

La  
**UNAL**  
cuenta

# Informe de Gestión 2023

**Unisalud**  
Unidad de Servicios de Salud



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA



# Universidad Nacional de Colombia

*Rectora:*

**Dolly Montoya Castaño.**

*Vicerrector General:*

**Pablo Enrique Abril Contreras.**

*Gerente nacional:*

**Rodrigo Pedreros Huertas.**

*Directora sede Bogotá:*

**Luz Mireya Cruz Blanco.**

*Gerente nacional a octubre 2023:*

**Olga Aurora Murillo Rojas.**

## Equipo Unisalud nivel nacional

*Jefe de División sede Medellín:*

**Liseth M. Amell Salcedo.**

*Jefe de División sede Manizales:*

**Henry García.**

*Jefe de División sede Palmira:*

**Claudia Patricia Gálvez Suárez.**

*Asesor Planeación y Sistemas  
de Información:*

**Luis Felipe Ramírez Cabanzo.**

*Asesora Jurídica:*

**Diana Paola Espitia Sánchez.**

*Jefe de División Nacional  
de Servicios de Salud:*

**Doris Carolain Martínez González.**

*Jefe Nacional Administrativo y Financiero:*

**Amanda Elsy Almanza Celis.**

*Jefe oficina de Contratación:*

**Maritza Liliana Casas Ayure.**

*Profesional de Comunicaciones:*

**Lina Marcela Varón Sánchez.**

*Profesional de Calidad:*

**Helena Ospina Cabrera.**

*Analista de datos:*

**Edzon Javier Duarte Beltran.**

*Diseño y diagramación:*

**Freddy Osnayder Leal Arce.**

## 1. Direccionamiento

<b>1.1.</b> Sistemas de Información.....	<b>10</b>
<b>1.2.</b> Sistema de Gestión de Calidad.....	<b>14</b>
<b>1.2.1.</b> Gestión documental.....	<b>16</b>
<b>1.2.2.</b> Atención centrada en el usuario.....	<b>17</b>
<b>1.2.3.</b> Gestión de riesgos.....	<b>17</b>
<b>1.2.4.</b> Gestión de trámites y servicios.....	<b>18</b>
<b>1.2.5.</b> Mejora.....	<b>19</b>
<b>1.2.6.</b> Auditorías.....	<b>20</b>
<b>1.3.</b> Atención al usuario.....	<b>21</b>
<b>1.3.1.</b> Manifestaciones.....	<b>21</b>
<b>1.3.2.</b> Satisfacción.....	<b>26</b>
<b>1.4</b> Gestión de la Comunicación.....	<b>32</b>

## 2. Aseguramiento

<b>2.1.</b> Caracterización poblacional.....	<b>36</b>
<b>2.2.</b> Morbilidad.....	<b>39</b>
<b>2.3.</b> Mortalidad.....	<b>49</b>
<b>2.4.</b> Egresos Hospitalarios.....	<b>56</b>
<b>2.5.</b> Referencia y Contrarreferencia.....	<b>60</b>
<b>2.5.1.</b> Autorizaciones.....	<b>64</b>
<b>2.6.</b> Comité Técnico Científico.....	<b>65</b>
<b>2.7.</b> Evaluación de capacidad técnica y científica de la red contratada.....	<b>70</b>
<b>2.8.</b> Salud pública.....	<b>72</b>
<b>2.9.</b> Alto costo .....	<b>76</b>
	<b>79</b>

## 3. Prestador

<b>3.1.</b> Habilitación.....	<b>88</b>
<b>3.2.</b> Capacidad instalada al Modelo de Salud.....	<b>89</b>
<b>3.3.</b> Gestión del Talento Humano .....	<b>91</b>
	<b>93</b>

## 4. Gestión Administrativa y Financiera

<b>4.1. Adquisición de bienes y servicios.....</b>	<b>96</b>
<b>4.1.1. Procesos contractuales surtidos en Unisalud durante la vigencia 2023.....</b>	<b>97</b>
<b>4.1.2. Soportes para el cumplimiento de la política de aseguramiento. ....</b>	<b>99</b>
<b>4.1.3. Soportes para el cumplimiento de la gestión de la prestación, direccionamiento estratégico, y gestión financiera y administrativa.....</b>	<b>105</b>
<b>4.2. Análisis Financiero.....</b>	<b>111</b>
<b>4.3.1. Análisis financiero presupuestal. ....</b>	<b>111</b>
<b>4.3.2. Tendencias Financieras. ....</b>	<b>119</b>
<b>4.3.2. Costos de los servicios de salud.....</b>	<b>122</b>

# Misión

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, garantiza la seguridad social en salud de sus afiliados con cobertura nacional, mediante la adecuada administración de recursos, un **Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento**, que privilegia la condición de persona y un equipo humano competente.

# Visión

En el 2025 la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia será reconocida como referente nacional en el sistema propio de seguridad social en salud de las universidades públicas, por los resultados en salud obtenidos en su población afiliada con el fortalecimiento de la implementación del **Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento**.

# Objetivos Estratégicos

- Optimizar la implementación de **Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento**, a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de salud de la población afiliada.
- Priorizar las necesidades en salud a partir de las características demográficas y de morbilidad de la población afiliada para realizar el seguimiento efectivo de las cohortes de interés.
- Garantizar la cobertura de las necesidades en salud de los afiliados en todos los niveles de complejidad conforme a los preceptos normativos.
- Orientar la prestación de servicios de salud en la atención primaria para favorecer la detección temprana y la protección específica de la población afiliada, y fortalecer la capacidad resolutiva de los prestadores propios, conforme a los lineamientos del **Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento**.
- Fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos para lograr la satisfacción del usuario y la sostenibilidad institucional.

## Valores

### Respeto

Reconocemos a los demás como sujetos morales, valoramos su dignidad, individualidad e intimidad.

### Tolerancia

Entendemos la diferencia del otro, reconociendo que no es ni mejor ni peor que nosotros y que podemos convivir en armonía.

### Compromiso

Nos reconocemos voluntariamente como parte de Unisalud y entregamos lo mejor de nosotros para cumplir con las tareas asignadas en el marco del objeto misional de la Unidad.

# Plataforma estratégica Unisalud



## Plan de Desarrollo de Unisalud 2020 - 2025

### Objetivos Estratégicos

#### **Modelo de Salud Gestión del Riesgo**

1. Mejorar la experiencia de los pacientes.
2. Mejorar los resultados en salud de los afiliados.
3. Costos razonables acordes a los resultados.

**1.**

# **Direccionamiento**

Unisalud desde su direccionamiento, establece las estrategias y el enfoque para lograr sus objetivos a largo plazo. Esto implica tomar decisiones claves sobre aspectos, como **la misión, visión, valores, metas, estrategias y políticas, alineándolos** de manera coherente, consistente, flexible y adaptable para ajustarse a los cambios en el entorno, en sus procesos administrativos, financieros, de comunicaciones, manejo de sistemas de información y asesoramiento jurídico.

El 2023 fue un año que marcó un hito en la historia de **la Unidad de Servicios de Salud – Unisalud, de la Universidad Nacional de Colombia**, ya que se llegó a un punto de inflexión en su sostenibilidad financiera para garantizar el aseguramiento en salud de sus afiliados en el mediano y largo plazo. En un sentido más amplio, la Unidad tuvo un desequilibrio de las necesidades financieras actuales con las futuras.

Sin embargo, bajo el liderazgo de las directivas de la Universidad, se logró que el Congreso aprobara incluir en **el Plan Nacional de Desarrollo**, un artículo que permitiera el ingreso de la totalidad de aportes de los afiliados a Unisalud, para cumplir con los objetivos trazados a largo

plazo.

Es importante mencionar que Unisalud se ha caracterizado por mantener una gestión prudente de los recursos financieros, incluida una planificación cuidadosa del presupuesto, con una supervisión adecuada de los gastos y una gestión inteligente de las inversiones. No obstante, el riesgo de una insostenibilidad financiera de la Unidad siempre estuvo latente y en vigencias anteriores se había logrado mitigar su materialización. Situación que se agudizó sensiblemente después de la pandemia por factores como: **(i)** mayor conciencia de la salud de los afiliados para atención médica preventiva y de seguimiento, **(ii)** el tratamiento, la recuperación y el seguimiento de las personas afectadas por el COVID-19 (síndrome post-COVID), **(iii)** énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Lo anterior se refuerza en el obligatorio cumplimiento de las actividades de las **Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS, del Ministerio de Salud y Protección Social**, que establecen los lineamientos para la prestación integral y coordinada de servicios de salud en diferentes niveles de

atención, desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta la atención especializada y la rehabilitación, articulándose con el Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento en el marco del Plan de Desarrollo de Unisalud 2020-2025 **“Unisalud Saludable: Compromiso de todos”**.

La realización de estas actividades han implicado un gran esfuerzo por la Unidad, teniendo en cuenta que, como es ampliamente conocido, la población de Unisalud es envejecida y con una elevada carga de enfermedad, (como será analizado en el capítulo del Aseguramiento), incidiendo directamente en las finanzas. Los costos de la enfermedad en adultos mayores varían significativamente según factores como el tipo y la gravedad de la enfermedad, los servicios de atención y el suministro de medicamentos a largo plazo por las múltiples condiciones de salud por lo tanto, es fundamental seguir fortaleciendo a Unisalud, con diferentes estrategias que mitiguen estos costos y garanticen que todos los afiliados reciban la atención y el apoyo que necesitan.

**En la vigencia 2023**, estas estrategias fueron plasmadas desde la planeación y direccionamiento del equipo directivo de Unisalud, con el aval de la Junta Directiva Nacional, JDN hasta la ejecución de las actividades por parte de todos los colaboradores, quienes realizan un gran esfuerzo para garantizar mejores condiciones para el estado de salud de los afiliados. Esta ejecución pretende exponer, en el presente Informe de Gestión con el cumplimiento de los componentes misionales como son el aseguramiento y la prestación de los servicios.

Sumado a las anteriores estrategias, la Junta Directiva Nacional de Unisalud aprobó diferentes acuerdos con el ánimo de dar viabilidad normativa a la Unidad, así:

- **Acuerdo 01 de 2023:** “Por medio del cual se aprueba la exención del pago de cuotas moderadoras por un periodo de seis (6) meses para las nuevas afiliaciones de cotizantes a la Unidad de Servicios de Salud en la vigencia 2023”, Con la intención de incentivar las nuevas afiliaciones para aumentar el número de afiliados a Unisalud, entregando un resultado de 241 nuevos cotizantes,

y con ello mejora en los ingresos.

- **Acuerdo 02 de 2023:** “Por el cual se regulan las cuotas moderadoras y copagos en la Unidad de Servicios de Salud - UNISALUD”, para actualizar la normatividad en materia de excepciones y racionalizar el gasto en salud, fomentando la adherencia por parte de los afiliados al Modelo de Salud enfocado en la Gestión del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento.
- **Acuerdo 03 de 2023:** “Por el cual se crea la subcuenta del Fondo Especial de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, Unisalud, denominada “Fondo ProUnisalud”. Dada la contingencia que vivió el mundo, especialmente el sector salud en atención de la pandemia y los efectos de la pospandemia, el Director Jurídico Nacional de la Universidad Nacional de Colombia encuentra justificado y ajustado a derecho el apoyo especial para el sostenimiento de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional - Unisalud, el cual debe ser temporal (2 años) y dirigido a un fondo específico a través

del cual se ejecutarán los recursos.

- **Acuerdo 05 2023:** “Por el cual se conforma y se reglamenta el Comité Técnico Científico Nacional de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia-Unisalud”. El panorama cambió con las nuevas inclusiones del SGSSS, ya que para la vigencia del 2021 el Comité Técnico Científico en todas sus sedes estudió un promedio de casos por sesión de 54, y para la vigencia 2022 el promedio de casos disminuyó a 14 casos por sesión, lo que corresponde a una reducción del 74% en los casos a estudiar. Por lo anterior, Unisalud evaluó la necesidad de replantear el funcionamiento y alcance del Comité Técnico Científico, concluyendo que los casos a estudiar no sean solo las exclusiones del Plan de Beneficios, sino aquellos otros que por interés institucional deberán ser analizados de manera centralizada y su estudio se fundamenta en la pertinencia médica, funcionalidad y mejor opción terapéutica impactando en la racionalización del uso de los servicios de salud, manteniendo los criterios de calidad en la prestación.

- **Acuerdo 10 de 2023:** “Por el cual se establecen los servicios y tecnologías de salud incluidas en el Plan de Beneficios de la Unidad de Servicios de Salud”. La Gerencia Nacional de Unisalud presentó y sometió a consideración de la Junta Directiva Nacional, el Plan Único de Beneficios de los afiliados, teniendo en cuenta: i) Los resultados de la gestión del Comité Técnico Científico Nacional de Unisalud; ii) Que la dinámica del sistema de salud es cambiante, en razón a que las tecnologías en salud crecen al ritmo de los avances científicos, los cuales responden a las necesidades en salud de las personas, en armonía con las definiciones y nuevos procesos, tecnologías y la innovación de nuevas formas terapéuticas internacionalmente reconocidos por las comunidades científicas o utilizados en las buenas prácticas de la prestación de servicios de salud, por lo que consideró necesaria la actualización y el establecimiento de los servicios entregados dentro del Plan de Beneficios de Unisalud.
- **Acuerdo 11 de 2023:** “Por el cual se modifica el Artículo 8 de la Resolución 03 de 2010 de la Junta Directiva

Nacional de Unisalud y se derogan otras disposiciones”. La JDN, con el informe presentado por la Gerencia Nacional de Unisalud, encontró viable y pertinente permitir la afiliación del cónyuge o compañero(a) permanente del afiliado cotizante cuando éste tenga una relación laboral o ingresos adicionales, en desarrollo del artículo 165 del Plan Nacional de Desarrollo.

Adicionalmente, en relación con asuntos legales, durante la vigencia 2023, en sede Administrativa y Judicial se llevaron a cabo cuatro (4) conciliaciones extrajudiciales en materia contractual, dando cierre a los cuatro procesos, se interpusieron 35 recursos de reposición en subsidio de apelación en contra de colpensiones por concepto de mayores valores pagados, se recibieron seis (6) demandas con reclamaciones de orden laboral y 26 tutelas. En total se pagaron por sentencias y conciliaciones aproximadamente 129 millones de pesos, quedando pendiente un pago por aproximadamente 100 millones para el 2024 de una sentencia ya ejecutoriada.

## Modelo de Salud enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento

### Unisalud - UNAL

#### Garantía del derecho a la salud

Adquirir

Difundir

Aplicar

Gestión del Conocimiento

Usuario

Recurso humano

Políticas y normas gubernamentales

Directriz institucional



Identificar

Prevenir

Tratar

Gestión del Riesgo

Incremento del nivel de satisfacción de los usuarios

Mejora de la capacidad resolutiva

Mejorar el desempeño financiero

#### Atención primaria en salud

**1.1****Sistemas de Información**

**Desde la vigencia 2020** la Junta Directiva Nacional de Unisalud tomó la decisión de implementar **el Sistema de Información para la Gestión en Salud - HIMS**, en las sedes de la Unidad de Servicios de Salud, según los requerimientos de los procesos de aseguramiento y prestación. Esto llevó a contratar en la vigencia 2022 una persona jurídica para los servicios de desarrollo, implementación e implantación de este aplicativo con un horizonte para la puesta en productivo en el segundo semestre del 2023. Sin embargo, debido a la complejidad de las actividades que desarrolla Unisalud como Sistema Propio de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, se presentaron particularidades y retos que variaron el alcance y la complejidad del aplicativo, teniendo como horizonte definitivo el primer semestre del 2024 para su salida en productivo.

Uno de los grandes retos que tenemos para la implementación del **HIMS en el 2024**, es que las personas suelen resistirse al cambio, especialmente si implica aprender nuevas habilidades o modificar procesos establecidos. Para contrarrestar esta resistencia, se realizarán sesiones de gestión del cambio para facilitar una transición

suave y exitosa, minimizando la resistencia y maximizando la adopción efectiva del aplicativo por parte de los colaboradores. Para que la información que necesita Unisalud, desde otras áreas, llegue de manera efectiva y fluida, se solicitó al proveedor del aplicativo HIMS, la integración con otros sistemas existentes en la Universidad, sin embargo, esta interoperabilidad es compleja por la transferencia de datos y la comunicación entre sistemas. No obstante, para avanzar con esta particularidad, se realizaron sesiones de acompañamiento técnico con las áreas involucradas, con una activa participación.

De la misma manera, en el 2024 se iniciarán los desarrollos pertinentes, en cumplimiento de la normatividad expedida en la última semana del 2023 por el Ministerio de Salud y Protección Social, relacionada con la gestión de las autorizaciones de servicios de salud entre las Entidades Responsable de Pago como Unisalud y las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), sin la intermediación del paciente. Así mismo, esta normatividad modifica el manejo de la información de servicios prestados en la red externa contratada así como el proceso de auditoría de las cuentas médicas.

## 1.2

# Sistema de Gestión de Calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es más que un requisito para las instituciones del sector salud. Unisalud en su doble figura de asegurador y prestador debe por tanto, cumplir con lo determinado y exigido en **el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, SOGCS**, y al ser parte del Sistema Propio de Salud de las Universidades Públicas, y ser una dependencia adscrita a la Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia, debe seguir los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Académico Administrativo y Ambiental, SIGA.

El reto está en lograr articular todo lo necesario en un solo sistema, que permita la implementación de un sistema de gestión, garantizando el cumplimiento de resultados y la satisfacción de los usuarios. Este trabajo de calidad debe facilitar el desarrollo de los procesos a los equipos y hacer que el cumplimiento de los requisitos sea un resultado que no implique una carga adicional, sino que se de por la implementación de las buenas prácticas.

En tal sentido, para **la vigencia 2023**, desde el equipo de calidad, se diseñó y dio

ejecución al plan de trabajo descrito en la siguiente gráfica:

## Plan de trabajo 2023

### MODELO DE SALUD GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Inducción y Reinducción

Entrenamiento

Asistencial



crear un archivo alternativo de consulta de esta información, publicada a través de Drive y con claves de acceso para garantizar su seguridad.

La actualización de documentos, se trabajó con participación de todos los equipos y el aval del Comité de Calidad, basados en los siguientes criterios:

- Simplificación de batería de documentos que integran el Sistema en el proceso de Seguridad Social en Salud, con el fin de facilitar la consulta, apropiación y socialización de los mismos.
- Tiempos de vigencia documental.
- Actualización con criterios normativos y operativos.
- Alineación con el Modelo de Salud de Unisalud.
- Necesidades de servicios y áreas de creación de nuevos documentos.

En la vigencia 2023, se actualizaron 44, se crearon 7 y fueron publicados 51 documentos. El 100% de la documentación publicada en el softexpert para el proceso de Seguridad Social en Salud se encuentra vigente, cumpliendo con los lineamientos institucionales. (158 documentos a la fecha

### 1.2.1. Gestión documental

El componente documental es clave para el desarrollo de la Gestión del Conocimiento, elemento transversal del Modelo de Salud. Es a través de este ejercicio que se logra el conocimiento explícito.

