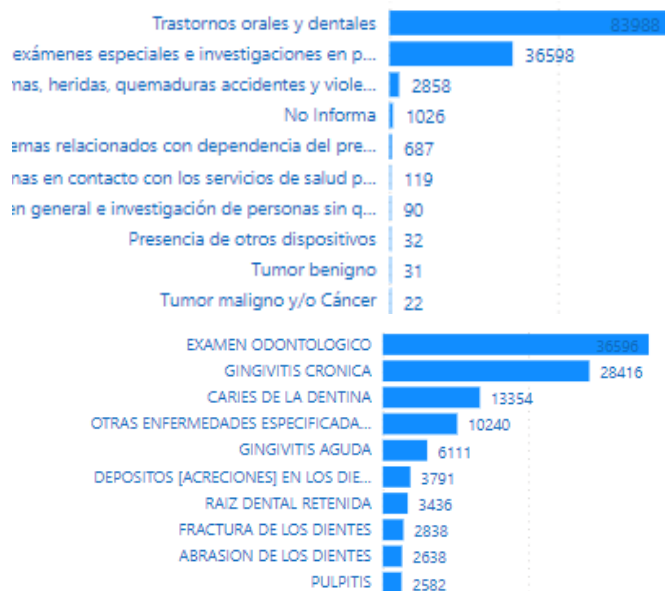
## Nutrición

Grupo diagnóstico



## Odontología

Grupo diagnóstico



## Psicología

Grupo diagnóstico



## Enfermería

Grupo diagnóstico



## Pirámide de atenciones por grupos etarios-ciclos vitales

### 5.4 Estructura poblacional asociada a las atenciones



La comparación de la población atendida en función de la población objeto de atención para el año 2022, muestra un balance de uso de servicios mayormente por parte de las mujeres con excepción de los grupos etarios iniciales y finales donde la información nos permite asumir una homogenización del acceso a los servicios ofertados con una variación de 208.121 personas reportadas por las EAPB, el margen de cobertura en atenciones es cerca del 87%, indicando que alrededor de 25.000 personas objeto de atención no asistieron a Prosalco a solicitar servicios o no fueron captadas por demanda inducida.

Fuente: RIPS

La distribución demográfica de las personas que hicieron uso de los servicios en el año 2022 muestra una distribución similar a la evidenciada en los usuarios adscritos, por lo tanto, las conclusiones son similares, siendo más específico en la atención femenina.

## 5.5 Consultas médicas generales, consultas médicas especializadas, consultas odontológicas tratamientos odontológicos especializados, exámenes de laboratorio clínico, imágenes diagnósticas (radiografías y ecografías), medicamentos dispensados y otros procedimientos.

### Atenciones en salud



Fuente: RIPS

Durante el año 2022, las atenciones o servicios en salud, alcanzaron una cifra de 1.806.851 de las cuales 891.828 fueron consultas y en un 85% corresponden a actividades exclusivas de atención médica (consultas de medicina general y especializada y consultas de control en medicina general y especializada).

Las atenciones por ciclo de vida evidencian un acceso o consumo de servicio especialmente por mujeres en edad adulta con una movilidad etaria hacia la vejez.

### Datos agrupados por año y especialidad o servicio prestadas entre el 2019 y 2022

Atenciones Medicina General		
Año	Actividades	Tendencia
2019	328924	-68%
2020	445419	26%
2021	434378	-3%
2022	517723	15%

Atenciones Odontológicas		
Año	Actividades	Tendencia
2019	78426	-74%
2020	78468	0%
2021	134776	42%
2022	178409	24%

Atenciones Enfermería		
Año	Actividades	Tendencia
2019	58460	-106%
2020	26812	118%
2021	114326	77%
2022	123520	7%

Atenciones Medicina Interna		
Año	Actividades	Tendencia
2019	7823	
2020	5326	-47%
2021	8016	34%
2022	10578	24%

Atenciones de Ginecología y Obstetricia		
Año	Actividades	Tendencia
2019	5928	
2020	8956	34%
2021	8097	-11%
2022	8711	7%

Atenciones Pediatría		
Año	Actividades	Tendencia
2019	5326	
2020	7160	26%
2021	10193	30%
2022	15039	32%

Atenciones Dermatología		
Año	Actividades	Tendencia
2019	2057	
2020	13575	85%
2021	5551	-145%
2022	11418	51%

Atenciones de Nutrición		
Año	Actividades	Tendencia
2019	14477	
2020	19564	26%
2021	16861	-16%
2022	23611	29%

Atenciones de Psicología		
Año	Actividades	Tendencia
2021	5085	
2022	9198	55%

### Gestión de la dispensación de medicamentos

Durante el año 2022, Prosalco realizó una dispensación de 129.809 medicamentos indicando en un análisis comparativo espurio frente a las consultas de medicina general, por aproximación, que el 25% de las atenciones de medicina general fueron objeto de dispensación de medicamentos, si incluimos en el análisis los datos de consultas odontológicas y especializadas, esta proporción de dispensación se reduce al 17%. La relevancia de la dispensación de

medicamentos, si incluimos en el análisis los datos de consultas odontológicas y especializadas, esta proporción de dispensación se reduce al 17%. La relevancia de la dispensación de medicamentos está en su costo y sus variaciones año a año, según la figura siguiente podemos inferir que a pesar de un aumento poblacional del 4% con respecto al año anterior y un aumento de las atenciones en un 25% en relación con el año 2021, hubo una mayor eficiencia en la dispensación ya que la disminución de costos por debajo del 5% lo indican.

## 5.6 Gestión de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

INDICADORES DE COSTO EN EL PROCESO- APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA- GESTIÓN CLÍNICA					
INDICADOR	2018	2019	2020	2021	2022
Costo promedio mensual en dispensación de medicamentos	\$111.552.217	\$78.189.643	\$20.372.637	\$54.742.425	\$47.078.522
Costo total anual en dispensación de medicamentos	\$1.614.828.828	\$938.275.718	\$334.488.076	\$631.846.679	\$537.163.154
Costo promedio mensual en laboratorio clínico		\$348.881.858	\$345.145.647	\$412.727.720	\$928.462.072
Costo total anual en laboratorio clínico		\$4.186.582.301	\$4.141.747.771	5.365.460.320	\$6.838.365.682
Total de pruebas realizadas de laboratorio clínico	1.602.345	611.593	763.554	786.154	886.460

Total de pruebas realizadas laboratorio clínico		
Año	Actividades	Tendencia
2019	611593	10%
2020	763554	20%
2021	786154	3%
2022	886460	11%

En el 2022, con respecto a los años anteriores se impactó en el costo de las pruebas de laboratorio desde el mes de agosto asociado a la disminución de las tarifas y el control de los insumos para este proceso. Esto se relaciona con la prestación del servicio por parte del laboratorio Proclínico que inicia en el mes de agosto en las sedes San Juan y Guarne para luego extenderse desde septiembre de 2022 a las demás sedes de Prosalco.

### Logros de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica:

- Auditoría al 66% de los prestadores de ayudas diagnósticas (imagenología y laboratorio clínico).
- Durante el año 2022 se articula como executor el laboratorio Proclínico, operado por el Policlínico Sur. Es evidente el impacto en la reducción del costo relacionado a laboratorio clínico en las sedes en las que opera este prestador.
- Intervención de inductores de medicamentos NO PBS e inclusiones PBS.