Durante el año 2023, Unisalud, al igual

que toda la Universidad, se vio impactada por el ataque cibernético que afectó, entre otros, el sistema de información de calidad, en el que se encuentra el repositorio de documentos de la Universidad y sus procesos. En tal sentido, fue una fortaleza contar con los backups de información y el control documental que se hace a través del Comité de Calidad de Unisalud, que permitió

de elaboración del presente informe)

### **1.2.2. Atención centrada en el usuario**

- Se validó la Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas (CUPI) del Proceso de Seguridad Social en Salud, realizada en 2022, evidenciando que la misma se encuentra vigente.
- Gestión oportuna de Manifestaciones teniendo en cuenta los lineamientos del Procedimiento de Gestión del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, tanto del prestador propio como de las IPS de la red contratada, que se detallarán más adelante en apartado de satisfacción y PQRS.
- Se realizó auditoría por parte de la Oficina Nacional de Control Interno - ONCI, a la gestión de manifestaciones de Unisalud, con un resultado favorable para la Unidad.
- Según lineamientos de la Circular Externa 2023151000000010-5 de junio 2023 de la Supersalud, Unisalud actualizó la documentación de gestión de manifestaciones para incluir la tipificación de los reclamos

de riesgo simple, priorizado y vital, con el respectivo análisis en el informe trimestral de manifestaciones y satisfacción, el cual se publica en la página web <https://unisalud.unal.edu.co/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-permanentes> Se gestionó la parametrización del sistema ARANDA para su inclusión.

- Teniendo en cuenta el análisis trimestral de manifestaciones y encuesta de satisfacción, se identificaron oportunidades de mejoramiento en la emisión de autorizaciones, dispensación de medicamentos y en la oportunidad de atención por algunas especialidades de la red contratada, las cuales fueron intervenidas con el fin de mejorar la calidad del servicio.

### **1.2.3. Gestión de riesgos**

Durante la vigencia 2023 hubo continuidad del nuevo PAMEC Asegurador vigencia 2022-2024. Es importante recordar en este punto que este se encuentra articulado con el mapa de riesgos de la Universidad Nacional y con los riesgos de la Supersalud (Circular No. 2022151000000050-5 de 2022). Los riesgos tratados, fueron: corrupción,

operacional, actuarial, de crédito, de liquidez, de mercado de capitales y riesgos en salud. Esta estrategia de integración de los riesgos permitió optimizar recursos en la aplicación de acciones transversales para su adecuada intervención.

Esta gestión de riesgos tiene identificado un total de 13 de estos, incluido el de corrupción, cuyo fin es la anticipación, lograr contener y evitar su ocurrencia:

- Prestar servicios sin el cumplimiento de los lineamientos nacionales para las EAPB.
- Desequilibrio financiero (insostenibilidad financiera).
- Sistema de información que no atiende las necesidades misionales.
- Desarrollo insuficiente de la Gestión Integral del Riesgo en Salud.
- Desinformación y/o desconocimiento sobre el funcionamiento de la Unidad por parte de los usuarios.
- Flujo inadecuado de la información al interior de los equipos de trabajo.
- Vulneración de la reserva de información (Fuga de información reservada).
- Lavado de activos.
- Incumplir las directrices y lineamientos

administrativos, establecidos interna y externamente (incumplir con los compromisos contractuales desabastecimiento de bienes y servicios básicos para la prestación de servicios de salud).

- Incorrecta o inadecuada ejecución de los procedimientos del Asegurador (Referencia y Contrarreferencia y de la implementación de redes integrales).
- Incumplir los lineamientos para la gestión de las manifestaciones y los lineamientos de participación social en salud.
- Deficiente definición y conformación de las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, y de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, RIPSS, (Red de prestadores insuficiente).
- Incumplimiento de requisitos legales en el desarrollo de procesos administrativos y asistenciales en Unisalud, favoreciendo intereses particulares.

La vigencia 2023 trajo una mejora en relación con el 2022, cuando se reportó dificultad para mantener a raya la afectación sobre la sostenibilidad financiera de la Unidad, viéndose comprometida en el corto plazo debido al sustancial incremento del gasto en salud, asociado a la carga de morbilidad

de los usuarios, las actuales condiciones de afiliación la carga de prestación de servicios ante la pandemia por covid-19, la derivación de recursos al ADRES (por disposición del Gobierno Nacional) de los beneficiarios con ingresos adicionales aún cuando son atendidos por Unisalud, la cultura de uso de servicios de salud de los usuarios, entre otros aspectos.

Dado lo anterior, las estrategias de intervención desarrolladas durante el 2023 estuvieron relacionadas con la implementación de acciones de fortalecimiento de los ingresos y contención del gasto, que lograron evitar que este riesgo se materializara.

De manera complementaria, se desarrollaron las acciones establecidas para el control de los riesgos restantes, evidenciando que ninguno de ellos se materializó, lo que demuestra el cumplimiento del objetivo de la gestión del riesgo. No obstante, se hace un llamado de atención especial sobre dos riesgos para fortalecer las acciones para la vigencia 2024:

- Desarrollo insuficiente de la Gestión integral del Riesgo en salud.

- Sistema de información que no atiende las necesidades misionales.

#### 1.2.4. Gestión de trámites y servicios

Al igual que en vigencias anteriores, en 2023 se realizó la actualización de las hojas de vida de trámites y servicios, solicitadas por el SIGA y reportadas a través del aplicativo de la Universidad denominado INFOTRÁMITE.

Desde el punto de vista de “acceso”, Unisalud dispone recursos presenciales, telefónicos y virtuales para la gestión de los servicios requeridos por el usuario, buscando siempre la eliminación de barreras para el contacto y privilegiando la automatización de los mismos como mejora para la comunidad, como es el caso de: emisión de certificaciones, solicitudes ante el CTC, autorizaciones, radicación de PQRS, y auditoría de cuentas, entre otros.

### 1.2.5. Mejoras

#### Planes de mejora 2023

Sede	Número de planes de mejora abiertos 2022	Número de planes registrados en Softexpert 2022	Número de planes con seguimiento 2022	Número de planes cerrados 2022	Número de planes que pasan con actividades para 2023
Bogotá	2	0	1	1	1
Medellín	8	0	8	6	2
Manizales	1	1	1	1	0
Palmira	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

#### Planes de mejora 2022

Sede	Número de planes de mejora abiertos 2022	Número de planes registrados en Softexpert 2022	Número de planes con seguimiento 2022	Número de planes cerrados 2022	Número de planes que pasan con actividades para 2023
Bogotá	4	0	4	2	2
Medellín	6	0	6	4	2
Manizales	1	1	1	0	1
Palmira	1	1	1	1	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Durante la vigencia 2023, el componente de mejoramiento no presentó una variación notoria en su comportamiento, en relación con la vigencia anterior, encontrando que:

- Las sedes Bogotá, Medellín y Manizales establecieron planes de mejora y le hicieron seguimiento al 100% de los mismos. El reto, al igual que en el año anterior, es utilizar la herramienta del Softexpert para el registro de la totalidad de los mismos. Es válido mencionar que en relación con esto último, durante el 2023 el sistema de información softexpert, estuvo fuera de uso como consecuencia del ataque cibernético que enfrentó la UNAL.
- La sede Palmira no realizó planes de mejora formales, aunque reportó la realización de 20 acciones de mejora registradas por distintas fuentes, y evidenció la implementación y efectividad de las mismas.

Fuentes como los comités institucionales, grupos de sede, sistema PQRYF (Peticiónes, Quejas, Reclamos Y Felicitaciones), las reuniones de grupo asistencial y grupo administrativo, las diferentes asistencias técnicas por entes de control y las auditorías internas, permitieron la identificación e implementación de acciones para el mejoramiento de la operación de los procesos y servicios.

## 1.2.6. Auditorías

El componente de auditoría en la vigencia 2023, se desarrolló desde las diversas fuentes con las que se cuenta de manera interna, recibiendo visitas de entes de control y de asistencia técnica, por parte de los entes de inspección, vigilancia y control de cada territorio, discriminadas así:

	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
Número de visitas a la red de prestadores	87	36	10	19
Número de planes de mejora establecidos con la red de prestadores	3	28	10	0
Número de auditorías de HC Medicina	4	12	12	12
Número de auditorías de HC Odontología	0	12	12	12
Número de auditorías de adherencia a guías	4	12	12	24
Número de auditorías internas, otros temas*	0	1	1	0
Número de visitas ente regional o territorial	20	1	8	4
Número de visitas otros entes de control	2	0	0	1

\*Los temas tratados en las auditorías propias de cada sede fueron:

- **Medellín:** mantenimiento de condiciones de habilitación.

**Seguimiento a procesos internos de la entidad** (Referencia y Contrarreferencia – Afiliaciones – Atención al Usuario – Agendamiento – Autorizaciones – Prestación – Contratación – Sistema de manifestaciones).

Dentro de este aspecto, se debe destacar que los resultados de las auditorías fueron adecuados, estando dentro de los parámetros establecidos. No obstante, se evidencia la necesidad de hacer una mejora en los componentes de Historia Clínica y Guías de Práctica Clínica, pues si bien los resultados de los ejercicios son positivos, en temas de resultados con la aplicación de la herramienta de auditoría se ha evidenciado que el registro de datos en los aplicativos de salud no da respuesta a las necesidades de información de Unisalud, en el marco del Modelo de Salud y a los requerimientos de los entes de control, por lo que se debe revisar cómo mejorar.

### 1.3.1. Manifestación

Unisalud cuenta con canales para recibir **quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y PQRS con riesgo vital**.

Al usuario se le invita a privilegiar Aranda por ser un aplicativo UNAL, amigable e intuitivo que además de su trazabilidad ofrece la posibilidad de realizar análisis basado en detalles entregados por los usuarios.

Es por eso que todas las manifestaciones recibidas en Unisalud son alojadas a la plataforma en mención para su respectiva gestión, trazabilidad y así poder rendir cuentas en diferentes espacios y ante entes de control, como este informe.

### Cantidad de manifestaciones por trimestre en el 2023 y tasa por 10.000 afiliados

Trimestre	PQRS Bogotá	Tasa	PQRS Medellín	Tasa	PQRS Manizales	Tasa	PQRS Palmira	Tasa	Total PQRS por trimestre
I	127	123	34	103	18	135	41	470	220
II	123	119	16	49	17	128	31	358	187
III	145	141	11	34	27	204	48	555	231
IV	149	145	21	65	10	75	29	333	209
<b>Total PQRS por sedes</b>	<b>544</b>		<b>82</b>		<b>72</b>		<b>149</b>		<b>847</b>

Tasa nacional  
**45**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2023.

## 1.3

# Atención al Usuario

### Total manifestaciones



**Bogotá**, por ser la sede a cargo del mayor número de usuarios, presenta tendencia a tener la mayor cantidad de manifestaciones, comportamiento que se mantuvo durante la vigencia.

Al comparar el periodo **2023** con **2021 y 2022**, es posible ver que la proporción se mantiene constante en las tres vigencias.

### Comparativo número de manifestaciones en las vigencias 2021-2022-2023

Año	No. manifestaciones
2021	821
2022	823
2023	847

**Total** | **2.491**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2021, 2022 y 2023.

En relación con los tiempos de respuesta, cabe resaltar que Unisalud presenta tiempos favorables y acordes a la normatividad:

### Comparativo del promedio en días de respuesta vigencias 2021-2022-2023

Año	Promedio de días
2021	8.15
2022	9.6
2023	10.44

**Total** | **9.39**

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2021, 2022 y 2023.

Es de resaltar cómo se presenta un incremento de casi un día más para entregar las respuestas, en comparación con el 2022. Esto obedece, **en su gran mayoría, a las PQRS que deben ser tramitadas por terceros como la red de prestadores, colaboradores de la Unidad y demás**, ya que es la persona de Atención al Usuario la que debe hacer trámite de estas y no solo darles la respuesta de fondo.

## Indicadores de manifestaciones

### Tipo

Servicio	Casos	% caso
Queja	364	42,98 %
Reclamo	252	29,75 %
Felicitación	78	9,21 %
Solicitud de información	76	8,97 %
Sugerencia	41	4,84 %
PQR con riesgo vital	24	2,83 %
Reclamo - Riesgo simple	7	0,83 %
Reclamo - Riesgo priorizado	4	0,47 %
Reclamo de Riesgo	1	0,12 %

**Total** 847 100 %

### Canal

Tipo de Registro	Casos	% caso
Mail	253	29,87 %
Web	189	22,31 %
Formulario	173	20,42 %
Presencial	76	8,97 %
Aranda	69	8,15 %
Correo electronico	69	8,15 %
Buzon	8	0,94 %
Telefonico	6	0,71 %
Verbal	4	0,47 %

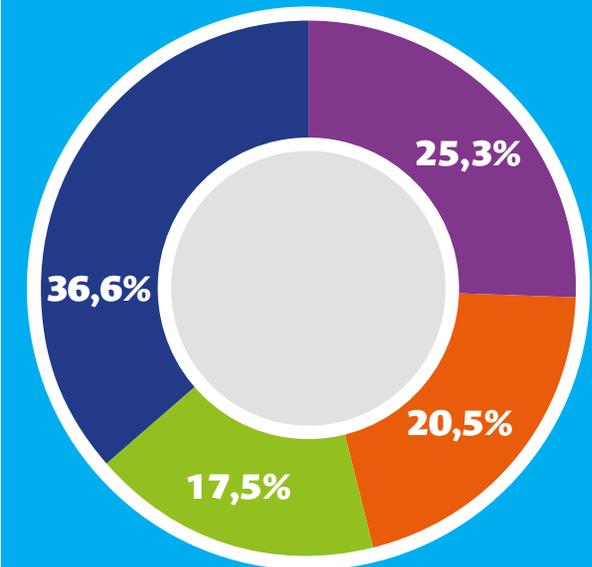
**Total** 847 100 %

### Vinculación

Tipo de Registro	Casos	% caso
Pensionado	287	33,88 %
Administrativo	217	25,62 %
Docente	169	19,95 %
Otro	150	17,71 %
Particular	16	1,89 %
Egresado	4	0,47 %
Contratista	3	0,35 %
Estudiante	1	0,12 %

**Total** 847 100 %

## Promedio en días respuesta



Sede	Casos	Promedio
Bogotá	478	12,22
Medellín	133	8,46
Manizales	77	5,86
Palmira	65	6,86

**Total** 753 10,44

## Tipos de manifestaciones recibidas en las vigencias 2021-2022-2023

Tipo	2021	2022	2023
Queja	294	424	359
Reclamo	270	212	257
Solicitud de información	120	71	76
Sugerencia	25	48	41
Felicitación	53	51	78
Reclamo de riesgo priorizado	No existía la norma que define esta categoría para ese trimestre	No existía la norma que define esta categoría para ese trimestre	4
Reclamo de riesgo vital	59	17	24
Reclamo de riesgo simple	No existía la norma que define esta categoría para ese trimestre	No existía la norma que define esta categoría para ese trimestre	8
<b>Total</b>	<b>821</b>	<b>823</b>	<b>847</b>

Fuente: Informes de manifestaciones y encuesta de satisfacción de 2021, 2022 y 2023.

Para el **año 2023** se expone como el **72%** de las manifestaciones corresponden a **quejas y reclamos**, lo cual muestra una disminución de **6 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2022**. En su mayoría, estas se relacionaron con la entrega de medicamentos; la oportunidad en

el prestador propio, en la red de prestadores y a la hora de entregar productos para la salud como oxígeno y lentes; gestiones para las autorizaciones, pagos de cuotas moderadoras y copagos y buen trato de parte del profesional al usuario y viceversa.

Respecto a las Solicitudes de Información y Sugerencias, se encuentra que estas obedecen, en su gran mayoría, a situaciones relacionadas con **la operación del Fondo ProUnisalud; la disposición de sillas en Unisalud, sede Bogotá; las gestiones en la red de prestadores y los servicios respecto a medicamentos y reembolsos.**

En lo que relaciona a las Felicidades, estas se radicaron para algunos colaboradores y áreas de la Unidad por los servicios entregados.

En el caso de **los reclamos con riesgo priorizado y riesgo simple**, es necesario exponer que estas categorías fueron definidas mediante **la Circular externa 202315100000010-5 del 22 de junio de 2023** y es por eso que solo **en III y IV trimestre se lleva conteo al respecto**. Los aspectos por los cuales se recibieron manifestaciones de este tipo obedecían a procesos de la red de prestadores para la atención en salud de los afiliados y gestiones administrativas como las autorizaciones.

Respecto a los canales con los que cuenta Unisalud para la radicación de sus manifestaciones, es posible evidenciar:



### 1.3.2. Satisfacción

#### Cantidad de satisfacción por servicio

Servicio	Afiliados	Porcentaje
Autorizaciones	322	22,72 %
Consulta medica programada	239	16,87 %
Odontologia	107	7,55 %
Dispensacion de medicamentos	100	7,06 %
Laboratorio Clínico	75	5,29 %
Red Adscrita • (IPS o profesionales de la salud)	66	4,66 %
Asignacion de citas - telefonicas	50	3,53 %
Consulta Medica Programada	46	3,25 %
Consulta prioritaria	44	3,11 %
Terapia Fisica	42	2,96 %

**Total** 1.417 100 %

#### Comparativo de las encuestas de satisfacción recibidas 2021-2022-2023

Año	Número de encuestas	Porcentaje
2021	3.619	43 %
2022	1.307	15 %
2023	1.417	17 %

**Total** 8.437 100 %

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2021, 2022 y 2023.

#### Cantidad de encuestas de satisfacción por trimestre en el 2023

Canal	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Total por trimestre
I	369	133	73	23	598
II	272	115	47	28	462
III	125	38	17	11	191
IV	112	34	10	10	166

**Total** 1.417

Fuente: Informe de manifestaciones y satisfacción 2023 y base de datos Aranda.

**Durante la vigencia 2023** se recibieron menos encuestas de satisfacción en comparación con el **año 2021 y 4 puntos porcentuales más en comparación con el 2022.**

Cabe resaltar que la **vigencia 2021 estuvo marcada por la vacunación contra covid-19 en la cual hizo parte toda la comunidad UNAL y externos**, por otro

lado, **comparando 2022 y 2023 se encuentran cifras similares.**

Cabe resaltar que **desde el 2020 se está adelantando esta encuesta de manera virtual**, mediante el envío por correo electrónico del formulario con determinada frecuencia. Evitando sesgos y dificultades durante el acompañamiento, en el caso de hacerlas de manera presencial.

tuvo una disminución de 12% con respecto al año inmediatamente anterior, debido a insatisfacción por demora en entrega de autorizaciones, no entrega de medicamentos oportunamente e incompletos, e insatisfacción por atención con algunas IPS de la red contratada.

Durante la vigencia 2023, la satisfacción de los usuarios de la sede Manizales presentó una disminución de 5 puntos porcentuales en comparación con la vigencia 2022; lo cual se encuentra directamente relacionado con la causalidad de las 72 manifestaciones recibidas durante el año 2023, en la cual se evidencia que la demora en la generación de autorizaciones (red propia) y la inoportunidad en el agendamiento de consulta de medicina especializada (red adscrita) impactan de forma negativa la percepción y satisfacción de los usuarios.

### Comparativo satisfacción por sedes

Año	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
2023	86 %	65 %	84 %	85 %
2022	80 %	77 %	89 %	91 %
2021	84 %	65 %	96 %	85 %

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción Unisalud 2021, 2022 y 2023.

Haciendo una revisión por sedes encontramos que la satisfacción aumentó en comparación con el 2022, en la sede Bogotá, producto del trabajo de fortalecimiento de los medios de comunicación para mantener a los usuarios informados, la disposición de una persona para apoyar a los usuarios en los procesos de asignación de citas con el

HUN, el apoyo a los usuarios en trámites de autorizaciones y envío de estas por correo electrónico para evitar desplazamientos, los procesos de mejoramiento para la escucha activa a sus necesidades y las gestiones para resolver de manera inmediata cada situación.

En el año 2023 Unisalud, sede Medellín,

En la sede Palmira se tuvo una disminución del 6% en la satisfacción, ya que los usuarios manifestaron encontrarse insatisfechos con la tramitación de las autorizaciones, así como también en la red adscrita en la oportunidad de citas con especialistas y la entrega de medicamentos por parte del gestor farmacéutico.

## Calificación de los atributos de calidad del servicio

### Calificación

- 5. Muy satisfecho
- 4. Satisfecho
- 1. Insatisfecho
- 2. Un poco insatisfecho
- 3. Ni satisfecho/Ni insatisfecho

### Amabilidad

Cantidad Porcentaje

1.029	72,62 %
176	12,42 %
106	7,48 %
61	4,30 %
45	3,18 %

### Confiabilidad

Cantidad Porcentaje

1.007	71,07 %
174	12,28 %
116	8,19 %
66	4,66 %
54	3,81 %

### Disponibilidad

Cantidad Porcentaje

970	68,45 %
183	12,91 %
123	8,68 %
73	5,15 %
68	4,80 %

### Oportunidad

Cantidad Porcentaje

960	67,75 %
172	12,14 %
166	11,71 %
66	4,66 %
53	3,74 %

### Veracidad

Cantidad Porcentaje

1.005	70,92 %
177	12,49 %
112	7,90 %
67	4,73 %
56	3,95 %

### Pertinencia

Cantidad Porcentaje

997	70,36 %
159	11,22 %
139	9,81 %
63	4,45 %
59	4,16 %

**Total**

**15.748**

**100 %**

**15.748**

**100 %**

**15.748**

**100 %**

### Comparativo anual de la percepción general de satisfacción con los servicios prestados por Unisalud, vigencia 2021-2022-2023

Satisfacción general	2021	2022	2023
	81 %	81 %	81 %

Entendiendo que la Universidad Nacional de Colombia tiene una meta estimada del 80% para la percepción de la satisfacción de los usuarios, Unisalud contó con una satisfacción de 81% a nivel general durante la vigencia 2023, el mismo porcentaje que en el año 2022 y 2021.

#### 1.3.3. Mejoras

##### Bogota:

- Se generaron piezas gráficas informando a los usuarios porque no se disponen de sillas en la Farmacia.
- Se ofrecieron capacitaciones a los colaboradores para el manejo de situaciones de presión con los usuarios, se abrieron espacios de escucha y esparcimiento para los colaboradores con el fin de mejorar su carga mental, en el marco de la atención al usuario, con el apoyo del grupo de Convivencia

y Cotidianidad de la Universidad y la referente de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Se dispuso en la Unidad de una persona del HUN para realizar el agendamiento de citas para esta entidad.

##### Medellín:

- Se realizó reestructuración del área de Autorizaciones y se implementaron reuniones permanentes con el equipo de dicha área, para generar estrategias de mejoramiento. Además, se realizó priorización de autorizaciones de Urgencias, hospitalizaciones y consulta

externa, según concepto del auditor, así como seguimiento permanente al indicador de oportunidad en generación de las autorizaciones.

- Respecto a la no entrega oportuna o completa de los medicamentos se realizaron reuniones permanentes de seguimiento al gestor farmacéutico y se generaron estrategias de comunicación permanente de información de medicamentos desabastecidos con el fin de evitar su prescripción y/o realizar formulación de moléculas similares que permitan el tratamiento pertinente y oportuno de los usuarios. Respecto a la inconformidad con algunas IPS de la red de prestadores, se realizaron reuniones con cada una de las IPS con insatisfacción y se generaron compromisos de mejoramiento.

##### Manizales:

- Se realizó gestión para la actualización de portafolio de servicios según la Red contratada en la sede Manizales, la cual se encuentra publicada en la página web, para garantizar a los afiliados información veraz y actualizada de los servicios ofertados.

- Se implementó un formato de registros ante las múltiples solicitudes de renovación de autorizaciones (vencidas) por parte de los usuarios. Con esta medida se logró identificar e impactar las demoras en la gestión de servicio por parte del usuario, ante la red adscrita. El diligenciamiento del formato está acompañado de una medida pedagógica realizada por el personal del área de Autorizaciones para sensibilizar a los usuarios sobre los reprocesos administrativos que conllevan este tipo de trámites.
- Se adelantaron procesos contractuales con el prestador Comfamiliar Risaralda, domiciliada en la ciudad Pereira. Con el fin de garantizar cobertura y acceso ideal a los servicios de salud por parte de la población residente en esta ciudad y su área de influencia.
- Se realizó la socialización del comportamiento de las manifestaciones con los colaboradores de la Unidad, en el marco del Hablemos de Unisalud. Dicho espacio tuvo como propósito sensibilizar sobre el incremento de los reclamos en la sede, la importancia del manejo de técnicas y habilidades comunicativas con los usuarios y la resolución efectiva

de casos que desestimen la intención y uso de canales para reclamaciones. El impacto de esta medida se evidenció en el comportamiento de las manifestaciones del IV trimestre de 2023, con una reducción del 60% de las quejas y reclamos en comparación con el trimestre anterior.

### **Palmira:**

- Periódicamente en los comités de la sede, se retroalimentó al personal sobre casos presentados por los usuarios con el objeto de estar atentos a sus inquietudes. Así mismo, atendiendo al cronograma de visitas a la red de prestadores, se realizó intervención y seguimiento con respecto a la importancia de llevar a cabo los diferentes procesos relacionados con la atención de los usuarios, enfocado siempre en su satisfacción.
- Como acción de mejora con el gestor farmacéutico, se continúa llevando un cronograma de reuniones para seguimiento a las PQRS en el que se realiza análisis puntual de los casos. En el momento, el gestor está abasteciendo los puntos con los medicamentos ya que la principal insatisfacción de los usuarios ha sido por los pendientes generados, por

lo que se espera oportunidad de entrega de medicamentos en tiempo y cantidad. Con relación a esto, se implementó un Drive con la matriz de pendientes en la que cada una de las partes puede hacer seguimiento.

### 1.3.4. Asociación de usuarios

Cabe resaltar que con las asociaciones conformadas se mantuvieron canales de comunicación y atención a sus necesidades de acuerdo a su autonomía y funciones. **Fue así como cada Director de sede (Bogotá) y Jefe de División (Medellín, Manizales y Palmira) estuvieron adelantando solicitudes de información y atendieron sus requerimientos.**

#### Bogotá

##### Conformada.

Adelantando las gestiones respectivas para la entrega de los estatutos.

La Unidad brindó acompañamiento y solicitó al ente de control territorial acompañamiento en el proceso.

Al cierre de la vigencia estaba pendiente el cambio de representación de la Junta Directiva de la Asociación, ante acuerdos entre Presidente y Vicepresidente.

#### Medellín

##### Conformada.

Adelantando las gestiones respectivas para la entrega de los estatutos.

La Unidad brindó acompañamiento y solicitó al ente de control territorial apoyo en el proceso.

#### Manizales

##### Conformada.

Adelantando las gestiones respectivas, en el marco de su autonomía.

Se ofreció acompañamiento para la ejecución de los diferentes procesos de representación por parte de los miembros de su Junta Directiva.

#### Palmira

##### Conformada.

Adelantando las gestiones respectivas para la entrega de los estatutos.

La Unidad brindó acompañamiento y solicitó al ente de control territorial apoyo en el proceso.

### 1.3.5. Datos fallos de tutela 2023

Para la vigencia 2023, Unisalud fue notificada de (26) tutelas, de las cuales (5) fallaron a favor del accionante, así: (2) por pago de incapacidades, (1) por problemas con la afiliación, (1) por oportunidad de cita de especialistas y (1) por continuidad en la prestación del servicio. Las causales más frecuentes para la vigencia fueron problemas con la afiliación y devolución de aportes.

Comparado con la vigencia 2022 se tramitaron (20) tutelas de las cuales (6) ampararon los derechos fundamentales, así: (2) por autorización de enfermería, (1) por entrega de pañales, (1) por pago de incapacidades, (1) problemas de la afiliación (1) tratamiento Integral, y las causales más frecuentes fueron problemas con las afiliación y autorización por el servicio de enfermería.

Desde el área de Comunicaciones de la Unidad se desarrollan todos los procesos divulgativos internos y externos de las cuatro sedes y el nivel nacional de la Unidad.

De manera adicional se atienden, revisan y se da manejo de los canales de divulgación.

Para la vigencia 2023 las campañas de comunicaciones estuvieron divididas en dos temas, así:

	<b>Viabilidad financiera de Unisalud</b>	<b>Necesidades propias del servicio</b>
<b>Piezas gráficas</b>	<b>44</b>	<b>606</b>
<b>Video</b>	<b>6</b>	<b>54</b>
	<p><b>Se abordaron temas como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asambleas Nacionales de Usuarios (2).</li> <li>• Fondo ProUnisalud.</li> <li>• Inclusión de los cónyuges o compañeros(as) permanentes en los grupos familiares de los afiliados.</li> <li>• Cotizaciones de los afiliados bajo el RES008.</li> <li>• Estrategias para lograr el apoyo de la comunidad UNAL ante situación financiera.</li> <li>• Donaciones.</li> </ul>	<p><b>Se abordaron temas como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conmemoración de fechas en salud.</li> <li>• Actividades de promoción y prevención.</li> <li>• Participación social en salud (elecciones, reuniones Asociaciones de Usuarios, entre otros).</li> <li>• Novedades de horario.</li> <li>• Normativa (Acuerdo de JDN, Comunicados, Circulares, entre otros).</li> </ul>

## 1.4

# Gestión de la Comunicación

Todos los productos alimentaron los canales de divulgación de la Unidad como correos electrónicos, redes sociales, televisores en salas de espera y carteleras físicas. Así mismo fueron resocializados a través de las cuentas de correo masivo y redes sociales de la Universidad, para lograr un mayor alcance.

Al respecto, se enviaron aproximadamente 600 correos masivos entre los destinados a las sedes y los de impacto nacional, 100 menos que en el 2022 como resultado de la estrategia de envío de información agrupada bajo el asunto de “Información semanal”, buscando un mayor interés en los contenidos, con una menor saturación

al público.

Durante la vigencia se fortaleció el uso del Brief, un formato interno que los interesados en productos o campañas comunicativas deben diligenciar para especificar e indicar lo que requieren socializar. Esto permitió la ejecución en orden, con oportunidad y claridad en la información de más de 60 campañas comunicativas, para las cuatro sedes.

Referente a planes de acción para los diferentes procesos de la Unidad, desde esta área se adelantaron estrategias de comunicación enmarcadas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Asamblea de conformación de Asociación de Usuarios, Manifestaciones y Satisfacción, Participación social en Salud, nuevas afiliaciones, vacunación contra diferentes enfermedades, inducción y reinducción de colaboradores y procesos electorales internos.

Justamente, en el 2023 se llevaron a cabo dos procesos electorales para la elección de representantes de los Usuarios ante el CAS de las sedes Bogotá, Medellín y Manizales. El primero para las tres sedes y el segundo

para la sede Medellín y Bogotá ya que en el primero no se obtuvo participación de los empleados públicos administrativos y trabajadores oficiales pensionados; y docentes activos, respectivamente. En estas convocatorias no se presentaron contratiempos, ni dificultades con las etapas, especialmente las votaciones y resultados.

Frente a informes, con apoyo de las áreas de Atención al Usuario y Calidad de las cuatro sedes de Unisalud, para la vigencia 2023 se elaboraron los Informes de Manifestaciones y Satisfacción por trimestre (cuatro) y anual (uno). Estos contenían acciones de mejora que se ejecutaban en las sedes ante los resultados del documento. También se proyectaron respuestas relacionadas con el SQRS a la Vicerrectoría General y la Oficina Nacional de Control Interno, de acuerdo a sus requerimientos relacionados.

Respecto a los impresos, el área cuenta con un contrato para la impresión de material específico misional, el cual para la vigencia 2023 se usó en la impresión de consentimientos informados para las áreas de Laboratorio clínico y Enfermería (vacunación) de Unisalud, sede Bogotá;

**202** piezas de señalética de acuerdo a la Resolución 0445 de 1996 del Ministerio de Salud y Protección Social, de Unisalud sede Medellín y Palmira; Carnets de seguimiento a peso y talla; carpetas para gestantes, carnets infantiles, datos de contacto de IPS de alto tráfico para el agendamiento de citas, proceso para reembolso de medicamentos, fondo ProUnisalud, entre otros.

Las redes sociales son espacios fundamentales para la sociedad actual, ya que a través de ellos la información es inmediata, frecuente y de alto impacto colectivo, es por eso que Unisalud continuó con el fortalecimiento de sus perfiles de **Facebook, X (antes Twitter) y YouTube. En la vigencia 2023 y desde el 2021 que se inició con esta estrategia, se contó con una participación de seguidores así:**

<b>Vigencias</b>	<b>Facebook</b>	<b>X (antes twiter)</b>	<b>YouTube</b>
<b>2021</b>	<b>706</b>	<b>517</b>	<b>128</b>
<b>2022</b>	<b>94</b>	<b>98</b>	<b>137</b>
<b>2023</b>	<b>171</b>	<b>45</b>	<b>352</b>

En el 2023 para Facebook el número de seguidores aumentó en un 62.9% y en YouTube en un 203%. Por el contrario, en X se produjo una pausa de nuevos seguidores del 38%, en comparación con el 2022.

El alcance de los contenidos de la página de Facebook durante el 2023 fue de 3.700, un aumento de 125.5% en comparación con el 2022 que fue de 2.535, un 8.4% más que en la vigencia 2021, cuando se tuvo un alcance de 2.338 vistas. Respecto a la cantidad de visitas a la página de esta red social,

Unisalud recibió 4.700, un 401% más que la vigencia anterior, y con referencia a los clics en los enlaces que se publicaron en el perfil, se logró un aumento de 304.7% que en el 2022.

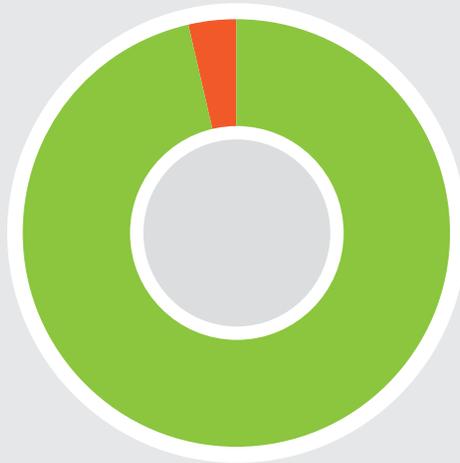
En el caso del canal de YouTube, el total de visualizaciones de la vigencia fue de 68.635, un 254% más que en 2022 que fueron 19.386, cuando se tuvo un aumento del 15% en comparación con las 16,822 del 2021. En el mismo sentido, los 5 videos más vistos (43.337 visualizaciones) del 2023 estuvieron relacionados con prevención

de patologías (tres) y la socialización de medidas para el sostenimiento financiero de la Unidad (dos).

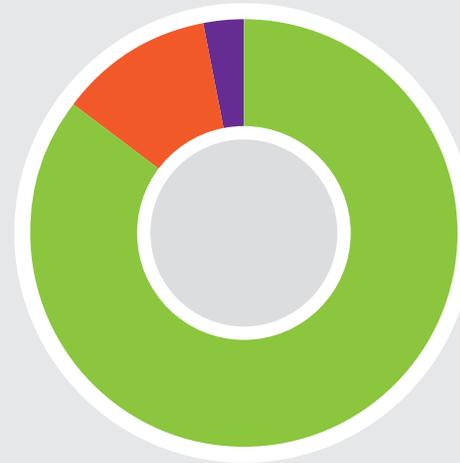
Referente a las impresiones de los Tweets, las cuales son la cantidad de veces que a un usuario se le muestra uno en la cronología o en los resultados de búsqueda, se contó con más de 93.252, un 26% menos que en el 2022 cuando fueron 161.198, lo que consideramos que, junto con la pausa de nuevos seguidores, obedece a la reestructuración que sufrió la plataforma y que alejó a los internautas a consultarla.

## Recordación de información socializada por Unisalud

¿Recuerda haber recibido información de Unisalud?

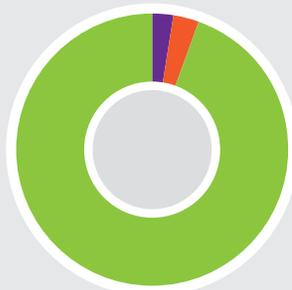


¿Recomendaría el servicio con algún familiar o amigo?

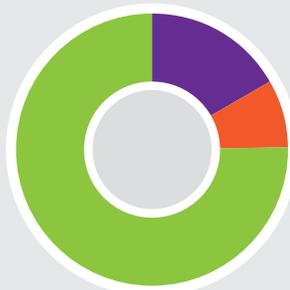


### ¿Conoce los canales de comunicación de Unisalud?

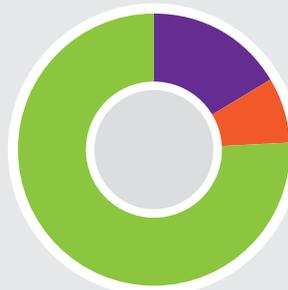
Correo electrónico



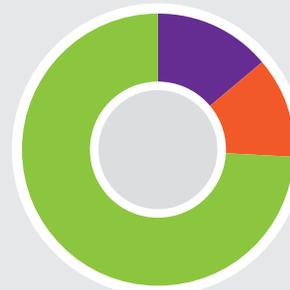
Página web



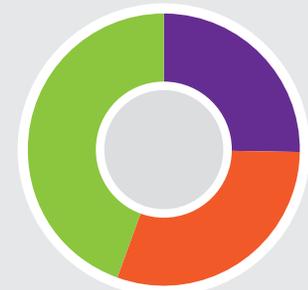
Carteleros físicos



Tvs en salas de espera



Redes Sociales



**2.**

# **Aseguramiento**

El aseguramiento en salud es el programa en el cual se realizan las actividades orientadas a garantizar el acceso de los afiliados a los servicios de salud con dignidad humana, mejorando así los resultados en salud, la satisfacción, la prestación de los servicios con los criterios de calidad y mejorando así el desempeño financiero.

Uno de los objetivos de este programa en Unisalud, es desarrollar mecanismos eficaces para la identificación plena de los usuarios, su afiliación oportuna y el reporte de las novedades con una base única de afiliados con información actualizada, veraz, confiable, sistemática y de fácil consulta para la toma de decisiones, garantizando la seguridad de la información.

Esto se ve reflejado en el cumplimiento, por parte de Unisalud, de los procesos programados por la ADRES, en los cuales se reportan dos veces por semana las diferentes novedades que se aplican a los afiliados, respecto al cambio en los documentos de identificación, retiros, fallecimientos, cambio de municipio, corrección y/o actualización de nombres y apellidos, así como también los ingresos de usuarios nuevos beneficiarios y/o cotizantes.

Este es el resultado del trabajo realizado en conjunto con el área de Comunicaciones, en la cual se generaron estrategias a través de los diferentes canales establecidos informando la importancia y el procedimiento para la actualización de datos, disponiendo de un enlace en la página web y un código QR en las carteleras.

A partir de la información actualizada de los afiliados, se conforma la red de prestadores de servicios de salud, mediante la suscripción oportuna de acuerdos contractuales. Cada sede realiza un reconocimiento de la población a la cual van dirigidos los servicios de salud de acuerdo con la morbilidad de los afiliados, teniendo en cuenta la necesidad de contar con prestadores para las diferentes Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS. Fue así como se gestionaron de forma oportuna los requerimientos realizados por el área de Contratación de acuerdo con la planeación estimada, obteniendo como resultado el mantenimiento y la continuidad de la red de prestadores para la vigencia 2023 y parte del 2024, con servicios de hospitalización, urgencias, medicina especializada, apoyo diagnóstico, laboratorio, gestor farmacéutico, entre otros, lo cual garantiza que los afiliados a la

Unidad cuenten con la atención integral a sus patologías en todas las zonas de influencia. Dentro del análisis realizado para la contratación, se encontraron dificultades como la poca respuesta de algunos prestadores a los compromisos adquiridos en el contrato, lo cual genera un riesgo en la detección de las necesidades de ejecución de los mismos y su seguimiento, especialmente para las patologías de alto costo.