A continuación, se presenta la información relacionada con los costos asociados al laboratorio clínico durante el año 2022.

PRESTADOR	PROMEDIO MES	COSTO TOTAL
Laboratorio Donmatías	31.970.531	383.646.374
Coopsana/Cooperativa Antioquia	324.176.540	2.595.431.610
Diagnóstica Avanzada IPS SAS	174.177.001	1.404.563.123
Diagnóstico & Asistencia Médica S.A.	66.290.653	795.487.837
Policlínico Sur S.A.	285.793.423	1.428.967.113
COLCAN S.A.S.	46.053.925	230.269.625
<b>TOTAL</b>	<b>928.462.072</b>	<b>6.838.365.682</b>

• Entre el 2019 y el 2022 se presentó un aumento en el costo del 63% mientras que el número de pruebas realizadas aumentó un 45%.

• Entre el 2021 y el 2022 el costo aumentó un 27% mientras que el número de pruebas realizadas aumentó un 13%.

• En cuanto a imagenología incluidas ecografías, se relacionan los principales prestadores de este servicio y sus costos respectivos al año 2022.

COSTO PROMEDIO POR MES - AGRUPADO					
Costo	Laboratorios propios		Laboratorios externos		
	Proclínico	Donmatías	Coopsana	Sura	Diagnóstica Avanzada
Costo promedio					
Costo total	\$331.847.348	\$31.970.531	\$324.176.540	\$66.290.653	\$ 324.176.540
<b>TOTAL</b>	\$363.817.879		\$714.643.732		



PRESTADOR	PROMEDIO MES	COSTO TOTAL
E.S.E. Hospital Santa Isabel San Pedro	8.735.283	104.823.400
Especialistas en Imágenes Diagnósticas	25.188.207	302.258.483
Hernán Ocazonez y CIA S.A.S.	24.503.862	269.542.481
Hospital San Juan de Dios (Yarumal)	14.309.105	171.709.263
Instituto Metropolitano de Ecografía IMECO	5.703.000	68.436.000
Servicios de Radiología e Imagenología	11.740.562	140.886.741
Hospital Francisco Eladio Barrera Donmatías	4.517.476	54.209.712
Atrys Colombia S.A.S.	15.075.007	180.900.080
<b>TOTAL</b>	<b>109.772.502</b>	<b>1.292.766.160</b>

TIPO DE AYUDA DIAGNÓSTICA	TOTAL AYUDAS DIAGNÓSTICAS 2022
Ecografías	6579
Radiografías	30803

## Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

Se relaciona la información correspondiente al costo de los servicios farmacéuticos que operan la dispensación de medicamentos para los afiliados de las EPS Salud Total y Nueva EPS durante el año 2022.

SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL AÑO		
MES	TOTAL COSTO	# TOTAL MX
Enero	45.664.891	8.623
Febrero	35.100.604	9.939
Marzo	46.628.770	10.762
Abril	75.674.926	10.954
Mayo	49.539.733	11.341
Junio	63.005.871	11.618
Julio	50.164.916	12.112
Agosto	45.740.067	12.428
Septiembre	40.767.821	11.617
Octubre	25.957.022	11.922
Noviembre	39.790.414	11.566
Diciembre	19.128.119	6.919
<b>TOTAL</b>	<b>537.163.154</b>	<b>129.801</b>

PROMEDIO POR MES		
SERVICIO FARMACÉUTICO	COSTO	# MEDICAMENTOS
Entrerrios	4.099.350	1.364
San pedro	12.297.943	3.627
Santa rosa	5.456.069	1.197
Donmatias	4.480.749	866
Yarumal	5.110.443	816
Marinilla	10.649.064	2.153
Guarne	4.984.903	1.147
<b>Promedio por mes</b>	<b>47.078.522</b>	<b>11.171</b>

En el año 2022, el proceso tuvo un logro importante en cuanto al impacto generado en el costo, al tercerizar la dispensación de medicamentos con el operador logístico Colsubsidio, se lleva a cabo una negociación basada en análisis de datos estadísticos estableciendo una tarifa ganadora que se pudo materializar en disminución del costo de las farmacias principales como lo es Marinilla, pasando de un promedio de costo de 13 millones mensuales a 9 millones, Guarne de 7 millones a 3 millones, Santa Rosa de 6 millones a 4 millones y Yarumal de 6 millones a 3 millones aproximadamente, desde el inicio de operación. Esto permitió disminuir el costo asociado a entrega de medicamentos de enero a diciembre del 2022 en un 58%.

COSTO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS COMPARTIVO PERIODO 2018-2022		
AÑO	COSTO PROMEDIO	COSTO TOTAL
2022	47.078.522	537.163.154
2021	54.742.425	631.846.679
2020	20.372.637	334.488.076
2019	78.189.643	938.275.718
2018	111.552.217	1.614.828.828

Se puede apreciar en la tabla como el proceso ha tenido un descenso gradual en costo de operación, el año en que se presentó menor costo fue en el 2020, durante el cual la Pandemia por COVID-19 genera cambios a nivel global por lo que se puede explicar este valor, sin embargo, del 2021 al 2022 se puede observar el impacto en la reducción del costo, derivado de acciones de mejora que permiten tener mayor control y pertenencia en el proceso.

## 5.7 Gestión Promoción y Mantenimiento de la Salud

Durante el año 2022 se realizaron 97.804 actividades para la Gestión de Promoción y Mantenimiento de la Salud, incluidas las atenciones de RIAS por cada uno de los ciclos vitales, planificación familiar de alto riesgo reproductivo y bajo riesgo reproductivo y citologías.

## Gestión de la vacunación

El periodo 2021 en términos de inmunización, según el Programa Ampliado de Inmunización reportó una cobertura poblacional del 84%, solo un 3% menor comparado con el año 2019, para el 2022 las coberturas de vacunación se mantuvieron igual que el año inmediatamente anterior.

DOSIS PAI Y COVID APLICADAS POR AÑO			
2019	2020	2021	2022
971	10979	233432	96593

El mayor efecto en la gestión de inmunización fue el aumento de cobertura nacional de la vacunación para mitigar el virus COVID-19, lo cual generó ruido en los indicadores generales de vacunación. En la siguiente figura se puede observar la

disminución en el número de dosis aplicadas, la variación es explicada por el descenso de vacunación COVID-19, no por la vacunación PAI. En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento enunciado.