Ante esto, se realizaron actividades de reorganización del área de Aseguramiento y sus canales de comunicación, reuniones con los prestadores, resocialización al talento humano de las necesidades de priorización de la red, seguimiento continuo contractual de la auditoría concurrente, y el trabajo integral y coordinado con las áreas de Contratación, Financiera y Aseguramiento.

Para el 2024 es prioritario seguir fortaleciendo la red de prestadores mediante el análisis de la suficiencia de red, la caracterización poblacional, los servicios requeridos acorde a las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, y la ubicación de los afiliados para concentrar la red y fortalecer la capacidad resolutive en el prestador propio.

Garantizar el acceso a los servicios de salud, a través de procesos administrativos oportunos y eficientes es otro de los objetivos del aseguramiento en Unisalud. Para esto se cuenta con procesos de referencia y contrarreferencia que garanticen la accesibilidad, oportunidad y continuidad de los servicios de salud, siendo un proceso permanente de mejoramiento, reorientación y reorganización, de acuerdo a los lineamientos del Decreto 441 de 2022, en el que se fortalecieron las relaciones del trabajo concertado entre los prestadores, los auditores concurrentes y el área de Aseguramiento, para identificar el manejo integral en los pacientes evitando barreras de acceso administrativo a los afiliados. De esta manera se da continuidad a la autorización de servicios según la indicación de prioridad del profesional tratante, acorde con los atributos de calidad del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos.

Durante el año 2023 las sedes continuaron el seguimiento a la red de prestadores con relación a la gestión clínica de los usuarios, trabajando en el fortalecimiento de los canales de comunicación para obtener la

información de manera ágil, y así evaluar de forma integral a los afiliados para medir su impacto en las atenciones. Así mismo, esta estrategia han permitido implementar acciones con un impacto positivo en el estado de salud de los afiliados.

Con relación a IPS no contratadas que han implementado las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, y se han especializado en la gestión del riesgo, se hicieron acercamientos para lograr acuerdos contractuales en la vigencia 2024; sin embargo, dado el bajo número de afiliados susceptibles de intervención, los diferentes prestadores no mostraron el interés en establecer las rutas, ni disponer de otras formas de contratación para realizar el seguimiento en salud.

No obstante, se trabajó en mejorar el seguimiento a los indicadores de la gestión del riesgo y la gestión clínica, a la adherencia a las Guías de Práctica Clínica y a las mismas RIAS, tanto de los profesionales en el prestador propio como de la red adscrita. Adicionalmente, las sedes aumentaron la cobertura de patologías específicas y necesidades en los servicios en salud y mejoraron los canales de comunicación

con las diferentes entidades, elaborando directorios con los datos del personal asistencial responsable de las RIAS en los prestadores.

Complementando estas estrategias, se dio continuidad durante el 2023 al convenio docente asistencial establecido en las sedes Bogotá y Palmira con la facultad de Enfermería que cuenta con docentes de las cátedras de Gestión en Salud, Enfermería y Salud Pública, en el que los estudiantes durante su práctica, promovieron y optimizaron la documentación disponible para la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, para personas con cáncer y enfermedades huérfanas según el Modelo de Atención en Salud de Unisalud. En el mismo sentido, esta participación permitió fortalecer el programa de Atención Domiciliaria para responder a las necesidades en educación y apoyo al cuidador, contribuyendo con la mejora en la atención de los usuarios, fomentando y favoreciendo los procesos operativos y de desarrollo institucional, y fortaleciendo la capacidad de atención de los usuarios.

## 2.1

# Caracterización poblacional

La caracterización poblacional en Unisalud es fundamental para comprender las necesidades, comportamientos y tendencias en salud de los afiliados con el objetivo de diseñar políticas, programas y estrategias que aborden el estado de salud general, así como el manejo de enfermedades crónicas y agudas, la disponibilidad y acceso a servicios de atención médica, los hábitos relacionados con la salud, entre otros.

Esta caracterización se basa en la recopilación y análisis de datos, principalmente de la historia clínica de la provienen los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud, RIPS, tanto del prestador como del asegurador. La información obtenida proporciona una base para la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica.

Para el 2023, la población total de Unisalud disminuyó un 1.6% con relación al 2022, tendencia que se mantiene desde la vigencia 2010. Al analizar de manera individual los cotizantes frente a los beneficiarios, encontramos un comportamiento diferencial en el que los cotizantes se incrementaron un 8.1% con relación a la vigencia 2022, en contraste con los

beneficiarios que disminuyeron un 15.6%.

La tendencia, desde el 2007 al 2023, expone como esta última vigencia fue la que logró mayor ingreso de cotizantes. Este comportamiento es producto de las estrategias definidas por la Gerencia Nacional de Unisalud con el aval de la Junta Directiva Nacional, comentadas en el capítulo de Direccionamiento. La tendencia decreciente de los beneficiarios, se debe principalmente a que cumplen los 25 años y pierden el atributo de dependencia económica del cotizante, reflejado en la relación de 0,54 beneficiarios por cada cotizante.

El perfil demográfico de la población afiliada a Unisalud, observado en las pirámides poblacionales nacional y por sedes, se mantiene, con una población más envejecida, por una tasa de natalidad baja y una esperanza de vida más alta, lo que resulta en una proporción superior de personas mayores de 60 años, con cambios en la estructura familiar, con una disminución en el tamaño del grupo familiar (menos beneficiarios) y un aumento en el número de hogares unipersonales o familias pequeñas (más cotizantes). Esto puede

atribuirse a factores como el retraso en la unión de parejas, altos niveles de educación, fuerza laboral altamente capacitada, con mayor participación de las mujeres activas laboralmente y la preferencia por tener menos hijos.

Lo anterior se complementa con la tasa de natalidad de Unisalud, que para el 2023 fue de 2,2 nacidos por cada 1.000 afiliados, aumentado frente al 2022 donde fue de 1,8. Sin embargo sigue siendo muy baja y similar al promedio en los países desarrollados en el que es de 2,1. En contraste, la tasa en Colombia para el 2023 fue del 9,8 con una marcada diferencia.

Finalmente Unisalud, con corte al 31 de diciembre de 2023, tuvo entre su población afiliada 230 víctimas del conflicto armado, 1 más que en 2022, las cuales se encuentran identificadas en los sistemas de información y canalizadas a las diferentes actividades de las RIAS con un enfoque diferencial para atención integral y no revictimización.

El enfoque diferencial se centra en acciones adelantadas para eliminar las barreras de acceso a los servicios de salud y otras formas de exclusión, que contribuyen a

la reducción de las inequidades en salud, mediante la adecuación sociocultural de los servicios dirigidos a personas y colectivos en situaciones de vulnerabilidad para darle protección a esta población especial y brindarle atención en salud de manera transversal en todas las Rutas Integrales de Atención en Salud.

En la Unidad, desde hace varias vigencias, se ha realizado la adopción de la normatividad y la implementación de la Ruta de Atención a Víctimas de Violencia, partiendo de la capacitación del talento humano, tanto asistencial como administrativo, en el curso de Atención integral a Víctimas de Violencia y su respectiva actualización cada 2 años, con un proceso de sensibilización y fortalecimiento para la atención humanizada y enfocada al manejo integral de los usuarios en condiciones de vulnerabilidad, con acciones como:

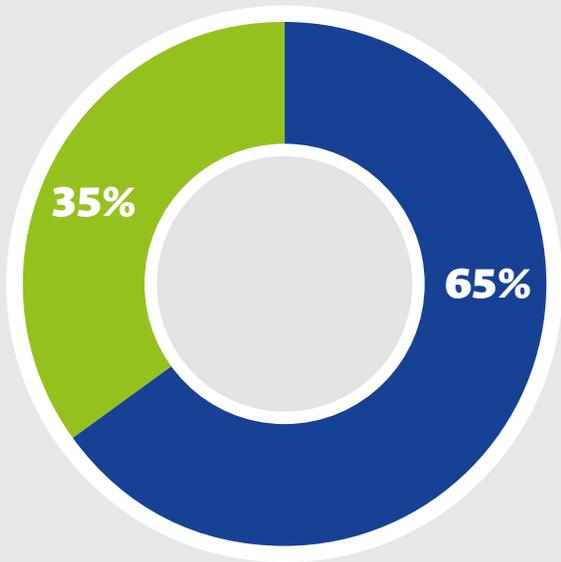
- Notificación oportuna de los casos identificados, para seguimiento y articulación con el ente territorial.
- Acceso al Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia, SIRC, del que se captaron y canalizaron a las personas reportadas como víctimas de Violencia.

- Socialización de las Ruta de Accidentes, Agresiones y Traumas - AAT y Salud mental.
- Valoración de los afiliados, tanto en condición de discapacidad como los afectados por cualquier tipo de violencia.
- Reforzar en todos los procesos de la Unidad, generando espacios de concientización a todos los colaboradores, de que la Ruta de Atención a Víctimas de Violencia incluye también víctimas del conflicto armado y afiliados con algún tipo de discapacidad.

Todas estas actividades evidencian aún más la necesidad de trabajar en el Modelo de Salud enfocado en la Gestión del Riesgo.

### Afiliados

● Cotizantes ● Beneficiario



Cotizante	<b>10.232</b>
Beneficiario	<b>5.516</b>

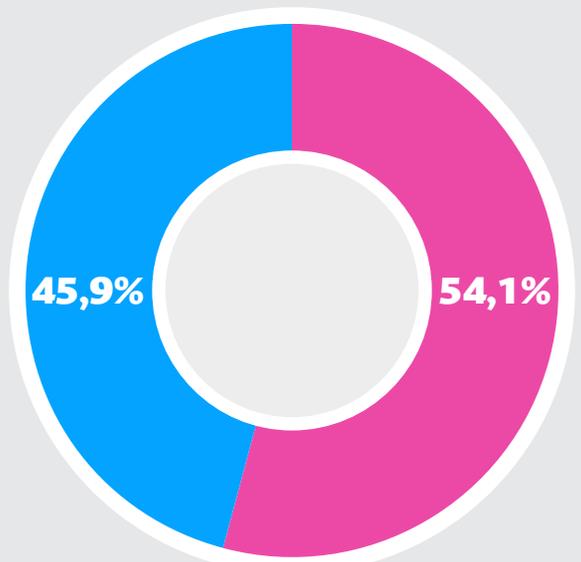
**Total 15.748**

#### Relación

**0,54** Beneficiarios por cada cotizante.

### Sexo

● Masculino ● Femenino

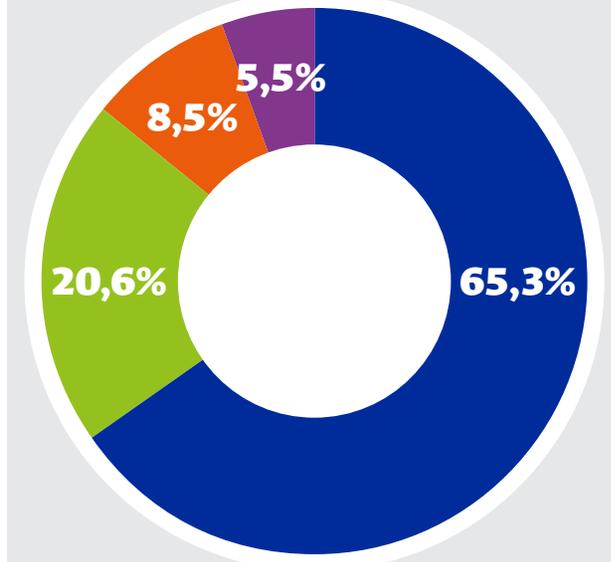


Femenino	<b>8.514</b>
Masculino	<b>7.234</b>

**Total 15.748**

### Sedes

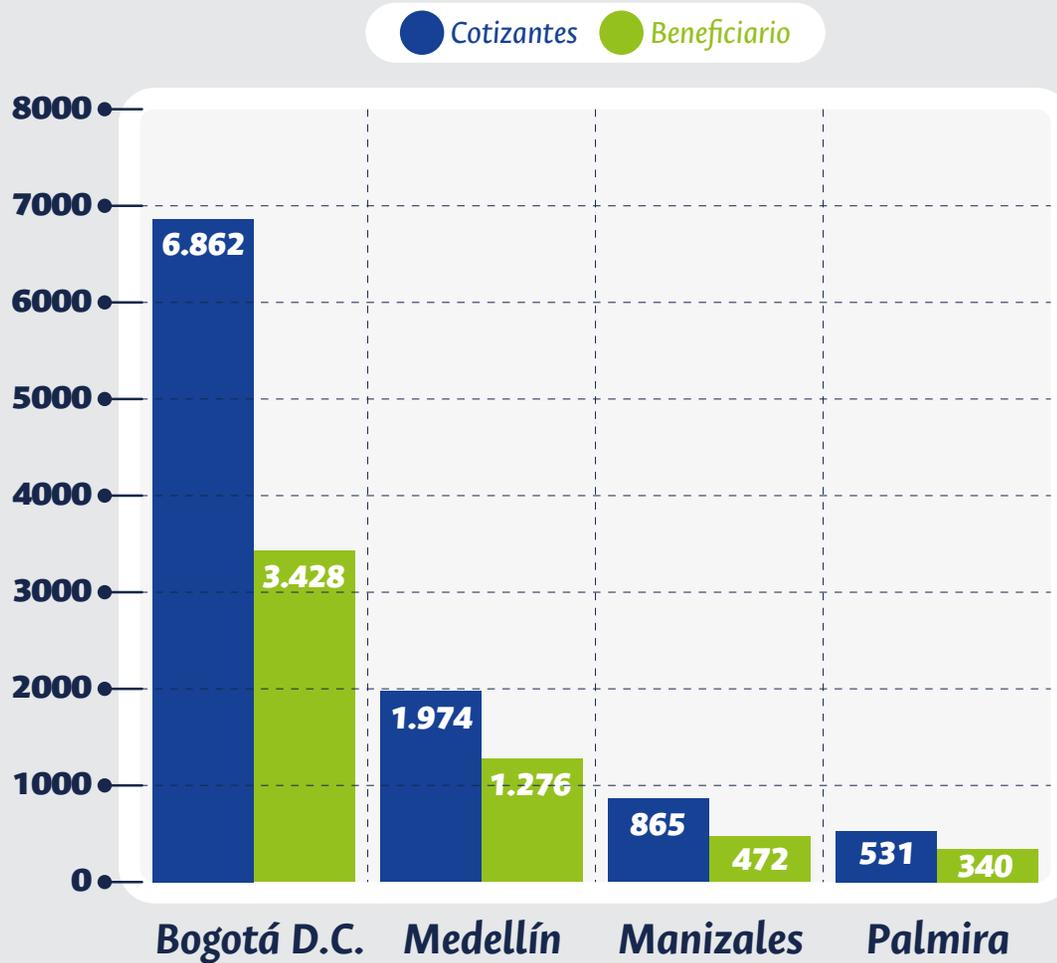
● Bogotá ● Medellín ● Manizales ● Palmira



Bogotá	<b>10.290</b>
Medellín	<b>3.250</b>
Manizales	<b>1.337</b>
Palmira	<b>871</b>

**Total 15.748**

### Distribución de afiliados

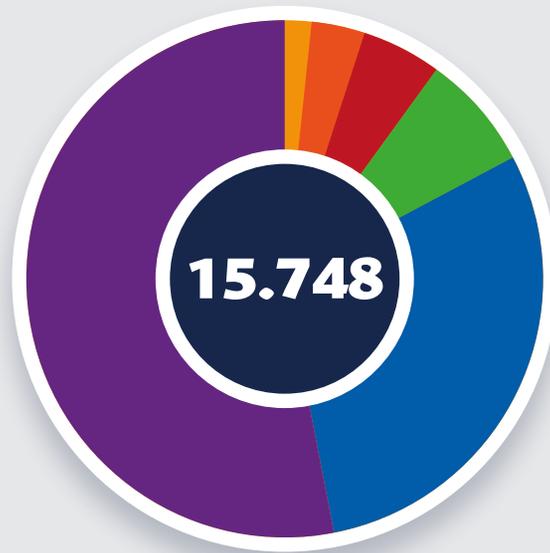


### 10 Primeros municipios

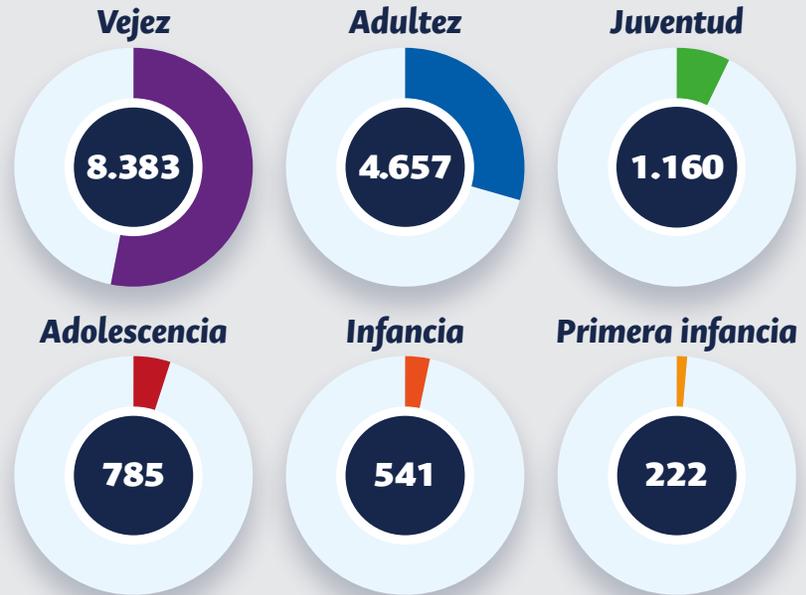
Departamento	Ciudad	Afiliados	Porcentaje
Bogotá D.C.	Bogotá D.C.	8.925	56,67 %
Antioquia	Medellín	2.414	15,33 %
Caldas	Manizales	1.183	7,51 %
Valle del Cauca	Palmira	693	4,40 %
Antioquia	Envigado	216	1,37 %
Antioquia	Bello	211	1,34 %
Valle Del Cauca	Cali	166	1,05 %
Antioquia	Envigado	158	1,00 %
Cundinamarca	Chía	126	0,80 %
Caldas	Villamaría	106	0,67 %

<b>Total</b>	<b>15.748</b>	<b>100 %</b>
--------------	---------------	--------------