## 06. Nuestros Indicadores

### 6.1 Oportunidad en las atenciones

INDICADORES DE ATENCIÓN – DIRECCIÓN MEDICA						
INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de oportunidad de ingreso a maternidad segura	80%				59.7%	72%
Proporción de recién nacidos con bajo peso al nacer	8%	100%	100%	74%	100%	100%
Proporción de usuarios que reconsultan en el mes medicina general	5%				12,30 %	11%
Razón de mortalidad materna	0%	97%	100%	55%	100%	100%
Tasa de mortalidad perinatal	14%			233%	100%	100%
Tasa de sífilis congénita	0					0.0009
Oportunidad Medicina General (días)	3	2,58	2,25	1,94	2	1,9
Oportunidad Odontología	3	2,58	2,5	2,13	1,56	1,86
Oportunidad Medicina Interna	15	6,88	5,33	3,85	6,05	7,6
Oportunidad Pediatría	3	6,54	3,74	6,93	5,66	5,02
Oportunidad Obstetricia	5	8,41	4,38	3,02	3,13	4,07
Oportunidad Ginecología	15	6,96	4,87	3,74	7,18	8,4

INDICADORES DE ATENCIÓN- DIRECCIÓN DE ODONTOLÓGÍA				
INDICADOR	META	2020	2021	2022
Proporción de cobertura de aplicación de flúor en barniz a adolescencia (12 a 17 años)	35%			88%
Proporción de cobertura de aplicación de flúor en barniz a pacientes de infancia (6 a 11 años)	50%			83%
Proporción de cobertura de aplicación de flúor en barniz a pacientes de primera infancia (0 a 5 años)	90%		56%	68%
Proporción de cobertura de la atención odontológica adolescencia (12 a 17 años)	35%	132%		76%
Proporción de cobertura de la atención odontológica adultez (29 a 59 años)	25%	315%		121%
Proporción de cobertura de la atención odontológica a pacientes de infancia (6 a 11 años)	50%	89%		69%
Proporción de cobertura de la atención odontológica a pacientes del programa de diabetes	50%	1%	61%	51%
Proporción de cobertura de la atención odontológica a pacientes de primera infancia (0 a 5 años)	90%	130%	56%	50%
Proporción de cobertura de la atención odontológica del adulto mayor: vejez (mayor 60 años)	20%	50%	27%	120%
Proporción de cobertura de la atención odontológica juventud (18 a 28 años)	25%	173%		70%
Proporción de gestantes con valoración por odontología	100%	7%	35%	84%
Proporción de cobertura de la atención odontológica a pacientes del programa de hipertensión	50%	37%	60%	52%

INDICADORES DE ATENCIÓN – DIRECCIÓN ENFERMERÍA						
INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de cobertura al programa ampliado inmunización en menores de 5 años	95%		72%	87%	84%	84%
Proporción de cobertura de atención en adolescencia	85%		37,88%	45%	96,65%	84,70%
Proporción de cobertura de atención en adultez	85%		39.30%	35%	45%	77,21%
Proporción de cobertura de atención en infancia	85%	50%	53%	45%	50%	68,75%
Proporción de cobertura de atención en juventud	85%		13%	40%	96,65%	82,23%
Proporción de cobertura de atención en primera infancia	85%	100 %	100%	100%	109%	121%
Proporción de cobertura de atención en vejez	85%		17,62%	22%	39%	66,51%
Proporción de mujeres entre 25 y 69 años con toma de citología en el último año	85%		57%	48%	63%	63%
Intervención en personas clasificadas según riesgo cardiovascular alto	100%				99%	99%
Intervención en personas clasificadas según riesgo de diabetes alto	100%				99%	99%
Intervención en personas identificadas con diagnóstico de ITS	100%				90%	95%
Intervención en personas identificadas con sospecha de violencia física, psicológica o sexual	100%				97%	98%
Intervención para casos de desnutrición aguda en menores de 5 años	100%				98%	97%
Intervención para casos de desnutrición crónica en menores de 5 años	100%				100%	100%

## 6.2 Central de Riesgos: Visor clínico-administrativo como herramienta integral de gestión de pacientes en programas

Desde la Central de Gestión del Riesgo se logran identificar brechas y se dan las recomendaciones para la mejora con seguimiento universal y oportuno a cada uno de los programas, siempre de la mano con la gestión clínica. Desde el 2018 que lleva en funcionamiento la Central, se ha aumentado el número de usuarios incluidos en las cohortes, por ejemplo, en la cohorte cardiovascular pasó de 6.096 usuarios a principios de 2020 a 21.271 en 2022.

En la actualidad, desde La Central de Gestión del Riesgo se generan alertas que permiten gestionar el usuario en forma oportuna y disminuir riesgos, genera la cultura proactiva en el control de los pacientes, se gestionan tareas de los pacientes adscritos a los programas de riesgo cardiovascular y maternidad. Se cuenta con las fichas individuales que permite el gerenciamiento del riesgo antes, durante y después de la atención de los pacientes.

A continuación se evidencia el impacto en la población objeto luego de realizar la corrección de las brechas detectadas:

INDICADOR	META	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de pacientes diabéticos controlados	50%	85%	43%	84%	50%	69%
Proporción de pacientes hipertensos controlados	80%	73%	84%	106%	59,20%	86%
Proporción de gestantes con 4 o más controles al momento del parto	90%				59,07%	94,27%

Fuente: Plataforma informática Prosalco

## 07. Nuestro Soporte

### 7.1 Gestión de Infraestructura y Ambiente Físico

Prosalco, fiel a su compromiso con su política de humanización de la atención, de la seguridad del paciente y de la responsabilidad social empresarial, implementa durante el año 2022 acciones de mejoramiento de su infraestructura y el ambiente físico.

•**Sede Las Vegas:** en el primer semestre del año 2022 se realizaron las obras de adecuación para la apertura de la sede con un concepto general del diseño que promueve interacciones entre el personal de salud y los usuarios, más cercanas y amigables. La sede cuenta con espacios generosos pensados para sean puntos de encuentro de saberes incorporando además una sala de espera exclusiva para niños. Inversión \$100.000.000.

•**Sede Marinilla:** durante el primer semestre se acondicionó el nuevo local con espacios exclusivos de atención a niños y taquillas especializadas en la gestión de trámites administrativos. Inversión \$28.000.000.

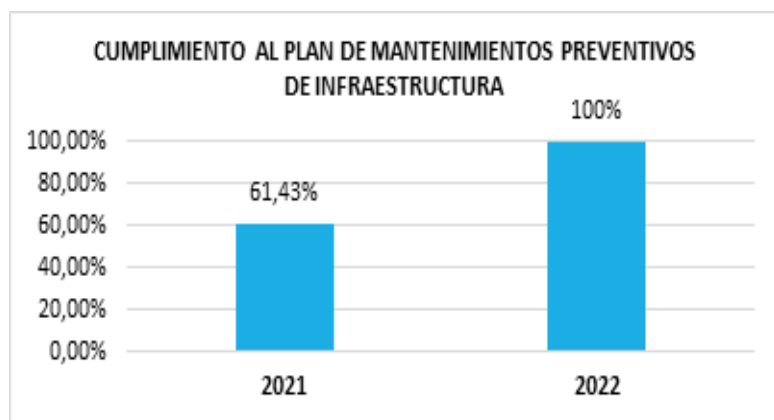
•**Sede Barbosa:** en el segundo semestre del año 2022 se realizaron obras de modernización buscando el cumplimiento de criterios normativos, y una infraestructura humanizada y segura para la atención. Inversión \$185.000.000.

•**Sede San Juan:** en el segundo semestre y con una inversión inicial de \$60.000.000 se realizaron obras de adecuación para la prestación del servicio de toma de muestras y toma de muestras ginecológicas.