### Afiliados por ciclo vital



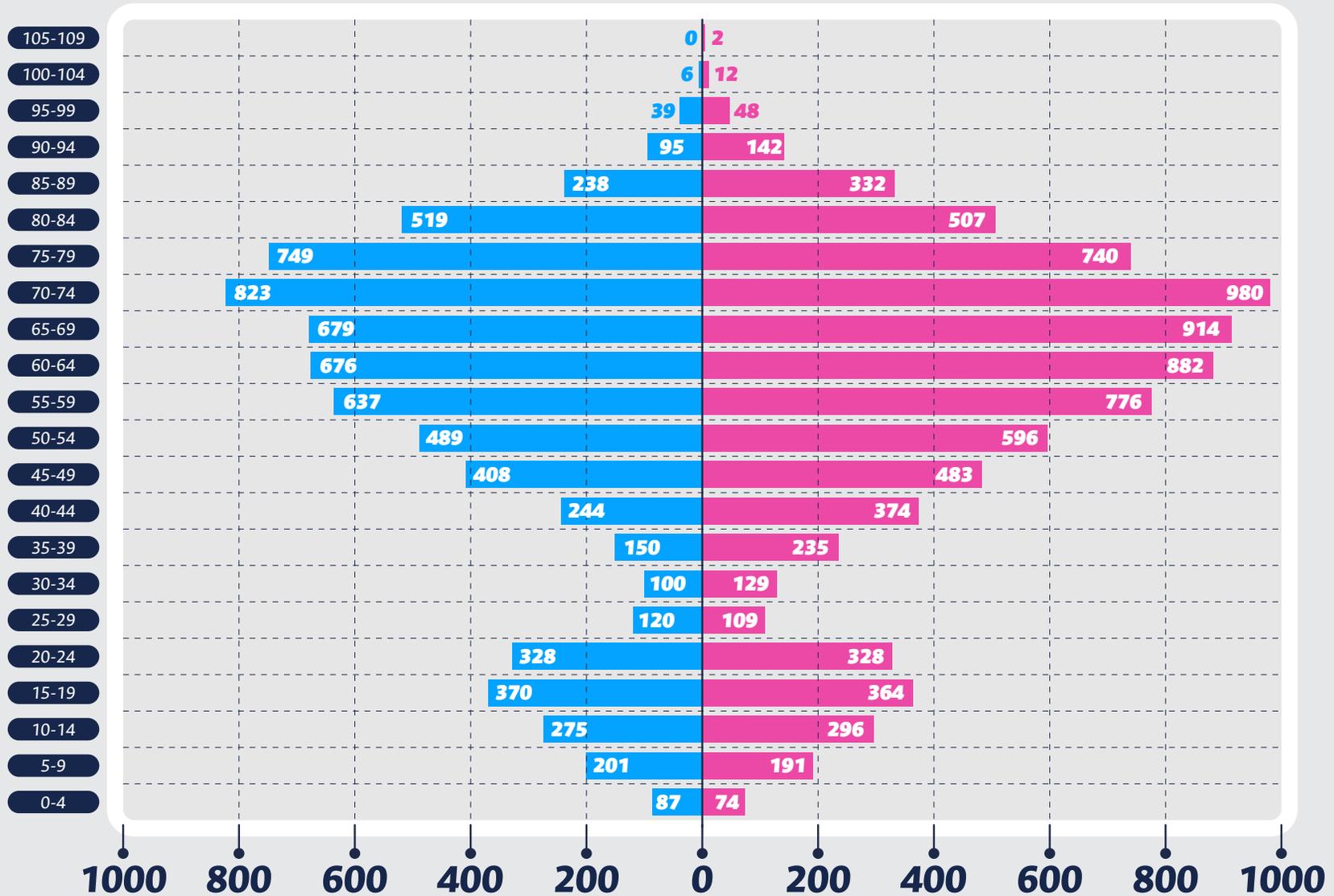
- 1,4 %
- 3,4 %
- 5,0 %
- 7,4 %
- 29,6 %
- 53,2 %



Etapas	Hombres	% Ciclo vital hombres	% Ciclo vital sobre afiliados	Mujeres	% Ciclo vital mujeres	% Ciclo vital sobre afiliados	Total general	% Ciclo vital sobre total afiliados
Primera infancia	121	1,7 %	0,8 %	101	1,2 %	0,6 %	222	1,4 %
Infancia	267	3,7 %	1,7 %	274	3,2 %	1,7 %	541	3,4 %
Adolescencia	384	5,3 %	2,4 %	401	4,7 %	2,5 %	785	5,0 %
Juventud	594	8,2 %	3,8 %	566	6,6 %	3,6 %	1.160	7,4 %
Adulthood	2.044	28,3 %	13,0 %	2.613	30,7 %	16,6 %	4.657	29,6 %
Vejez	3.824	52,9 %	24,3 %	4.559	53,5 %	28,9 %	8.383	53,2 %
<b>Total</b>	<b>7.234</b>	<b>100 %</b>	<b>45,9 %</b>	<b>8.514</b>	<b>100 %</b>	<b>54,1 %</b>	<b>15.748</b>	<b>100 %</b>

### Pirámide poblacional Unisalud

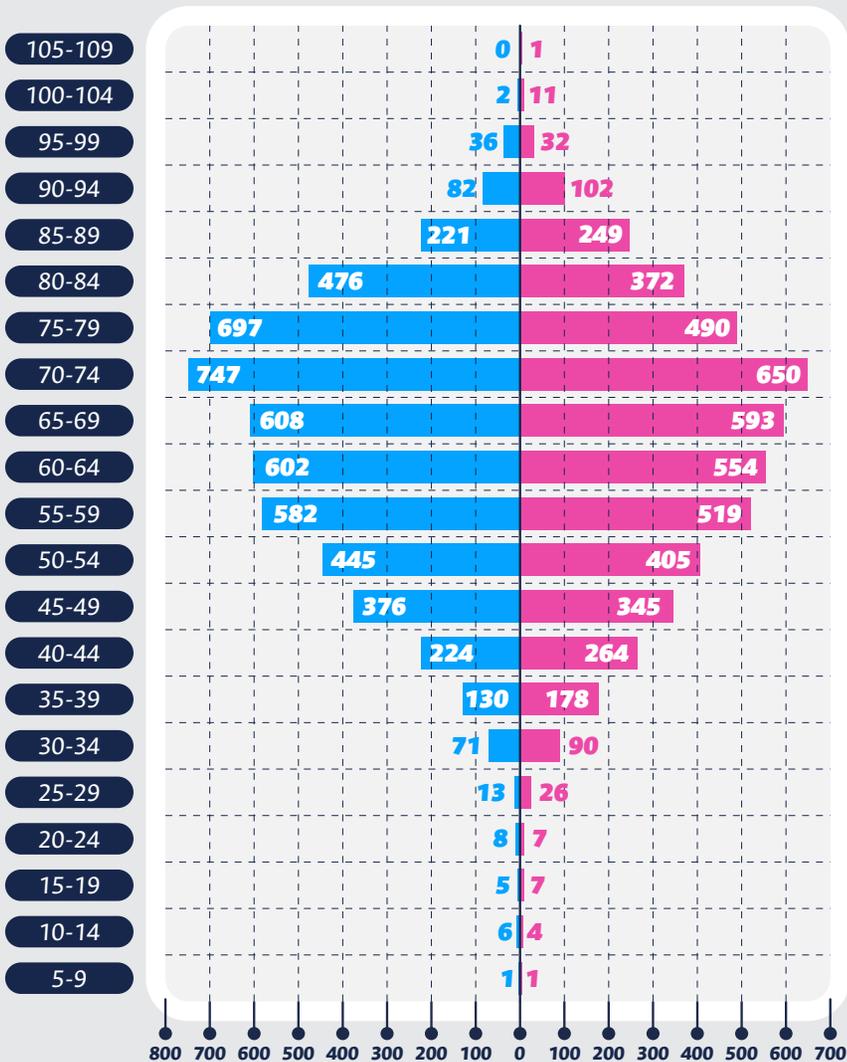
Total afiliados ● Masculino ● Femenino



### Pirámide poblacional Unisalud

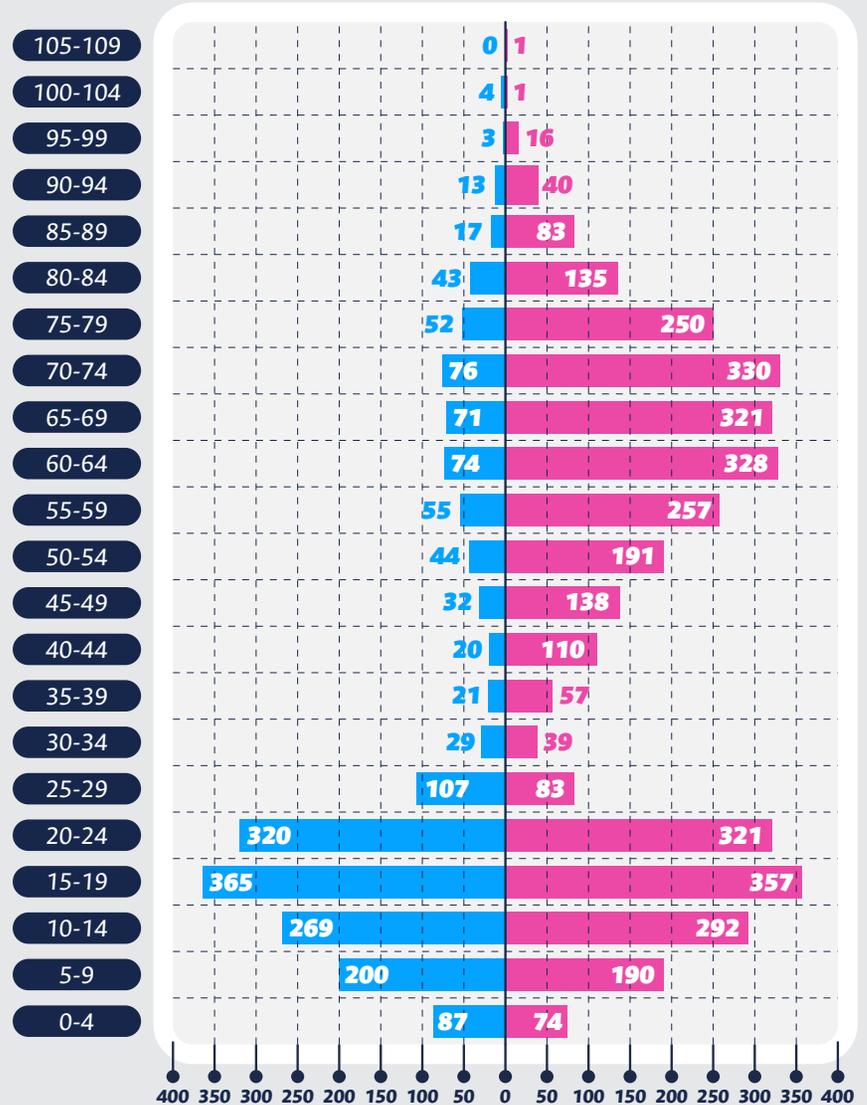
Cotizantes

Masculino Femenino



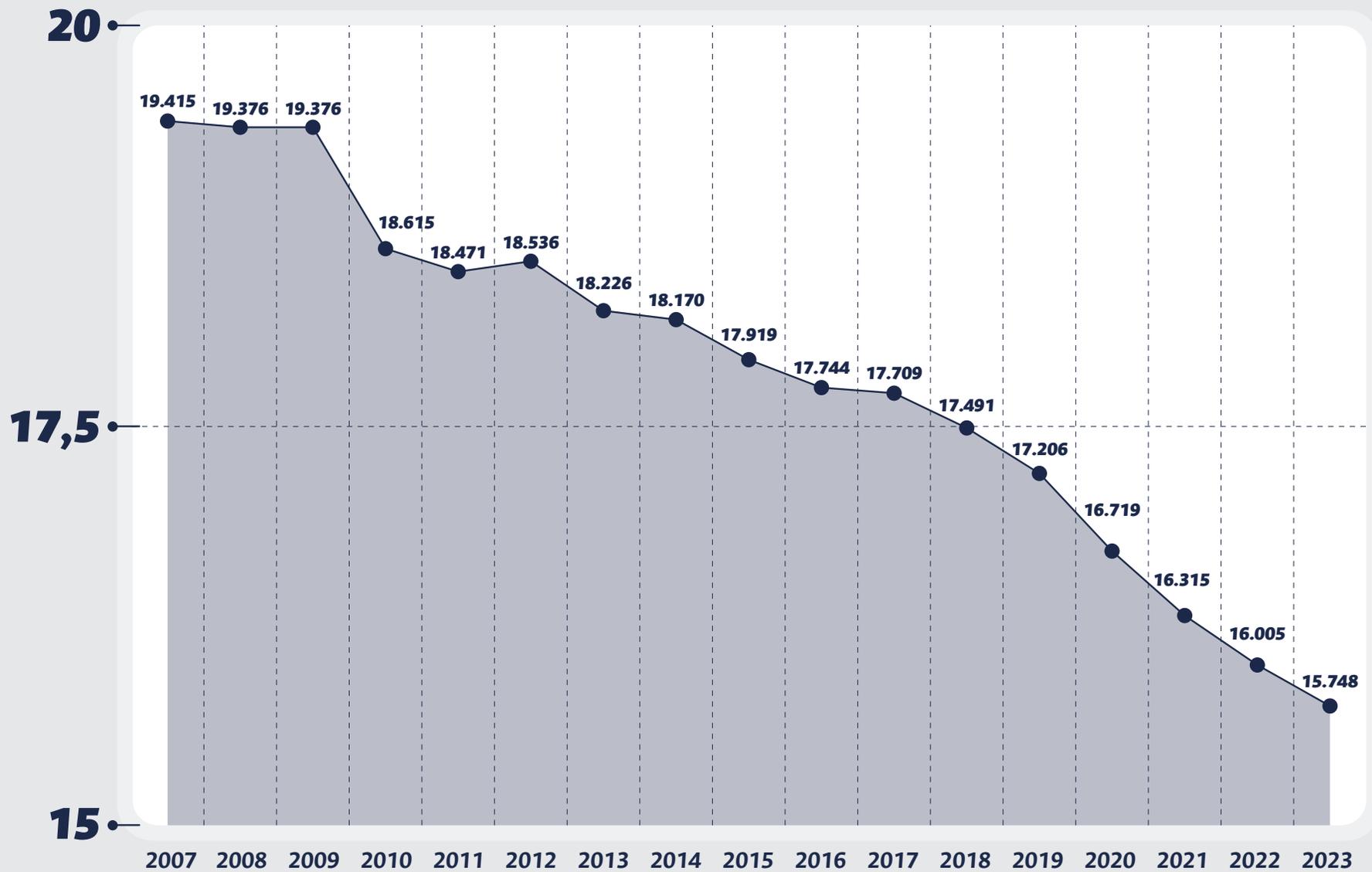
Beneficiario

Masculino Femenino



### Población Unisalud por años

● Total afiliados



### Población Unisalud por años

Cotizantes



Beneficiario



### Información víctimas

Desplazamiento  
forzado



Homicidio



Perdida de bienes  
muebles o inmuebles



Amenaza



Desaparición  
forzada



Secuestro



Acto terrorista  
(Atentados, combates  
Enfrentamientos, hostigamientos)



Delitos contra la libertad  
y la integridad sexual en desarrollo del  
conflicto armado



Sin información



Tortura



## 2.2

# Morbilidad

La morbilidad se refiere al estado de las enfermedades de la población afiliada, permitiendo describir la frecuencia y la gravedad de estas patologías. Para lograr este análisis, se ha continuado con el fortalecimiento del micrositio de estadísticas en la página web <https://unisalud.unal.edu.co/estadisticas/morbilidad>, con la información obtenida de los Registros Individuales de Prestación de Servicios – RIPS, tanto del prestador interno como de la red externa, dando una visión global de las condiciones generales del estado de salud de los afiliados, permitiendo la toma de decisiones informadas y estableciendo el enfoque de las actividades de Protección Específica y Detección Temprana, PEDT., manejo, seguimiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad, así como de las actividades administrativas para la contratación de la red de prestadores.

Adicionalmente, se presentan los datos obtenidos de las bases de seguimiento a cohortes con características comunes de interés institucional y los informes a los entes de control como la Cuenta de Alto Costo, que evidencia de manera precisa la situación de las enfermedades de interés

especial como la Enfermedad Renal Crónica - ERC, Hipertensión Arterial - HTA, Diabetes Mellitus - DM, Cáncer, Artritis y VIH.

Los datos presentados en las siguientes tablas evidencian la morbilidad de Unisalud en sus causas principales, agrupadas y de acuerdo a los capítulos establecidos según la Clasificación Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la salud; esta categorización organiza los diagnósticos según el sistema afectado o la condición patológica de los pacientes.

Durante la vigencia 2023 se puede observar que en primer lugar están las Enfermedades Endocrinas Nutricionales y Metabólicas, destacando que estas enfermedades están interrelacionadas y pueden compartir factores de riesgo comunes, como la dieta poco saludable, el estilo de vida sedentario y la genética. Para Unisalud es muy importante resaltar que se ha venido trabajando en el seguimiento de estas enfermedades, ya que son precursoras de patologías cardiovasculares, renales, neoplásicas, y degenerativas que pueden ser controlables y prevenibles por medio de actividades tanto individuales como colectivas de las Rutas Integrales de

Atención en Salud. Este grupo ha venido en ascenso desde el 2021 que estaba en cuarto lugar y en 2022 se encontraba en el segundo puesto.

El grupo que está en segundo lugar son las Enfermedades del Ojo, siendo un órgano complejo y delicado que se ve afectado por una variedad de enfermedades y trastornos, los cuales se previenen practicando hábitos saludables, como proteger los ojos del sol, mantener una dieta equilibrada y no fumar.

El grupo que le sigue son las enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo que afectan los huesos, los músculos, las articulaciones, los tendones y los tejidos conectivos del cuerpo. Su diagnóstico y tratamiento adecuados son fundamentales para manejarla y mejorar la calidad de vida de las personas que las padecen.

En el grupo de las patologías crónicas encontramos las que corresponden al Sistema Circulatorio, siendo la más predominante la Hipertensión Arterial Primaria, seguida de la enfermedad isquémica crónica del corazón, la insuficiencia cardiaca, otras arritmias cardíacas y otros trastornos de las

venas. Siendo estas 5 patologías el 75.3% del total de la morbilidad correspondiente al Sistema circulatorio.

Estas patologías se encuentran estrechamente relacionadas con las características de la población afiliada a Unisalud, por lo cual se continuará trabajando en la implementación y seguimiento de la RIAS Cardio-Cerebro-Vascular y Metabólica, con el fin de lograr una mayor adherencia de los afiliados en las actividades tanto individuales como colectivas, en el manejo farmacológico de las patologías crónicas y en cambios en el estilo de vida, lo cual ha demostrado la eficacia suficiente en la prevención de complicaciones.

Dentro de la morbilidad por diagnóstico, se puede observar que los 5 primeros diagnósticos están relacionados con patologías crónicas, hipotiroidismo y relacionadas con los defectos de la visión, propios de una población envejecida y en la que se concentran actividades de promoción y prevención. Así mismo, podemos evidenciar que no se presentaron alteraciones significativas con respecto a la vigencia 2022, salvo por la no presencia de

diagnósticos relacionados con el covid-19.

Durante la vigencia 2023 se observa que las patologías asociadas a las neoplasias ocupan un lugar importante en la morbilidad de los afiliados a la Unidad, lo que representa un gran impacto en su calidad de vida y en los costos asociados a su manejo.

Comparando las neoplasias de tumores malignos de piel, tumores malignos de próstata y tumores malignos de mama, se evidencia un aumento del 8.53% de los afiliados diagnosticados con este tipo de neoplasias, teniendo en cuenta que durante el año 2022 se diagnosticaron 586 pacientes y en la vigencia 2023 se diagnosticaron 636 afiliados, detectados a tiempo por los tamizajes y en su mayoría en estadíos tempranos.

Con este aumento en los pacientes con diagnósticos de neoplasia y el costo que representó para Unisalud durante la vigencia de 2023, se continuará reforzando las actividades de tamizajes de riesgo de las RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud, para contar con un diagnóstico oportuno y un tratamiento eficaz mejorando

la calidad de vida de los afiliados.