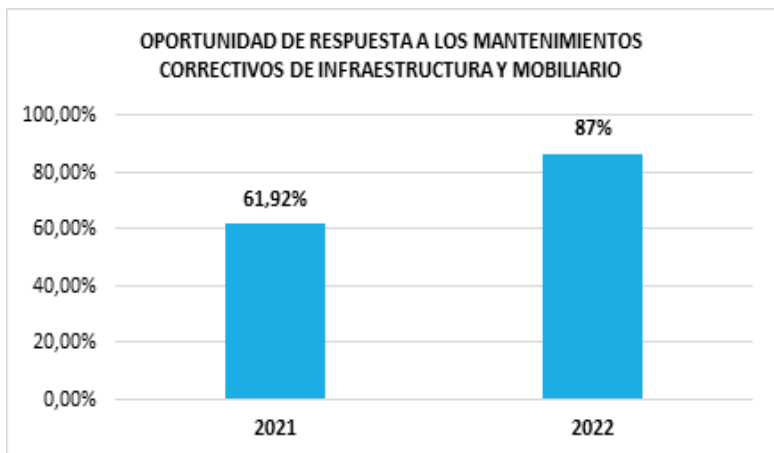
Durante el año 2022 se realizaron también inversiones en aires acondicionados con tecnología ahorradora de energía y con sistemas refrigerantes amigables con el medio ambiente.

## 7.2 Gestión de Logística y Aprovisionamiento

Se iniciaron acciones de implementación de compras sostenibles con la adquisición de productos de aseo derivados de papel (papel de manos, papel higiénico, servilletas) que cuentan con las siguientes certificaciones ambientales: Certificación FSC, Certificación ECOLOGO/LEED, Certificación SGS y Medición de huella de carbono.



Fuente: Plataforma informática Prosalco



Fuente: Plataforma informática Prosalco

En el año 2022 se ejecutó al 100% el plan de mantenimiento preventivo con un valor de \$605.586.839. El análisis de los resultados del comportamiento de este indicador arrojó las siguientes acciones para el año 2023:

- Frecuencias de fumigación de acuerdo con los riesgos propios de cada sede
- Frecuencia de mantenimiento incrementada con algunos elementos que se identificaron de riesgo alto como las puertas vidriera.

En el año 2022 se ejecutó al 100% el plan de mantenimiento preventivo con un valor de \$605.586.839. El análisis de los resultados del comportamiento de este indicador arrojó las siguientes acciones para el año 2023:

- Frecuencias de fumigación de acuerdo con los riesgos propios de cada sede
- Frecuencia de mantenimiento incrementada con algunos elementos que se identificaron de riesgo alto como las puertas vidriera.

El indicador presentó un comportamiento favorable con tendencia al mejoramiento. Para el año 2023 se establecen las siguientes acciones para cumplir con la meta:

- Ajustar la parametrización de la mesa de ayuda con el fin de precisar la clasificación de las solicitudes de correctivos que navegan por este aplicativo.
- Revisar y ajustar los tiempos de respuesta partiendo de la clasificación de la gravedad de las solicitudes en función de los riesgos.

## Cuadro consolidado de los costos de suministros 2022

SEDE	Costo promedio/mes insumos de odontología y esterilización	Costo promedio/mes insumos de enfermería y medicina	Costo promedio/mes EPP	Costo promedio/mes insumos de aseo, papelería y cafetería
San Juan	\$ 4.271.750	\$ 965.931	\$ 2.354.628	\$ 2.327.341
Las Vegas	\$ 7.020.670	\$ 1.159.622	\$ 2.998.561	\$ 1.577.125
Bello	\$ 3.037.269		\$ 588.177	\$ 386.114
Barbosa	\$ 1.903.146	\$ 747.673	\$ 760.127	\$ 1.149.015
Marinilla	\$ 3.346.412	\$ 2.000.108	\$ 1.650.402	\$ 2.111.021
Guarne	\$ 2.157.897	\$ 863.935	\$ 1.362.189	\$ 1.884.544
Santa Rosa	\$ 2.610.921	\$ 1.667.101	\$ 1.390.146	\$ 1.568.952
San Pedro	\$ 830.127	\$ 1.582.773	\$ 399.193	\$ 693.285
Carmen	\$ 2.701.344	\$ 1.064.583	\$ 1.573.771	\$ 2.017.147
Entreríos	\$ 434.794	\$ 209.833	\$ 167.968	\$ 395.389
Yarumal	\$ 1.663.084	\$ 863.997	\$ 847.031	\$ 1.086.996
Donmatias	\$ 1.946.657	\$ 956.546	\$ 780.998	\$ 1.266.278

CONSOLIDADO 2022 INSUMOS	
PAPYSER	\$206.518.572
EPPP	\$178.478.273
ODO NTOLOGIA	\$383.088.836
ENFERMERIA	\$164.007.269
<b>TOTAL</b>	<b>\$932.092.950</b>

Las compras por este rubro ascendieron a los \$206.000.000 en el año 2022 siendo el rubro de insumos de papelería, representado en productos de papel (resmas y carpetas) el que más contribuyó a este gasto. Para el año 2023 los desafíos están en:

- Implementar acciones para impactar el consumo de papel de Prosalco.
- Estandarizar los productos de aseo no solo desde su uso sino también propender por el uso de sustancias menos contaminantes del agua.

## 7.3 Gestión de Tecnología

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA			
INDICADOR	META	2021	2022
Proporción de suficiencia tecnológica y biomédica	95%	SD	82,48%
Proporción de renovación tecnológica	70%	24,29%	89%
Proporción de cumplimiento al mantenimiento preventivo	95%	SD	95%
Proporción de solicitudes de mantenimientos correctivos tecnológicos y biomédicos atendidos con oportunidad	95%	79,15%	86,28%
Proporción de cumplimiento al plan de capacitaciones sobre el uso de tecnología	90%	SD	100%
Proporción de cumplimiento para calibración y validación de equipos biomédicos	95%	SD	86,25%
Proporción de solicitudes gestionadas	90%	SD	98,20%

Inversión en tecnología: Durante el 2022, con el propósito de impactar en el cumplimiento de la capacidad instalada y renovación tecnológica eficiente y segura se gestionaron los siguientes logros:

EQUIPO	SERVICIO	VALOR
Ecógrafo VOLUSON P8 HD LIVE	Ginecobstetricia	\$166.656.034
Cavitrón	Odontología	\$16.436.396
Balanzas grado medico digitales	Medicina	\$78.008.152
Brazaletes de tensiómetros	Vacunación	
Nevera de vacunación sede Marinilla	Odontología	
Equipo de rayos X odontológico		
Renovación de componentes de y licenciamiento del 15% de los equipos de cómputo totales propios.	Todos los servicios	\$108.966.201
UPS de tecnología online como soporte a cuartos técnicos para sedes priorizadas por número de usuarios.		
Dispositivos de renovación a cuartos técnicos e infraestructura de redes		
Renovación a licenciamiento y sistema operativo de servidores físicos	Todos los servicios	\$98.777.600
Mantenimientos servidores y del 90% de cuartos técnicos de las sedes Prosalco	Todos los servicios	\$14.732.572
Dotación de equipos biomédicos e informáticos por apertura de servicios o crecimiento de sedes	Todos los servicios sedes Marinilla, San Juan y Las Vegas	\$177.729.037

## 8.1 PAMEC Ciclo 2022-2023

El Ciclo PAMEC 2022-2023 cuenta con un enfoque en los estándares de Acreditación, cuyo propósito es lograr estándares superiores de Calidad como resultado de la cotidianidad.

Se logra capacitar los líderes de los procesos y coordinadores de procesos en los componentes del Sistema obligatorio de Garantía de la Calidad, fundamentos de Acreditación, Mejoramiento de la Calidad, metodología y herramientas de Autoevaluación, además se realiza la actualización a la conformación de los equipos de autoevaluación, se entregan comunicados de nombramiento y se da inicio al ciclo 2022-2023 del PAMEC logrando con lo anterior un promedio anual del 94% en el cumplimiento de la ruta crítica del PAMEC; durante el desarrollo de estas actividades se ejecuta el ejercicio de autoevaluación de los estándares superiores de Calidad, donde se logra la identificación de las fortalezas, oportunidades de mejora y calificación cuyo resultado parcial se evidencia a continuación:

CICLOS DE AUTOEVALUACIÓN	
CALIFICACION 2019	CALIFICACION PARCIAL 2022
1,6	2,4

Desde el Modelo de mejoramiento institucional alineado al BSC se evalúa permanentemente el logro de los resultados propuestos por los procesos, y se realiza seguimiento a las acciones de mejora para cada una de las desviaciones

encontradas, la implementación de estas acciones permiten evidenciar una paulatina mejora en el resultado de la eficacia de los procesos, como se muestra a continuación.

EFICACIA GENERAL DE LOS PROCESOS				
PROCESOS	EFICACIA 2019	EFICACIA 2020	EFICACIA 2021	EFICACIA 2022
Gestión Financiera	80%	80%	45%	29%
Gestión Humana	40%	37%	55%	42%
Gestión de la Información	50%	100%	50%	100%
Gestión de Infraestructura y Ambiente Físico	40%	40%	50%	67%
Gestión de la Tecnología	SD	SD	40%	56%
Mejoramiento Continuo	50%	70%	83%	83%
Experiencias Memorables del Usuario	60%	80%	46%	78%
Gestión de Servicios de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	67%	67%	SD	50%
Gestión de la Promoción y la Atención en Salud	13%	25%	20%	73%
Gestión Consulta Externa (MD-ENF-OD)	67%	67%	13%	83%
Gestión de la Planeación Estratégica	47%	53%	33%	67%
Gestión del Mercado y Desarrollo del Negocio	67%	100%	75%	75%
<b>PROMEDIO</b>	53%	65%	43%	68%

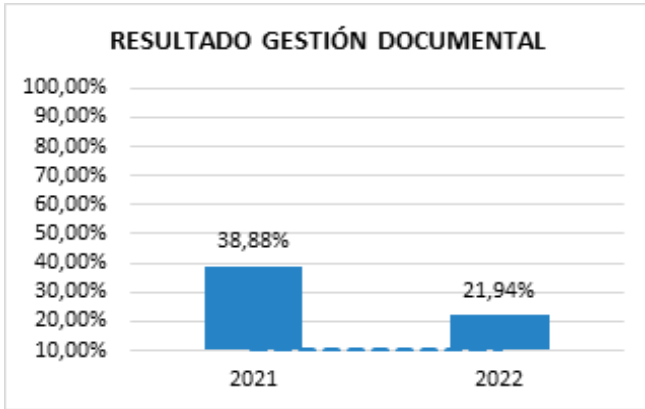
### Logros de Mejoramiento continuo 2022

- Se construye el modelo de funcionamiento de mejoramiento.
- Se implementan las mesas para el funcionamiento de los ejes de Acreditación. 88%.
- Se logra iniciar el nuevo ciclo del PAMEC con enfoque en Acreditación. 94%.
- Participación en foros y premios de calidad.
- Cobertura en capacitación. Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad. 100%.
- Eficacia capacitaciones dirigidas al Consejo de Administración. 100%.
- Gestión de la plataforma documental (Almera), actualización de procesos e indicadores.

### PROYECTOS 2023

Documentación	Control	Implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de referencias comparativas.</li> <li>• Actualización de políticas institucionales.</li> <li>• Manual de indicadores institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y control de indicadores.</li> <li>• Seguimiento a BSC.</li> <li>• Seguimiento a Planes operativos anuales.</li> <li>• PAMEC con enfoque en Acreditación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación premios departamentales y nacionales de calidad.</li> <li>• Implementación modelo de mejoramiento.</li> <li>• Plan de capacitación en Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad.</li> <li>• Plan de visitas sedes priorizadas para Habilitación.</li> </ul>

## 8.2 Gestión documental



Fuente: Plataforma informática Prosalco

A lo largo del periodo 2022 se han atendido 324 solicitudes de creación y modificación de documentos frente a 165 atendidas en 2021, lo que logró un aumento de más del 100% en este proceso.

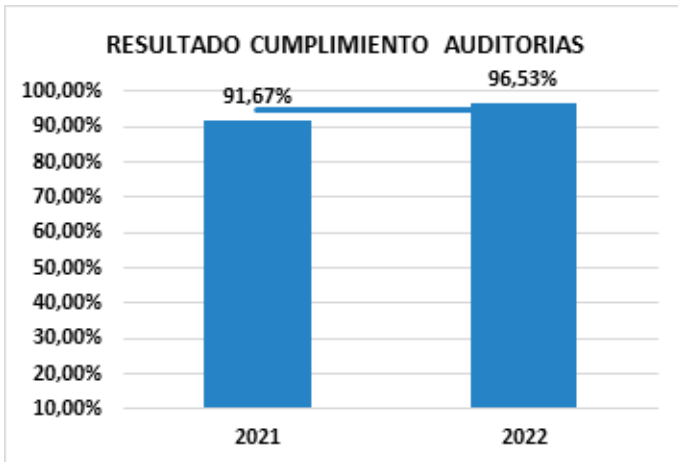
**Nota aclaratoria:** la gráfica muestra un indicador que es de tendencia negativa. Se evidencia la mejor gestión hacia la meta de un periodo a otro.

### Logros de Gestión Documental 2022

- Creación en la plataforma informática ALMERA de los nuevos procesos, programas y sistemas contenidos en el mapa de procesos. 100%.
- Actualización de códigos de identificación de documentos acorde a los nuevos nombres de procesos. 100%
- Incremento en la atención de solicitudes documentales. 196%.

PROYECTOS 2023		
Capacitación	Control	Actualizar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de inducción y reinducción.</li> <li>• Formación en manejo adecuada de la documentación.</li> <li>• Acompañamiento en la construcción de documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rondas de gestión para identificar y actualizar documentos vigentes.</li> <li>• Participación en auditorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de gestión documental.</li> <li>• Documentos institucionales</li> </ul>

## 8.3 Gestión de auditorías



Fuente: Plataforma informática Prosalco

A lo largo del periodo 2022 se han atendido 121 auditorías de tipo interno y externo evidenciando para el logro de los objetivos el seguimiento a la ejecución de auditorías para los auditores internos impacto al cumplimiento del indicador.

RESULTADOS DE AUDITORIAS A LOS PROCESOS ASISTENCIALES		
PROCESO	2021	2022
Gestión odontológica	80.65%	84.22%
Gestión de enfermería	80.25%	92.54%
Gestión de medicina	Sin dato	58.97%

Las oportunidades de mejora están concentradas en la adherencia a GPC, pertinencia de ayudas diagnósticas y remisiones y para habilitación los estándares de talento humano, dotación, medicamentos y dispositivos médicos, por lo tanto, se enfocará el trabajo 2023 en esos procesos.