Con los datos de la morbilidad, se continuará el fortalecimiento en el 2024 de las actividades de Protección Específica

y Detección Temprana en el marco de la Atención Primaria en Salud enfocando los esfuerzos en la identificación del riesgo, en el diagnóstico temprano, en un tratamiento oportuno y en rehabilitación de los

afiliados. Todas estas acciones encaminadas a las Rutas Integrales de Atención en Salud, RIAS, para prevenir estadíos más avanzados de las enfermedades y que se generen hospitalizaciones evitables.

## 10 Principales causas de capítulo

Capítulo	Descripción capítulo	Femenino	Masculino	Total de casos por diagnóstico	%
<b>4</b>	(E00-E90) Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas.	<b>9.589</b>	<b>6.292</b>	<b>15.881</b>	<b>14,36 %</b>
<b>7</b>	(H00-H59) Enfermedades del ojo y sus anexos.	<b>9.312</b>	<b>6.549</b>	<b>15.861</b>	<b>14,34 %</b>
<b>13</b>	(M00-M99) Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo.	<b>10.208</b>	<b>3.994</b>	<b>14.202</b>	<b>12,84 %</b>
<b>18</b>	(R00-R99) Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte.	<b>6.148</b>	<b>3.852</b>	<b>10.000</b>	<b>9,04 %</b>
<b>9</b>	(I00-I99) Enfermedades del sistema circulatorio.	<b>4.826</b>	<b>4.628</b>	<b>9.454</b>	<b>8,55 %</b>
<b>14</b>	(N00-N99) Enfermedades del sistema genitourinario.	<b>4.999</b>	<b>2.832</b>	<b>7.831</b>	<b>7,08 %</b>
<b>11</b>	(k00-k93) Enfermedades del sistema digestivo.	<b>3.212</b>	<b>2.285</b>	<b>5.497</b>	<b>4,97 %</b>
<b>10</b>	(J00-J99) Enfermedades del sistema respiratorio.	<b>3.133</b>	<b>2.258</b>	<b>5.391</b>	<b>4,87 %</b>
<b>5</b>	(F00-F99) Trastornos mentales y del comportamiento.	<b>3.211</b>	<b>1.938</b>	<b>5.149</b>	<b>4,66 %</b>
<b>12</b>	(L00-L99) Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo.	<b>2.650</b>	<b>1.816</b>	<b>4.466</b>	<b>4,04 %</b>

**Total**

**67.120**

**43.472**

**110.592**

**100 %**

## 10 Morbidades por grupo de enfermedades

### Endocrinas, nutricionales y metabólicas

(E00-E90) Capítulo 4

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Trastornos del metabolismo de las lipoproteínas y otras lipidemias.	3.307	2.478	5.785	36,43 %
Otros hipotiroidismos.	1.830	830	2.660	16,75 %
Diabetes mellitus no insulino dependiente.	836	794	1.630	10,26 %
Obesidad.	1.049	577	1.626	10,24 %
Otros trastornos del metabolismo de los carbohidratos.	466	466	932	5,87 %
Diabetes mellitus insulino dependiente.	271	317	588	3,70 %
Deficiencia de vitamina D.	414	83	497	3,13 %
Diabetes mellitus no especificada.	264	226	490	3,09 %
Otros bocios no tóxicos.	212	24	236	1,49 %
Hiperparatiroidismo y otros trastornos de la glándula paratiroides.	97	30	127	0,80 %

**Total** 9.589 6.292 15.881 100 %

### Síntomas y signos hallazgos anormales

(R00-R99) Capítulo 18

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Dolor no clasificado en otra parte.	1.016	515	1.531	15,31 %
Otros síntomas y signos generales.	716	557	1.273	12,73 %
Dolor abdominal y pélvico.	801	446	1.247	12,47 %
Síntomas y signos concernientes a la alimentación y a la ingestión de líquidos.	330	219	549	5,49 %
Nivel elevado de glucosa en sangre.	307	242	549	5,49 %
Dolor de garganta y en el pecho.	290	185	475	4,75 %
Cefalea.	312	100	412	4,12 %
Malestar y fatiga.	151	123	274	2,74 %
Tos.	165	93	258	2,58 %
Anormalidades del latido cardiaco.	128	115	243	2,43 %

**Total** 6.148 3.852 10.000 100 %

### Sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo

(M00-M99) Capítulo 13

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Dorsalgia.	1.568	964	2.532	17,83 %
Osteoporosis sin fractura patológica.	1.298	128	1.426	10,04 %
Otros trastornos articulares no clasificados en otra parte.	751	392	1.143	8,05 %
Otras artrosis.	656	191	847	5,96 %
Lesiones del hombro.	558	281	839	5,91 %
Otros trastornos de los tejidos blandos no clasificados en otra parte.	521	198	719	5,06 %
Gonartrosis [artrosis de la rodilla].	493	205	698	4,91 %
Otros trastornos de la densidad y de la estructura óseas.	410	54	464	3,27 %
Otros trastornos de los músculos.	254	167	421	2,96 %
Poliartrosis.	341	49	390	2,75 %

**Total** 10.208 3.994 14.202 100 %

### Enfermedades del ojo y sus anexos

(H00-H59) Capítulo 7

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	3.555	2.570	6.125	38,62 %
Glaucoma	817	547	1.364	8,60 %
Alteraciones de la visión	758	470	1.228	7,74 %
Conjuntivitis	531	332	863	5,44 %
Otras cataratas	390	339	729	4,60 %
Catarata senil	387	320	707	4,46 %
Otros trastornos de los párpados	387	268	655	4,13 %
Otros trastornos de la retina	373	267	640	4,04 %
Otros estrabismos	385	233	618	3,90 %
Otros trastornos del ojo y sus anexos	332	261	593	3,74 %

**Total** 9.312 6.549 15.861 100 %

## 10 Morbidades por grupo de enfermedades

### Sistema circulatorio

(I00-I99) Capítulo 9

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Hipertensión esencial (primaria)	2.704	2.247	4.951	52,37 %
Enfermedad isquémica crónica del corazón	269	691	960	10,15 %
Insuficiencia cardíaca	236	263	499	5,28 %
Otras arritmias cardíacas	192	220	412	4,36 %
Otros trastornos de las venas	219	80	299	3,16 %
Fibrilación y aleteo auricular	84	152	236	2,50 %
Venas varicosas de los miembros inferiores	158	67	225	2,38 %
Secuelas de enfermedades cerebrovasculares	95	83	178	1,88 %
Otras enfermedades cerebrovasculares	68	58	126	1,33 %
Otras embolias y trombosis venosas	78	37	115	1,22 %

**Total** 4.826 4.628 9.454 100 %

### Enfermedades del sistemas respiratorio

(J00-J99) Capítulo 10

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Rinofaringitis aguda [resfriado común]	433	287	720	13,36 %
Rinitis alérgica y vasomotora	369	288	657	12,19 %
Otras enfermedades pulmonares obstructivas crónicas	308	256	564	10,46 %
Faringitis aguda	275	216	491	9,11 %
Asma	255	165	420	7,79 %
Sinusitis aguda	191	118	309	5,73 %
Amigdalitis aguda	166	114	280	5,19 %
Bronquitis aguda	143	107	250	4,64 %
Otros trastornos de la nariz y de los senos paranasales	112	108	220	4,08 %
Laringitis y traqueitis agudas	127	55	182	3,38 %

**Total** 3.133 2.258 5.391 100 %

### Enfermedades del sistema genitourinario

(N00-N99) Capítulo 14

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Otros trastornos menopáusicos y perimenopáusicos.	1.430	1	1.431	18,27 %
Hiperplasia de la próstata.	3	1.289	1.292	16,50 %
Otros trastornos del sistema urinario.	747	228	975	12,45 %
Enfermedad renal crónica.	254	444	698	8,91 %
Displasia mamaria benigna.	589	1	590	7,53 %
Prolapso genital femenino.	202	0	202	2,58 %
Disfunción neuromuscular de vejiga no clasificada en otra parte.	103	97	196	2,50 %
Menstruación excesiva frecuente e irregular.	195	0	195	2,49 %
Otras afecciones inflamatorias de la vagina y de la vulva.	186	0	186	2,38 %
Cálculo del riñón y del ureter.	81	96	177	2,26 %

**Total** 4.999 2.832 7.831 100 %

### Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo

(L00-L99) Capítulo 12

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Queratosis seborreica	288	258	546	12,23 %
Acne	260	173	433	9,70 %
Cambios de la piel debidos a exposición crónica a radiación no ionizante	172	223	395	8,84 %
Otras dermatitis	150	113	263	5,89 %
Otros trastornos de la pigmentación	199	48	247	5,53 %
Dermatitis alérgica de contacto	140	79	219	4,90 %
Dermatitis atópica	100	87	187	4,19 %
Celulitis	102	80	182	4,08 %
Dermatitis seborreica	67	87	154	3,45 %
Urticaria	99	53	152	3,40 %

**Total** 2.650 1.816 4.466 100 %

## 10 Morbidades por grupo de enfermedades

### Códigos para propósitos especiales

(U00-U99) Capítulo 22

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Hipertensión esencial (primaria).	2.704	2.247	4.951	52,37 %
Enfermedad isquémica crónica del corazón.	269	691	960	10,15 %
Insuficiencia cardíaca.	236	263	499	5,28 %
Otras arritmias cardíacas.	192	220	412	4,36 %
Otros trastornos de las venas.	219	80	299	3,16 %
Fibrilación y aleteo auricular.	84	152	236	2,50 %
Venas varicosas de los miembros inferiores.	158	67	225	2,38 %
Secuelas de enfermedades cerebrovasculares.	95	83	178	1,88 %
Otras enfermedades cerebrovasculares.	68	58	126	1,33 %
Otras embolias y trombosis venosas.	78	37	115	1,22 %

**Total** 4.826 4.628 9.454 100 %

### Odontología

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Gingivitis y enfermedades periodontales.	3.764	2.994	6.758	6,758
Caries dental.	2.273	1.753	4.026	4,026
Otras enfermedades de los tejidos duros de los dientes.	1.422	1.238	2.660	2,660
Fractura de huesos del cráneo y de la cara.	1.252	992	2.244	2,244
Anomalías dentofaciales (incluso la maloclusión).	897	640	1.537	1,537
Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén.	874	659	1.533	1,533
Enfermedades de la pulpa y de los tejidos periapicales.	677	581	1.258	1,258
Otros trastornos de la encía y de la zona edentula.	717	455	1.172	1,172
Otros exámenes especiales e investigación de personas sin quejas o sin diagnóstico informado.	562	459	1.021	1,021
Dientes incluidos e impactados.	163	154	317	317

**Total** 12.693 10.016 22.709 22.709

### Neoplasias según órgano afectado

DX Cáncer

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Tumor de comportamiento incierto o desconocido de las glándulas endocrinas.	389	246	635	18,05 %
Otros tumores maligno de la piel.	104	132	236	6,71 %
Otros tumores benignos del tejido conjuntivo y tejidos blandos.	129	95	224	6,37 %
Tumor maligno de la próstata.	0	220	220	6,25 %
Leiomioma del útero.	181	0	181	5,15 %
Tumor maligno de la mama.	177	3	180	5,12 %
Nevo melanocítico.	89	73	162	4,60 %
Tumor de comportamiento incierto o desconocido de otros sitios y de los no especificados.	107	46	153	4,35 %
Otros tumores benignos de la piel.	84	63	147	4,18 %
Carcinoma in situ de la piel.	54	68	122	3,47 %

**Total** 2.063 1.455 3.518 100 %

### Enfermedades del sistema digestivo

(K00-K93) Capítulo 11

Descripción diagnóstico	F	M	Usuarios	%
Gastritis y duodenitis.	976	618	1.594	29 %
Enfermedad del reflujo gastroesofágico.	350	244	594	10,81 %
Síndrome del colon irritable.	405	180	585	10,64 %
Otros trastornos funcionales del intestino.	263	102	365	6,64 %
Dispepsia funcional.	203	133	336	6,11 %
Hernia inguinal.	46	171	217	3,95 %
Otras enfermedades de los intestinos.	116	81	197	3,58 %
Colelitiasis.	96	66	162	2,95 %
Otras enfermedades del hígado.	71	72	143	2,60 %
Enfermedad diverticular del intestino.	77	56	133	2,42 %

**Total** 3.212 2.285 5.497 100 %

## 10 Primeros capítulos de Prevalencia e Incidencia por diagnóstico

Descripción capítulo	Usuarios	Prevalencia (tasa por 1000 afiliados)	Usuarios nuevos	Incidencia (tasa por 1000 afiliados)	%
(K00-K93) Enfermedades del sistema digestivo	8.432	551,9	4.930	322,69	12,03 %
(E00-E90) Enfermedades endocrinas nutricionales y metabólicas	7.990	523,0	3.370	220,58	11,40 %
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte (R00-R99)	6.377	417,4	4.685	306,65	9,10 %
(M00-M99) Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	6.370	416,9	4.104	268,62	9,09 %
(H00-H59) Enfermedades del ojo y sus anexos	6.121	400,6	3.890	254,61	8,73 %
(I00-I99) Enfermedades del sistema circulatorio	6.016	393,8	1.658	108,52	8,58 %
(N00-N99) enfermedades del sistema genitourinario	4.666	305,4	2.393	156,63	6,66 %
(S00-T98) Traumatismos, envenenamiento y algunas otras consecuencias de causas externas	3.913	256,1	2.390	156,43	5,58 %
(J00-J99) Enfermedades del sistema respiratorio	3.549	232,3	2.591	169,59	5,06 %
(L00-L99) Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	3.162	207,0	2.199	143,93	4,51 %

**La incidencia:** es un indicador que mide la frecuencia con la que ocurre una enfermedad en una población determinada en un periodo de tiempo específico. La tasa de incidencia se calcula dividiendo el número de casos nuevos de una enfermedad por la población en riesgo y el tiempo en el que se observaron los casos.

**La prevalencia:** se calcula dividiendo el número total de los individuos que presentan un atributo o enfermedad en un momento o durante un periodo (evento), entre la población en ese punto en el tiempo.

**2.3****Mortalidad**

Durante el año 2023 Unisalud registró 146 fallecimientos, con una disminución del 23% con respecto del año 2022, evidenciando de forma progresiva la tendencia a retornar a cifras de mortalidad antes de pandemia. Según el DANE, la tendencia en los últimos 2 años en Colombia hubo una reducción

significativa de defunciones del 20.9%. El perfil de mortalidad de Unisalud es similar al del país, ya que las 3 primeras causas de muertes en Colombia para el 2022 fueron las enfermedades isquémicas del corazón, cerebrovasculares y crónicas de las vías respiratorias inferiores.



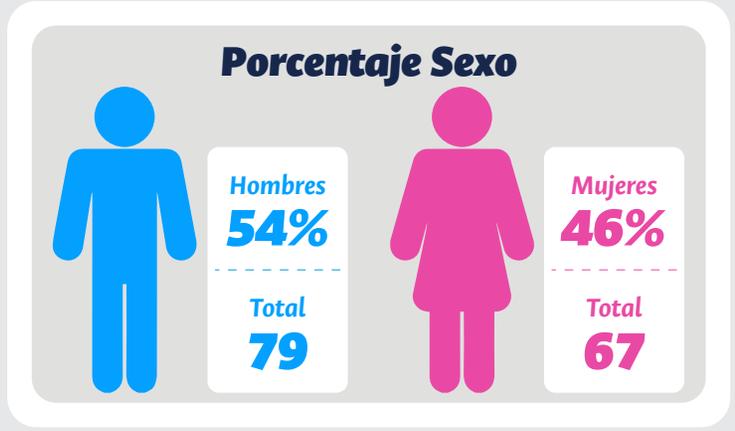
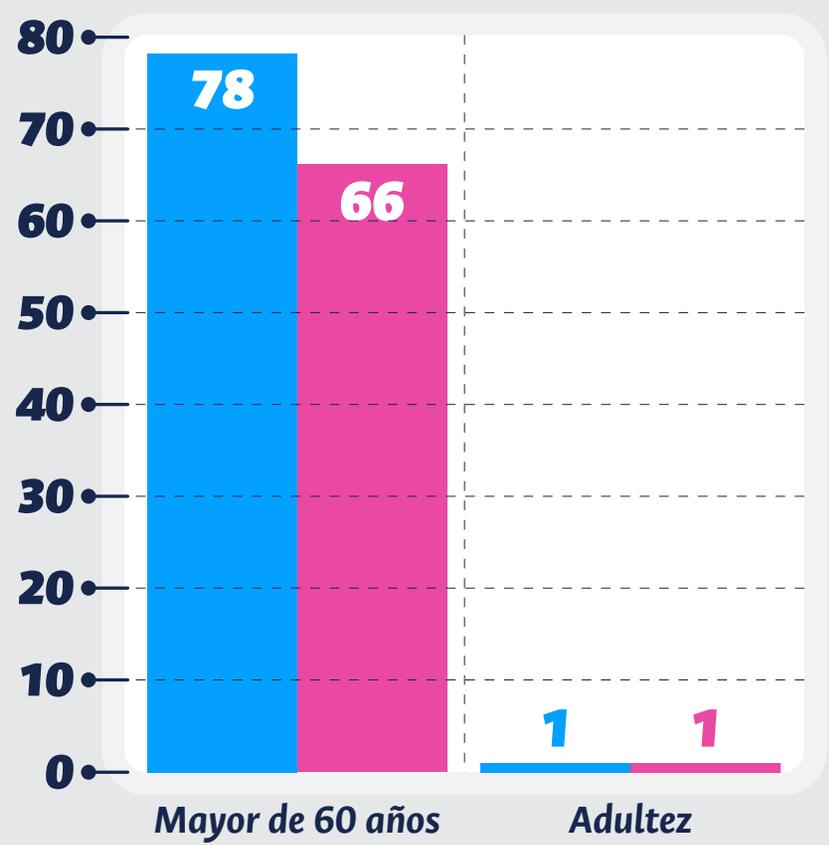
Durante el mes de abril se contó con un pico significativo de 24 fallecimientos, sin que se pueda identificar una causa para este hallazgo, ya que 9 de ellas no cuentan con diagnóstico registrado; las siguientes 2 muertes se relacionan con patologías del sistema circulatorio, específicamente con el diagnóstico de insuficiencia renal

crónica, y los siguientes 3 fallecimientos se relacionan con patologías por cáncer. Los restantes 11 se relacionan con comorbilidades como falla cardíaca, cirrosis hepática y enfermedad respiratoria crónica, asociados a una población adulta mayor predominante.

Vigencia	2020			2021			2022			2023		
	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F	Total
Total	107	85	192	157	117	273	103	87	190	79	67	146
%	55.7 %	44.3 %	100 %	57.1 %	42.9 %	100 %	54 %	46 %	100 %	56 %	44 %	100 %

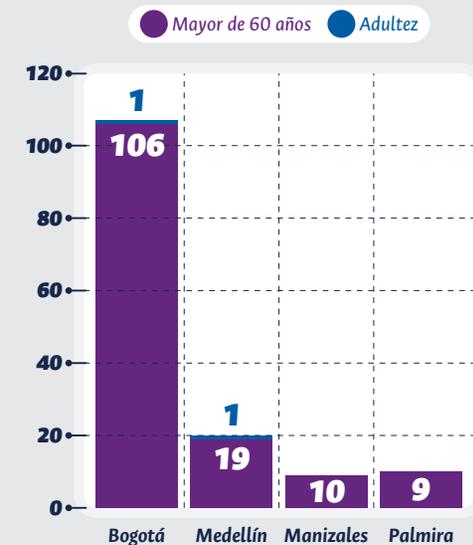
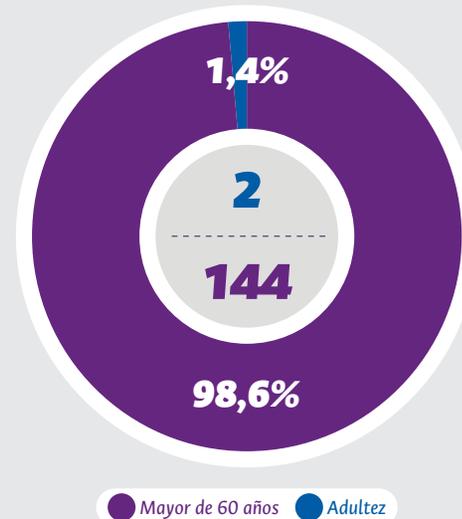
### Mortalidad sexo

Masculino Femenino

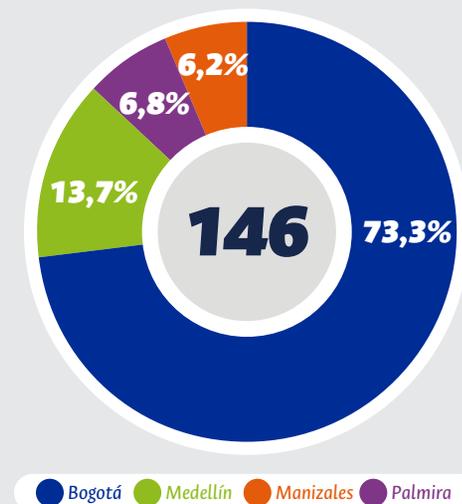


El comportamiento de la mortalidad de los afiliados a Unisalud es similar a la del país, en la que según cifras del DANE en el 2022 el porcentaje de fallecidos por sexo fue en hombres del 55.3% y en las mujeres del 44.7%. También se puede observar que para el año 2023 la tasa de mortalidad en Unisalud fue de 9,27 casos por cada 1.000 afiliados, con una disminución con respecto de la vigencia 2022 de 2,6 puntos; y en comparación con la tasa de mortalidad del país, Unisalud se mantiene por encima de los valores reportados para las vigencias 2021 y 2022, donde fueron 7.1 y 5.6, respectivamente.

## Mortalidad ciclo vital



## Ubicación geográfica casos fallecidos



Ciudad	Cantidad	Porcentaje
Bogotá D.C.	92	63,01 %
Medellín	14	9,59 %
Palimira	8	5,48 %
Manizales	7	4,79 %
Copacabana	2	1,37 %
Armenia	2	1,37 %
Ibagué	2	1,37 %
Cali	2	1,37 %
Bello	2	1,37 %
Chía	2	1,37 %

**Total 146 100 %**

## 10 primeros casos de Diagnósticos de fallecidos

Para la vigencia 2023, la edad promedio de muerte fue de 82,7 años, con un promedio de esperanza de vida distribuido por sexo masculino de 81,6 años y en el femenino de 84 años, lo cual ubica la esperanza de vida de los afiliados a Unisalud por encima de la esperanza de vida a nivel nacional, la cual se encuentra en 73 años para el sexo masculino y 77 años para el sexo femenino, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE, para el año 2022.

Descripción	Casos	Porcentaje
Sin dx registrado.	<b>61</b>	<b>41,78 %</b>
Infarto agudo del miocardio.	<b>8</b>	<b>5,48 %</b>
Choque no clasificado en otra parte.	<b>6</b>	<b>4,11 %</b>
Insuficiencia respiratoria no clasificadas en otra parte.	<b>6</b>	<b>4,11 %</b>
Otros trastornos del encéfalo.	<b>5</b>	<b>3,42 %</b>
Neumonía bacteriana no clasificada en otra parte.	<b>4</b>	<b>2,74 %</b>
Otras enfermedades cerebrovasculares.	<b>4</b>	<b>2,74 %</b>
Tumor maligno del colon.	<b>3</b>	<b>2,05 %</b>
Paro cardiaco.	<b>3</b>	<b>2,05 %</b>
Insuficiencia renal aguda.	<b>2</b>	<b>1,37 %</b>
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100 %</b>

Al analizar por capítulo, para el 2023 se encuentran en primer lugar los fallecimientos sin causa de muerte, es decir sin diagnóstico registrado, con un 41.78% lo que representa una mejora en comparación con 2022 que tuvo un peso porcentual de 52.6%, evidenciando mayor oportunidad

en el reporte y la obtención del diagnóstico de fallecimiento. Estos fallecimientos sin diagnóstico relacionado, se deben a que aún no se cuenta con el acceso a los datos de los certificados de defunción de los afiliados, ni a los datos actualizados por el DANE, sin embargo desde las áreas de

Afiliaciones se realiza la búsqueda activa de esta información. Para el 2024 se retomará la solicitud al DANE y a la Registraduría Nacional para acceder a la totalidad de los diagnósticos.

## 2.4

# Egresos hospitalarios

El monitoreo de los egresos hospitalarios se utiliza en Unisalud para evaluar la eficacia de los tratamientos y planificar la asignación de recursos, razón por la cual en **el Plan de Desarrollo de Unisalud 2020-2025 “Unisalud Saludable: Compromiso de todos”**, en el programa 6 de Sostenibilidad Institucional, encontramos el objetivo de realizar el control de las hospitalizaciones evitables para optimizar los recursos financieros con la verificación del cumplimiento de los procedimientos y así evitar reprocesos administrativos.

Durante el año 2023 se realizaron las actividades encaminadas al seguimiento de los casos de las hospitalizaciones, entre las cuales se encuentran el fortalecimiento de la auditoría concurrente para todos los pacientes, enfocándose en los afiliados con largas estancias hospitalarias. Sin embargo, hubo un incremento del 21% en los egresos del 2023 frente al 2022, cuando pasaron de 1.539 casos a 1.857, cifras que se manejaban antes de pandemia, y cuya tendencia se debe a los malos hábitos de vida como se analizó en el capítulo de morbilidad.

Los egresos del 2023 superaron el promedio

de días de estancia hospitalaria del 2022 pasando de 5,77 a 6,83, con una variación del 18%, debido a que los pacientes presentaron mayores complicaciones, resaltando que el costo promedio se mantuvo con una mínima variación del 2% como resultado de la negociación de tarifas con la red hospitalaria.

Con el fortalecimiento de la auditoría concurrente se identificaron que las hospitalizaciones clasificadas como evitables, no obedecen al diagnóstico de ingreso, sino a las múltiples comorbilidades, lo cual genera sobrecostos por la poca adherencia de los afiliados a las actividades de Detección Temprana y Protección Específica con un inadecuado uso de los servicios. A partir de esta estrategia, se evidenció una significativa reducción del 20% en las hospitalizaciones evitables, las cuales pasaron de 348 en 2022 a 279 en 2023, ocupando el 12% del total de hospitalizaciones en la vigencia, y disminuyendo en 5 puntos porcentuales, con relación a la anterior.

Por momento de vida, se observa para la vigencia 2023 que las hospitalizaciones evitables tuvieron un promedio de 7,17

días de estancia hospitalaria aumentando 1,5 días en comparación con el año 2022, asociado a que el mayor número de hospitalizaciones se encuentra en el momento de vida de adultez y vejez con 226 afiliados por la pirámide invertida con la que cuenta Unisalud, generando unos costos derivados de \$2.987.624.907 con una reducción del 6% con relación a la vigencia 2022.

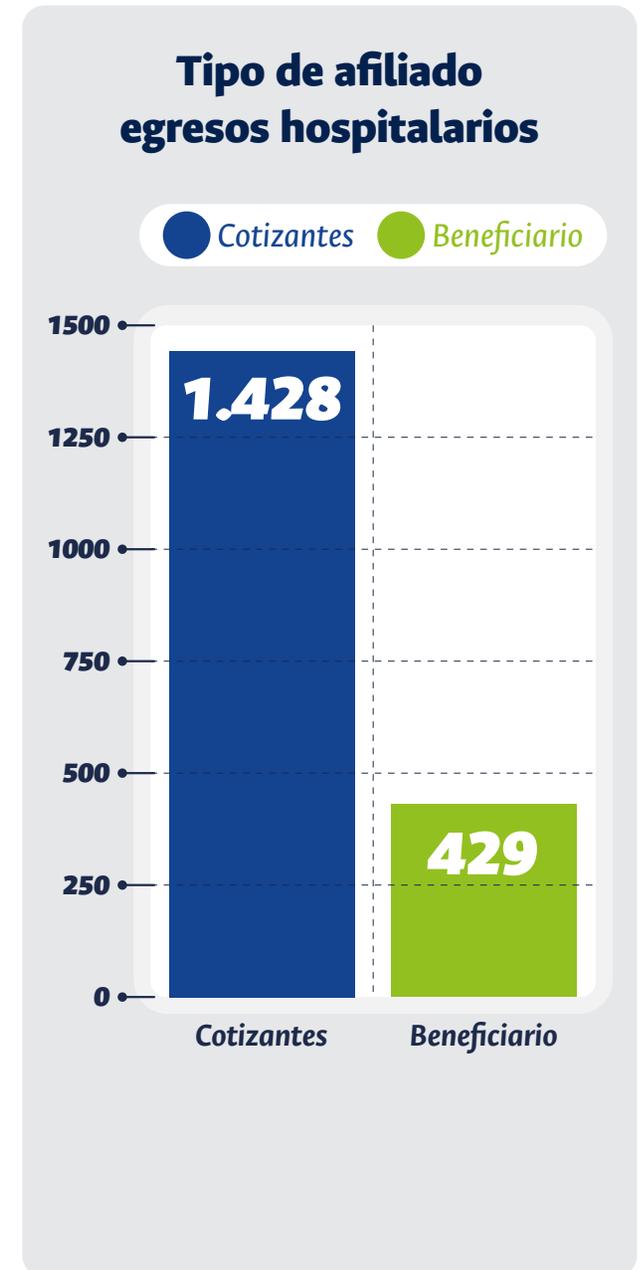
Estos costos se concentraron principalmente en las enfermedades de los sistemas respiratorio, circulatorio y genitourinario, reflejando que las hospitalizaciones evitables van de la mano con el manejo de la carga de enfermedad de los afiliados y que siguen siendo patologías de seguimiento a través de las Rutas de Atención Integral en Salud, por los riesgos de presentar aumento en los eventos adversos en una población adulta mayor predominante, con la exacerbación de patologías controlables.

Como parte del seguimiento se crearon estructuras con el censo hospitalario para diligenciar en tiempo real la información de los grupos de interés tanto clínicos como administrativos. También

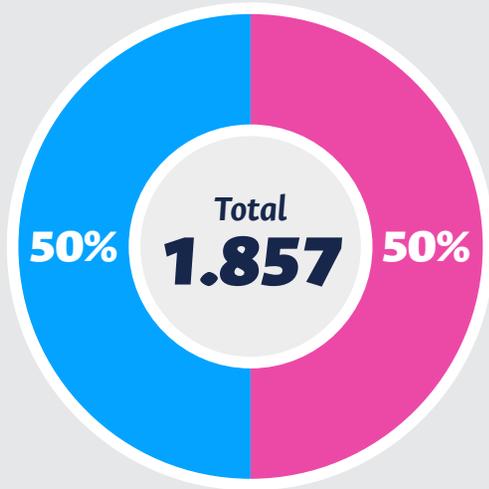
se generaron espacios en los que se realizaron los respectivos análisis de las posibles hospitalizaciones evitables por parte de la auditoría concurrente como el Comité de Vigilancia Epidemiológica - COVE, logrando a partir de este, la toma de decisiones frente al tratamiento integral del afiliado y la posible derivación a las actividades de Detección Temprana y Protección Específica contenidas en las Rutas de Atención y el seguimiento a la evitabilidad mediante la revisión de las causas de hospitalización y la evaluación de controles poshospitalarios.

En la Unidad se continuará trabajando por realizar mayor seguimiento al paciente hospitalizado, así mismo la verificación de la cohorte de polimedicados y el respectivo análisis de estos pacientes para generar un tratamiento integral, realizar seguimiento semanal a los reportes anormales de laboratorio, gestionando atenciones oportunas en el prestador propio o en la entidad del nivel de atención que considere pertinente, y con estrategias desde el área de Comunicaciones para abordar a los usuarios con campañas de educación en temas de salud, para mayor adherencia a las actividades de Detección Temprana y

Protección Específica.



## Porcentaje sexo egresos hospitalarios



Hombres  
**50%**

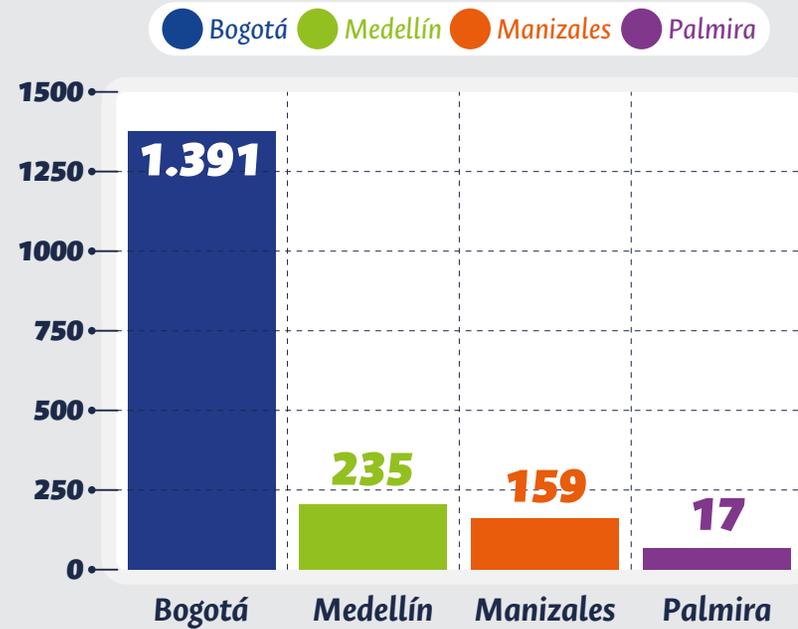
Total  
**932**



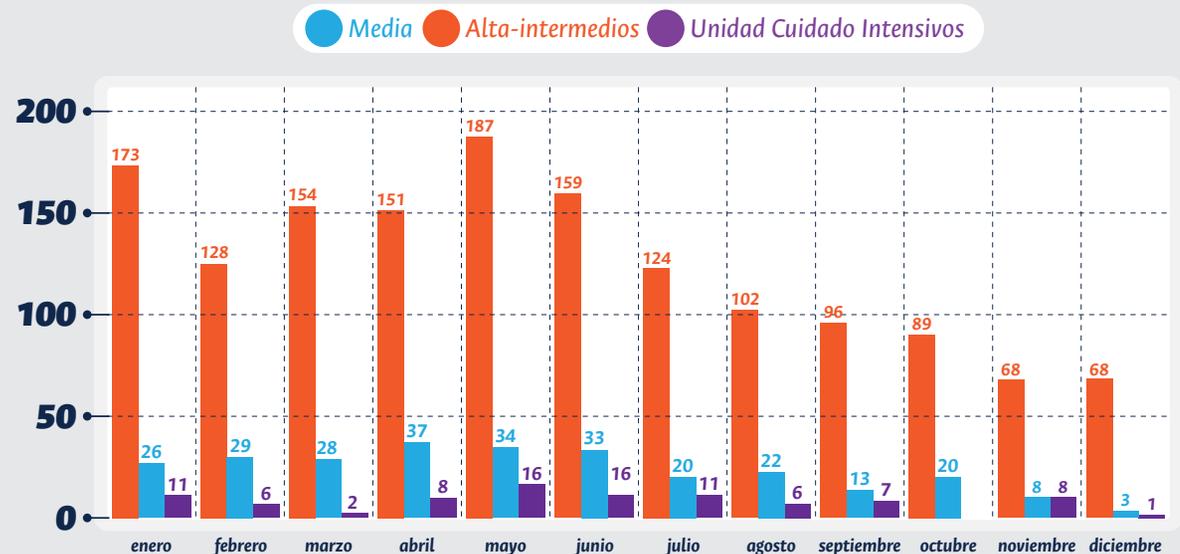
Mujeres  
**50%**

Total  
**925**

## Cantidad por sede egresos hospitalarios



## Nivel de complejidad



## 10 primeras causas de internación hospitalaria

Descripción capítulo	Egresos	Días estancia	Promedio días	Valor	Promedio valor
(I00-I99) Enfermedades del sistema circulatorio.	307	2.011	6,55	\$ 5.249.829.473	\$ 17.100.421
(C00-D48) Tumores [neoplasias].	178	961	5,40	\$ 2.838.389.014	\$ 15.946.005
(J00-J99) Enfermedades del sistema respiratorio.	197	1.390	7,06	\$ 2.235.198.588	\$ 11.346.185
(K00-K93) Enfermedades del sistema digestivo.	198	1.123	5,67	\$ 1.990.848.656	\$ 10.054.791
(N00-N99) Enfermedades del sistema genitourinario.	259	1.109	4,28	\$ 1.881.609.925	\$ 7.264.903
(M00-M99) Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo.	109	465	4,27	\$ 1.652.435.153	\$ 15.159.955
(S00-T98) Traumatismos, envenenamiento y algunas otras consecuencias de causas externas.	114	701	6,15	\$ 1.442.194.047	\$ 12.650.824
(R00-R99) Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte.	137	593	4,33	\$ 851.269.552	\$ 6.213.646
(F00-F99) Trastornos mentales y del comportamiento.	80	931	11,64	\$ 683.333.826	\$ 8.541.672
(G00-G99) Enfermedades del sistema nervioso.	50	329	6,58	\$ 680.867.922	\$ 13.617.358
<b>Total</b>	<b>1.857</b>	<b>10.721</b>	<b>5,77</b>	<b>\$ 21.648.070.505</b>	<b>\$ 11.657.550</b>

## 10 primeras IPS

Razon social IPS	Egresos	Estancia	Valor
Fundación Cardioinfantil Instituto de Cardiología.	412	2.416	5.338.193.060
Clínica de Marly.	317	1.753	3.451.788.617
Fundación Santa Fe de Bogotá.	155	1.032	3.355.226.490
Fundación Abood Shaio.	175	985	2.111.036.762
Hospital Universitario Nacional de Colombia.	133	684	1.287.250.127
Hospital Pablo Tobón Uribe.	103	514	1.160.269.141
Fundación Valle de Lili.	28	229	861.799.629
Clínica Nueva.	99	565	733.262.480
Christus Sinergia clínica Palma Real S.A.S.	39	238	462.757.935
Corporación para Estudios en Salud Clínica CES.	43	202	450.665.306

**Total** 1.237 7.453 13.885.074.991

## 2.5

# Referencia y Contrarreferencia

La referencia es el proceso mediante el cual un profesional de la salud envía a un paciente a otro nivel de atención o a un especialista para una evaluación, diagnóstico o tratamiento adicional que no puede ser proporcionado en el prestador propio. Este proceso puede ocurrir por diversas razones, como la necesidad de una opinión especializada, la realización de pruebas diagnósticas más avanzadas, la necesidad de procedimientos quirúrgicos especializados, entre otros; por otra parte, la contrarreferencia es el proceso mediante el cual el médico o especialista que recibe al paciente luego de una referencia, envía información de vuelta al profesional de la salud que realizó la referencia original.

La auditoría concurrente, ya mencionada en otros capítulos, permitió evidenciar dificultades en el proceso de contrarreferencia por parte de los prestadores externos, lo que conlleva a la fragmentación de la atención, además de una inadecuada disponibilidad de la información clínica, asociado a la autoinducción de servicios por parte de algunos prestadores de la red. Esto genera sobre uso de los servicios y falta de adherencia a los programas de demanda

inducida, Detección Temprana y Protección Específica con los que cuenta la Unidad, así como aumento de la carga en la morbilidad y disminución de la satisfacción en los afiliados y reprocesos para los procesos en los momentos de la consulta.