### Acciones de mejora para resultados de auditorías internas

- Se establecen capacitaciones de adherencia a guías de práctica clínica, protocolos de atención rutas integrales de atención RIAS y evaluación de conocimientos al personal.
- Fortalecimiento del conocimiento y evaluación de adherencia al consentimiento informado.
- Trabajo de acuerdo con los grupos relacionados de diagnóstico.

- Desde Auditoría Médica se establece plan de socialización y retroalimentación a personal.
- Socialización de desviaciones de pertinencia de ayudas diagnósticas.
- Publicación de guías de prácticas de clínica relacionadas con las primeras causas de consulta en Almera.

## Auditorías externas

RESULTADOS POR PROCESO		
Auditorías externas	2021	2022
	90%	91,26%

Fuente: Plataforma informática Prosalco

En el 2021 se reciben 43 visitas frente a 63 visitas del 2022.

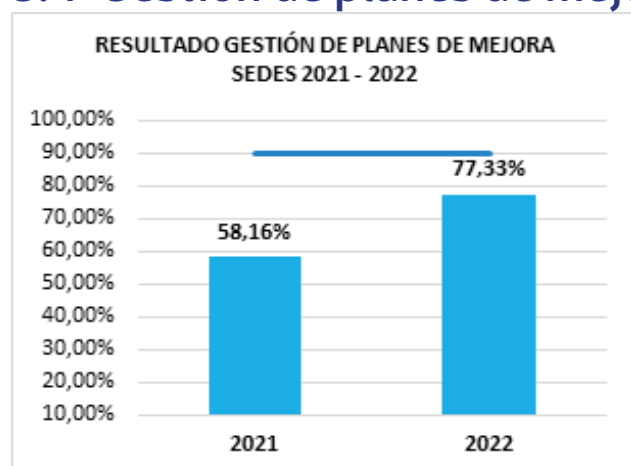
Entre los principales alcances auditados por entes externos como aseguradoras, secretarías de salud municipales y departamentales se encuentran: Control del proceso reproductivo, Alto riesgo obstétrico, Inspección, vigilancia y control, PGP Salud Total, Referencia y contrarreferencia, Vacunación PAI y COVID, SOGC, Programa RCV, Tecnovigilancia, PAMEC, SIAU, Materno perinatal, Seguridad informática.

## Logros de evaluación y medición

- Actualización del modelo de auditoría interna (actualización de instrumentos, metodología de muestras, rangos de calificación, definición de mediciones perfil, patología, normativas, paquetes instruccionales, requerimientos aseguradoras).
- Capacitación y formación: actualización y socialización del procedimiento de auditorías internas. 100 % cobertura y reinducciones en el manejo y uso del módulo de auditorías a través de la plataforma Almera.
- Actualización y divulgación del módulo de auditorías en Almera para sincronizar los cambios con lo documentado. 100% cobertura.
- Diseño e implementación de indicadores de seguimiento a la gestión de auditorías asistenciales.
- Planes de mejora centralizados según las desviaciones comunes en las sedes para lograr un impacto mayor en la mejora de los procesos. 100 % cobertura.

PROYECTOS 2023		
Documentación	Socialización	Implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de auditorías externas y auditorías a proveedores (Detalle en la preparación y atención de las auditorías).</li> <li>• Metodología Paciente trazador.</li> </ul>	Actividades de inducción y reinducción en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desarrollo de auditorías orientando el perfil de auditor ser un acompañante en la mejora y retroalimentador inmediato al encontrar las brechas.</li> <li>• Habilidades y actitudes de los colaboradores para el abordaje de auditorías tanto internas como externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de paciente trazador para auditorías internas.</li> <li>• Auditorías a procesos, comités, programas y sistemas.</li> </ul>

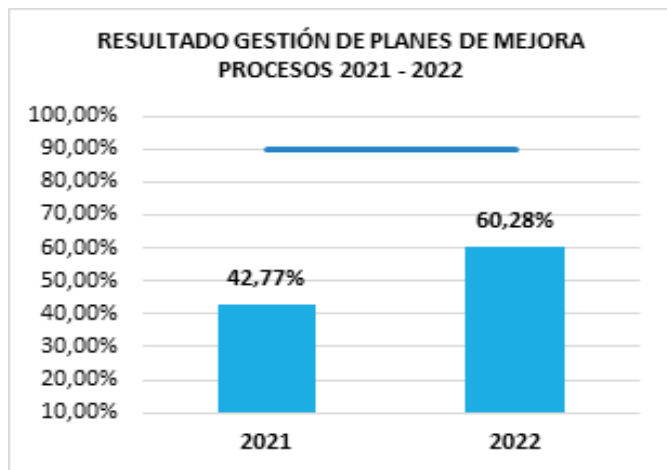
## 8.4 Gestión de planes de mejora



El nivel de avance en la gestión de planes de mejora en las sedes viene presentando una tendencia positiva, lo cual se atribuye a las actividades de seguimiento a la gestión de planes de acción, actividades para reforzar conceptos de la metodología y herramienta y la focalización de planes de mejora por resultados y adherencia por parte de los coordinadores de sede a la metodología.

Fuente: Plataforma informática Prosalco





Aunque se presenta un avance en la medición es necesario fortalecer la adherencia a la metodología de planes de mejora. Se proyecta orientar esfuerzos de acompañamiento en la gestión de planes de mejora y seguimientos de control para verificar la ejecución de las actividades definidas.

Fuente: Plataforma informática Prosalco

## Logros de la Gestión de Planes de mejora 2022

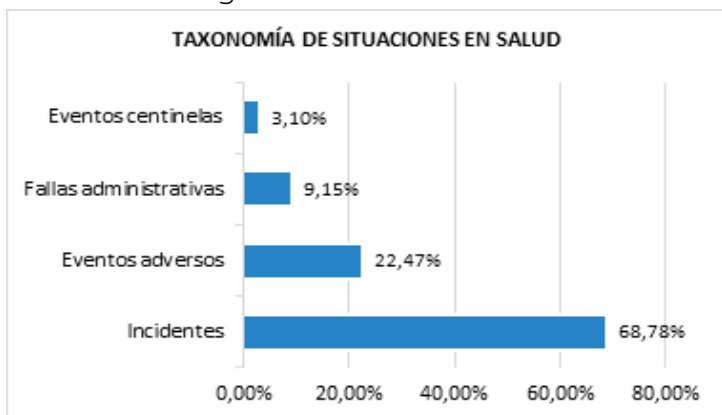
- Socialización con los colaboradores sobre el manejo y uso de la herramienta, principalmente con los coordinadores, supervisores, jefes y líderes de procesos. Logrando una cobertura del 100%.
- Gestión de planes de mejora por procesos, anteriormente los planes de mejoramiento restaban alineados a las sedes.
- Seguimiento al 100% de los planes de acción establecidos.
- Inducción y reinducción al 100% de los colaboradores responsables de gestionar los planes de mejora.

PROYECTOS 2023		
Documentación	Socialización	Implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarización de seguimientos al cumplimiento de la gestión de planes de mejora en sus diferentes etapas.</li> <li>• Actualización de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de inducción y reinducción que fortalezcan los conocimientos en:</li> <li>• La construcción de análisis causal y formulación de acciones de mejora para eliminar las brechas encontradas.</li> <li>• La cultura de mejora continua las habilidades y actitudes en el abordaje de acciones de mejora y la identificación de hallazgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de las metodologías de seguimiento al desarrollo de planes de mejora a los involucrados de procesos Auditorías a procesos, comités, programas y sistemas.</li> </ul>

## 09. Atención Segura

### 9.1 Seguridad del paciente

Los reportes de las situaciones en salud se han incrementado como consecuencia de la sensibilización con la cultura del reporte. En el siguiente cuadro se muestra la participación en la ocurrencia según taxonomía:

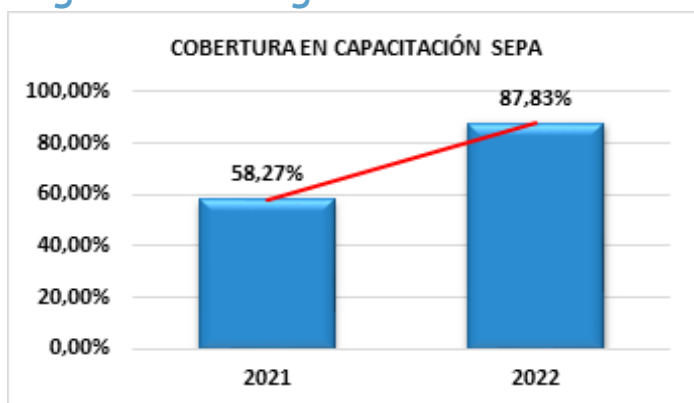


Se evidencia el 31,01 % del total de los reportes están asociados al servicio de toma de muestras de laboratorio con casos de retraso al acceso a documentación o resultados, esto se intervino con la puesta en operación del laboratorio propio; los servicios con menor ocurrencia de situaciones en salud son procedimientos menores 2,21% y esterilización 0,06%.

Fuente: Plataforma informática Prosalco

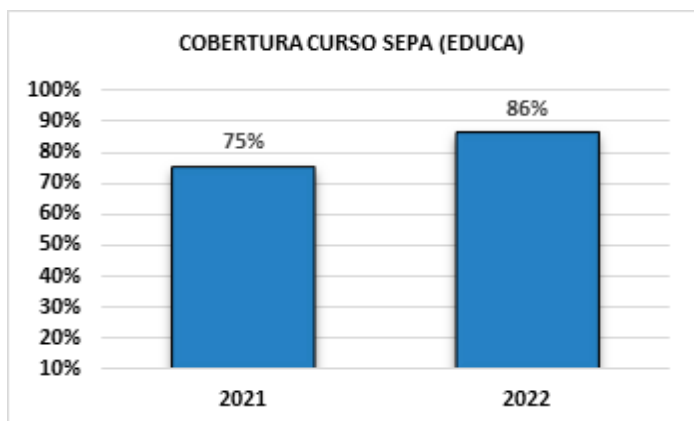
Indicador	Meta	2020	2021	2022	ACCIONES DE MEJORA
Proporción de gestión de situaciones en salud	95%	79,6%	78,5%	83,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brigadas de gestión de casos y Campañas para divulgación de herramienta de reporte.</li> <li>Seguimiento de los reportes y gestión.</li> </ul>
Índice de Eventos Prevenibles (por cada mil)	0,4	0,47	0,42	0,33	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Yo me comprometo”</li> <li>Sensibilización de uso de ALMERA para consultar GPC, protocolos.</li> </ul>
Tasa de Infecciones asociadas en la atención en salud (por cada mil)	0,3	0,0051	0,0082	0,0042	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de los protocolos de prevención de caídas e infecciones asociadas en la atención en salud.</li> </ul>
Tasa de caídas de pacientes en el servicio de consulta externa (por cada mil)	0,2	0,003	0,002	0,009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en la cultura del reporte.</li> <li>Control al módulo de RIESGOS, de los reportes por sedes.</li> </ul>

## Logros en la Seguridad del Paciente 2022



Se debe trabajar en lograr como mínimo una cobertura del 95% se establecerán acciones desde el proceso de inducción y reinducción.

Fuente: Aplicativo informático Prosalco.



- Estrategia “Pertinencia en Guías de Práctica Clínica”.
- Estrategia “Yo me comprometo con la Seguridad del Paciente” con una cobertura global del 78%.
- Acompañamientos SEPA en el 100% de las sedes.
- Control al módulo de Riesgos.
- Formato de encuesta para medición de cultura SEPA.

Fuente: Aplicativo informático Prosalco.

PROYECTOS 2023			
Medición	Estrategias reducción de costos y no calidad	“Yo me comprometo con la Seguridad del Paciente”	“Yo te cuido con mis buenas prácticas”
Medición de la cultura de Seguridad del Paciente en el primer trimestre del 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Feria de conocimiento en SEPA y las vigilancias institucionales.</li> <li>Unidad de análisis con equipo interdisciplinario.</li> <li>Ejecución y análisis de las rondas de autocontrol en las sedes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar jornadas educativas en clasificación de situaciones en salud según taxonomía y severidad, para disminuir los subregistros de situaciones en salud.</li> <li>Incentivar al reporte (no punitivo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias educativas en sede con paquetes instruccionales con un grupo vigía (Asesor integral, Auxiliar enfermería y Odontología).</li> </ul>

## 10.1 Informe Financiero

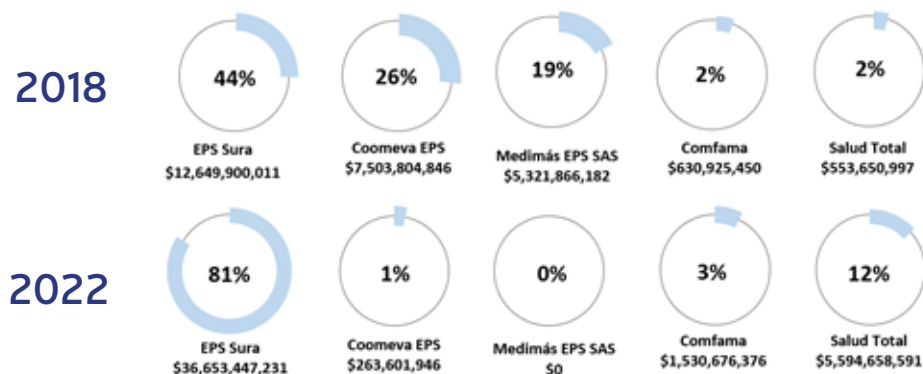
### Tabla No.1. Estado de Resultados y Márgenes 2018 – 2022

	2018	2.019	2020	2.021	2022
Ingresos	31.178.184.893	34.441.033.156	34.919.930.977	46.052.226.869	43.695.426.820
Gasto vinculado a la actividad ordinaria	23.977.637.815,	27.805.713.290,	25.278.827.553,	29.873.993.436,	35.028.480.853,
<b>Excedente bruto</b>	<b>7.200.547.078,</b>	<b>6.635.319.866,</b>	<b>9.641.103.424,</b>	<b>16.178.233.433,</b>	<b>8.666.945967,</b>
Gastos administrativos	8.660.173.542,	6.994.690.823,	7.170.970.308,	13.844.014.703,	9.406.614.399,
<b>Excedente operacional</b>	<b>-1.459.626.464,</b>	<b>-359.370.957,</b>	<b>2.470.133.116,</b>	<b>2.334.218.730,</b>	<b>-739.668.432,</b>
<b>Excedente neto</b>	<b>-1.411.059.373,</b>	<b>10.157.264,</b>	<b>1.206.019.466,</b>	<b>741.009.731,</b>	<b>1.847.510.170,</b>
Costo de las ventas	76,9%	80,7%	72,4%	64,9%	80,2%
Margen Bruto	23,1%	19,3%	27,6%	35,1%	19,8%
Margen Operacional	-4,7%	-1,0%	7,1%	5,1%	-1,4%
Margen Neto	-4,5%	0,0%	3,5%	1,6%	4,2%
Ebitda	161.606.485	1.459.080.966	3.996.118.800	8.980.553.582	338.710.665
Margen Ebitda	0,52%	4,24%	11,44%	19,50%	0,78%

Fuente: Estados financieros 2018 – 2022

- Durante 2022, los ingresos de Prosalco fueron de \$43.695.426.820, inferiores en 5% frente a los obtenidos en 2021.
- Prosalco invirtió en infraestructura, equipos biomédicos e informáticos \$1.925.576.124 de los cuales el 86% corresponden a infraestructura, 11% a compra de equipos biomédicos y 3% a equipos informáticos.
- Las inversiones financieras aumentaron 95% en 2022 respecto a 2021, representando el 51% del total de activos.
- Las obligaciones financieras disminuyeron 647% en 2022 respecto al año anterior.

### Participación en los ingresos



### Gastos de la actividad ordinaria

En promedio, estos gastos en el periodo 2018-2022 son el 75%, pasó del de 64.9% en 2021 de los ingresos al 80.1% en 2022. El aumento de 2022 respecto a 2021 se dio por un incremento de 31% en la unidad de apoyo diagnóstico, de 19% en Farmacia y de 13% en Consulta Externa.

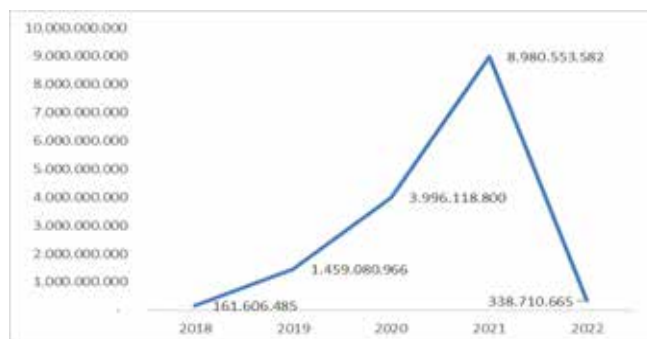
### Márgenes operacional y neto

En el periodo analizado, sólo en 2020 y 2021 hubo margen operacional positivo con 7.1% y 5.1%, respectivamente; para 2022 este indicador fue de -1.4%; explicado, como se indicó anteriormente, porque los ingresos disminuyeron en 5% respecto a 2021 mientras que los gastos de la actividad ordinaria aumentaron en 17%.

Se debe anotar que de los gastos de la actividad ordinaria, hace parte el pago circunstancial que se hizo de \$ 990.534.596 por concepto de Aguinaldo, Bono de vida cara y estímulos e incentivos. El margen neto pasó 1.6% en 2021 a 4.2% en 2022; este respecto del margen operacional negativo, se explica por recuperación de cartera deteriorada.

## Margen Ebitda

Prosalco ha tenido durante los últimos 5 años un EBIDTA positivo, aunque en 2022 se ve la significativa disminución, debido a que el excedente operacional fue negativo.



## Estado de situación financiera

- En los últimos 5 años se presenta un aumento constante del activo total, en particular, en 2021 y 2022, explicado en el primer año por el efectivo generado por los pagos resultado de la facturación por pruebas COVID-19 y, como se observó en el estado de resultados, los ingresos aumentaron en una mayor proporción que el aumento de los gastos permitiendo un flujo de caja importante. Por su parte, en 2022 la EPS Salud Total ejecutó pagos de facturación de 2021. Todo el efectivo generado se invirtió en títulos de valor y en la compra de dos locales en Donmatías para la ampliación de la sede, este último se ve reflejado en el aumento del activo fijo en 227% respecto a 2021.

- En el pasivo, se destaca la disminución de las obligaciones financieras en 2022 respecto a 2021 producto del exceso de liquidez, además se ve una disminución constante de las cuentas por pagar que, en 2022 la rotación de éstas se mantuvo en promedio en 33.3 días; esto nos muestra como una empresa socialmente responsable con nuestros proveedores.

- En cuanto al patrimonio, éste ha aumentado también en todo el periodo de manera constante.

## Indicadores

Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
<b>EBITDA</b>	<b>\$ 161.606.485</b>	<b>\$ 1.459.080.966</b>	<b>\$ 3.996.118.800</b>	<b>\$ 8.980.553.582</b>	<b>\$ 338.710.665</b>
<b>Capital de trabajo operativo KTNO</b>	<b>\$ 976.843.283</b>	<b>\$ 516.832.633</b>	<b>\$ 3.647.567.571</b>	<b>\$ 1.992.432.318</b>	<b>\$ 2.400.288.257</b>
<b>Productividad del capital de trabajo PKT</b>	0,03	0,02	0,10	0,04	0,07
<b>Mrge EBITDA</b>	0,52%	4,24%	11,44%	19,50%	0,78%
<b>Palanca de Crecimiento</b>	0,17	2,82	1,10	4,51	0,14

- El indicador de Productividad del Capital de Trabajo sugiere que se necesitan 5 centavos por cada peso en las ventas, para reponer el capital de trabajo.

- El indicador de palanca de crecimiento es menor que 1, sugiere que el crecimiento en ingresos de Prosalco, en lugar de generar caja, la demanda.

# Certificación cumplimiento de seguridad social en salud



Medellín, 19 de enero de 2023

## A QUIEN PUEDA INTERESAR

**LA SUSCRITA REVISORA FISCAL DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO  
ASOCIADO DE PROFESIONALES DE LA SALUD DE DON MATÍAS CON NIT  
800.228.773**

### **CERTIFICA QUE:**

En cumplimiento de la ley 789 del año 2002 y del Artículo 11 del Decreto 1406 de 1999, **PROSALCO** ha efectuado en forma oportuna los pagos correspondientes a sus aportes al sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos profesionales y los parafiscales, correspondientes al mes de diciembre de 2022.

Adicionalmente, ha cumplido y viene cumpliendo con la obligación legal de afiliar a sus trabajadores al sistema integral de seguridad social.

### **LILIANA ALZATE HOYOS**

Revisora Fiscal Designada de Auditamos Gaviria y Asociados  
T.P. 115.973-T

## Inversiones o alianzas con otras instituciones:

<b>POLICLÍNICO SUR S.A.</b>		
<b>PARTICIPACIÓN ACCIONARIA</b>		
<b>ACCIONISTASTAS</b>	<b># DE ACCIONES</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
Prosalco	486.428	47.32%
Accionistas minoritarios	307.983	30.16%
Policlínico sur	185.589	22.52%

<b>POLICLÍNICO SUR S.A.</b>	
<b>PRINCIPALES CIFRAS 2022:</b>	
<b>ACCIONISTASTAS</b>	<b># DE ACCIONES</b>
Activos:	3.582.503.499
Pasivos:	1.906.268.582
Patrimonio:	1.676.234.917
Ingresos:	5.407.855.330
Costos y Gastos:	5.230.679.012
Utilidad después de impuestos:	98.558.851