Para contrarrestar estas situaciones, Unisalud continuó el fortalecimiento de canales de atención, tanto presenciales como virtuales, los cuales permitieron realizar intervenciones en tiempo real sobre las inquietudes, inconvenientes y dudas por parte de los usuarios como de los prestadores, y adicionalmente, el área de referencia y contrarreferencia garantizó el flujo de las atenciones tanto de hospitalización, como las de consulta externa y de urgencias.

Para poder contar con este flujo de información, durante la vigencia 2023 se fortaleció el talento humano, completando las necesidades de la Unidad y realizando actividades de capacitación, inducciones y reinducciones, mejorando las relaciones con la red de prestadores, los tiempos de respuesta, los tiempos de oportunidad y la satisfacción a los afiliados.

### 2.5.1. Autorizaciones

Como asegurador, Unisalud tiene entre sus funciones gestionar las órdenes de servicios que son emitidas por los profesionales de la red externa. Esta estadística permite tener un control del uso de los servicios por parte de los afiliados y también permite identificar aspectos importantes como la demanda inducida a los servicios de salud, la pertinencia, interconsultas y la resolutivez del prestador propio.

Para el trámite de las órdenes que se emiten desde la red externa, la Unidad cuenta con varias puertas de entrada entre las cuales se encuentran la ventanilla de atención presencial, correo electrónico y la herramienta de Unisalud Virtual. A través de cualquiera de estos medios el usuario entrega las órdenes de la red externa, para que los servicios solicitados sean autorizados dentro de los tiempos de oportunidad establecidos por la normatividad vigente.

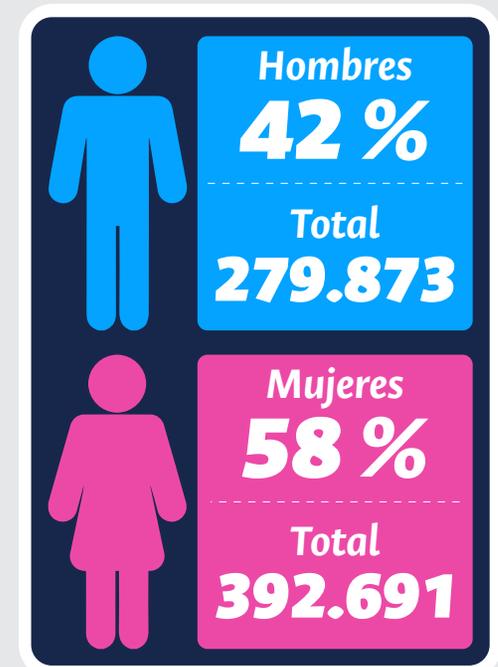
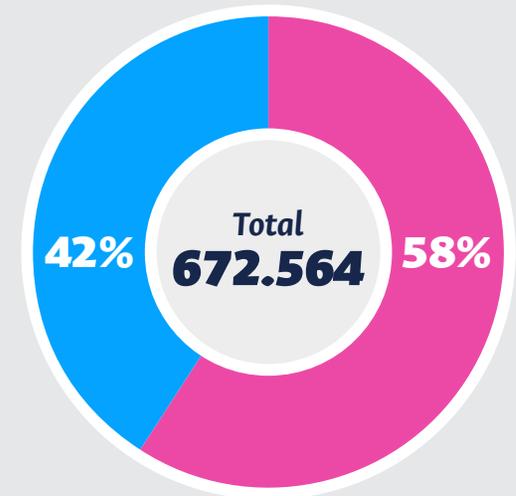
También es importante mencionar que, por medio de las áreas de Autorizaciones se realiza el control del uso adecuado de los servicios y tecnologías en salud, evitando

duplicación de órdenes, o la no pertinencia de las mismas. De igual manera, dentro del área se realiza el direccionamiento a los prestadores de la red externa contratada, según los niveles de pertinencia médica, complejidad, georreferenciación y tarifas.

Como se puede observar en las tablas, la cantidad de servicios autorizados durante el 2023 fue de 672.564 autorizaciones las cuales aumentaron en un 47.5% con respecto del 2022, por la inclusión de las órdenes generadas desde el prestador propio, que no pasan por el área de Autorizaciones y se gestionan directamente en la red externa. Así mismo, dicho incremento frente a las vigencias 2020 y 2021, fue por las normas de bioseguridad por efecto de la pandemia.

En el 2023, con relación al 2022, se observa un incremento del 23% en las atenciones por Unisalud Virtual, y en las presenciales del 18%. Sin embargo, para el 2024 se implementarán los cambios en cumplimiento de la Resolución 2335 de 2023, en la que la gestión de las autorizaciones se realizará entre Unisalud y la red de prestadores, sin la intermediación del usuario.

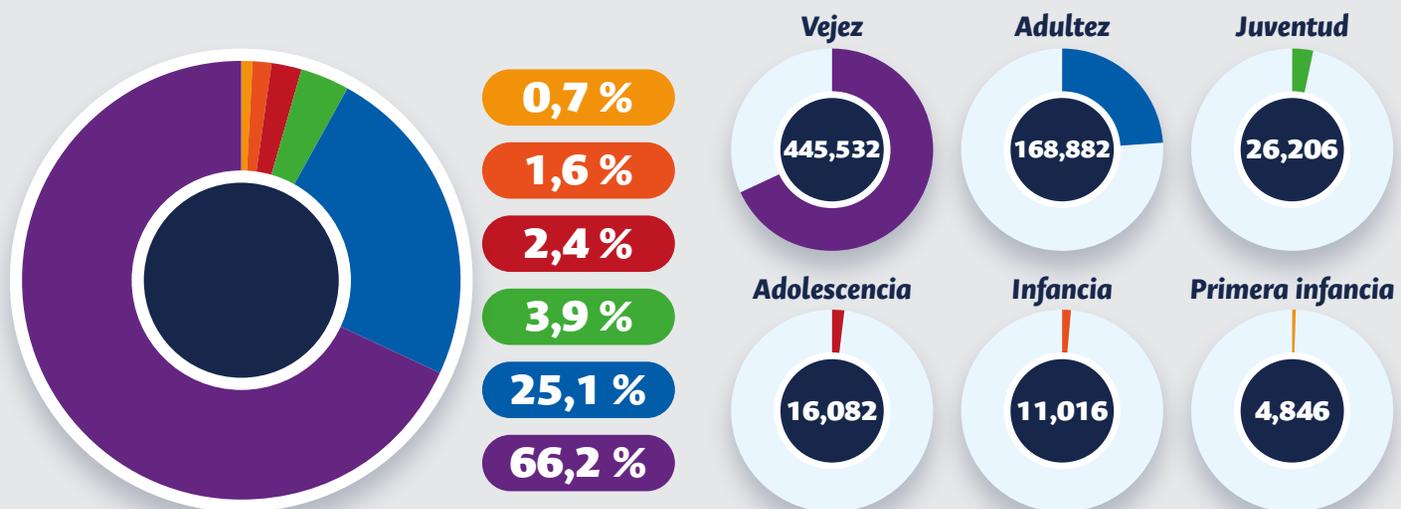
### Cantidad de servicios autorizados durante el 2023



### Autorizaciones por mes



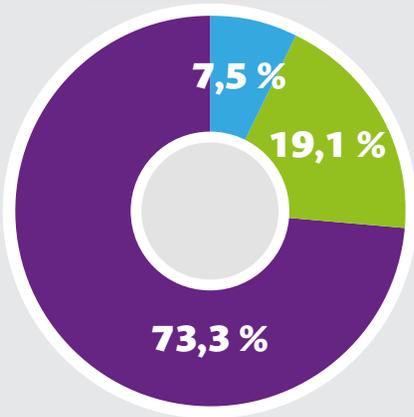
### Participación grupo etareo



### Participación grupo etareo



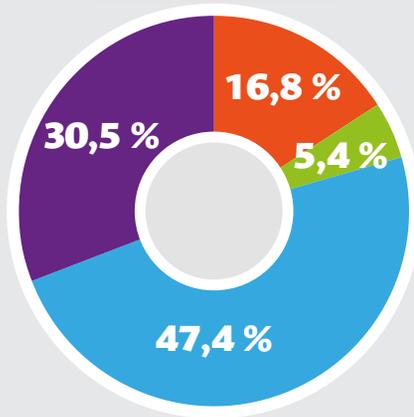
**Bogotá**



Red interna	<b>305.787</b>
Presencial	<b>31.386</b>
Unisalud Virtual	<b>79.798</b>

**Total: 416.970**

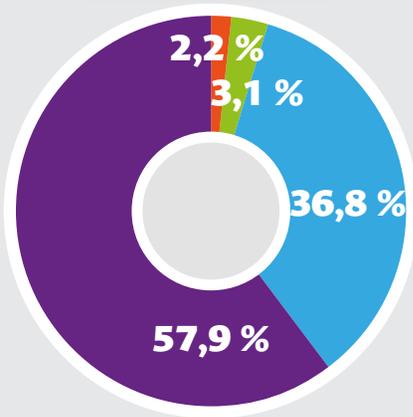
**Medellín**



Red interna	<b>49.324</b>
Presencial	<b>76.691</b>
Unisalud Virtual	<b>8.719</b>
Otros	<b>27.137</b>

**Total: 161.871**

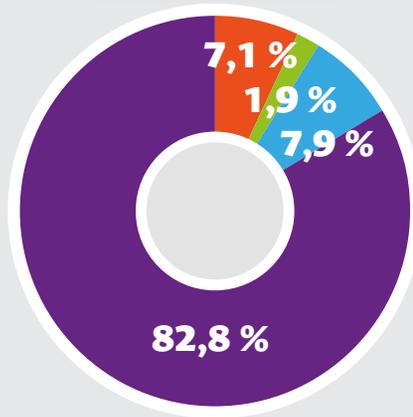
**Manizales**



Red interna	<b>36.329</b>
Presencial	<b>23.080</b>
Unisalud Virtual	<b>1.920</b>
Otros	<b>1.377</b>

**Total: 62.706**

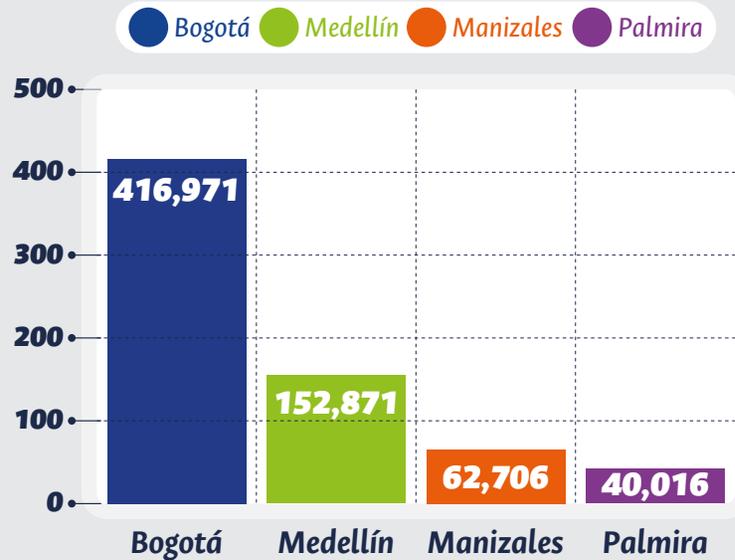
**Palmira**



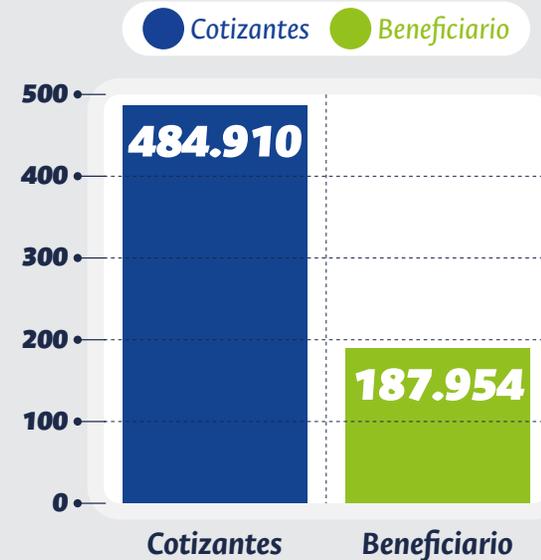
Red interna	<b>33.135</b>
Presencial	<b>3.161</b>
Unisalud Virtual	<b>877</b>
Otros	<b>2.844</b>

**Total: 40.017**

### Cantidad por sede



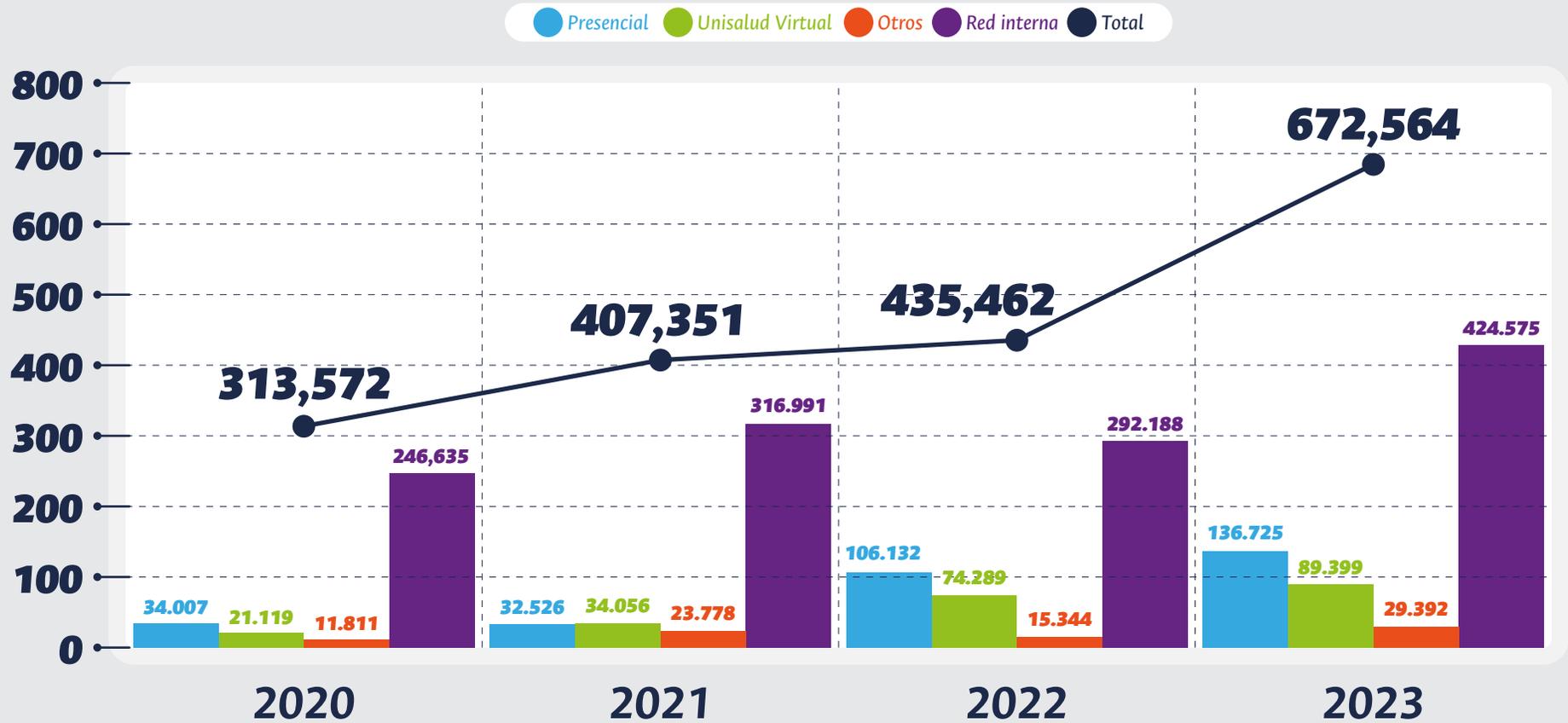
### Tipo afiliado



### Cantidad autorizaciones y ordenamiento por capítulo

Capítulo	Descripción capítulo	Femenino	Masculino	Total usuarios	%
9	(I00-I99) Enfermedades del sistema circulatorio.	73.058	64.211	137.269	20,05 %
4	(E00-E90) Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas.	60.302	39.053	99.355	14,51 %
21	(Z00-Z99) Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud.	48.396	33.575	81.971	11,97 %
11	(K00-K93) Enfermedades del sistema digestivo.	40.393	31.954	72.347	10,57 %
13	(M00-M99) Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo.	46.180	16.693	62.873	9,18 %
14	(N00-N99) Enfermedades del sistema genitourinario.	18.769	17.266	36.035	5,26 %
7	(H00-H59) Enfermedades del ojo y sus anexos.	17.014	12.192	29.206	4,27 %
18	(R00-R99) Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte.	17.409	11.158	28.567	4,17 %
10	(J00-J99) Enfermedades del sistema respiratorio.	12.901	9.696	22.597	3,30 %
5	(F00-F99) Trastornos mentales y del comportamiento.	13.060	8.331	21.391	3,12 %
<b>Total</b>		<b>400.646</b>	<b>283.910</b>	<b>684.556</b>	<b>100 %</b>

### Vigencias comparativo autorizaciones generadas



Año	Presencial	Unisalud Virtual	Otros
2023	125.318	91.314	31.357
2022	106.132	74.289	15.344
2021	32.526	34.056	23.778
2020	34.007	21.119	11.811

Año	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
2023	416.971	152.871	62.706	40.016
2022	263.043	105.269	40.621	26.529
2021	247.132	97.985	41.091	21.143
2020	188.545	76.008	32.607	16.412

## 2.6

## Comité Técnico Científico, CTC.

La Unidad, durante el año 2023 evaluó la necesidad de replantearse el funcionamiento y alcance del Comité Técnico Científico, concluyendo que los casos a estudiar y evaluar no eran solo las exclusiones del plan de beneficios, sino aquellos otros casos que por interés institucional deben ser analizados; razón por la cual se presentó a la Junta Directiva Nacional la propuesta de un Comité Técnico Científico de orden nacional para estudiar de manera centralizada la pertinencia médica, funcionabilidad y mejor

opción terapéutica en cada caso, buscando impactar en la racionalización y optimización de los servicios de salud.

De acuerdo a lo anterior, la Junta Directiva aprobó mediante el Acuerdo 05 de 2023 el reglamento con el nuevo alcance, integrantes y funciones del Comité con la salvedad de que se realizaría una prueba piloto durante 6 meses, quedando en firme en el Acuerdo 08 de 2023.

Año	Número total de CTC realizados	Número de casos analizados	Número de casos aprobados	Número de casos no aprobados
2019	209	11.533	10.810	535
2020	213	8.721	8.242	277
2021	207	11.108	10.048	657
2022	227	2.910	2.544	219
2023	81	2.377	1.953	257

A partir del segundo trimestre de 2023 se implementó la centralización del Comité Técnico Científico Nacional, y bajo esta figura se realizaron 37 comités. Se aclara que durante el primer trimestre se realizaron 44 sesiones en las sedes, para un total de 81

sesiones con una reducción del 64%; y con relación a los casos analizados, se redujeron en una proporción del 18.3% en comparación con el año 2022.

Este comportamiento fue el resultado de

las nuevas incursiones de medicamentos, procedimientos y dispositivos médicos al Plan de Beneficios en Salud-PBS.

De la totalidad de los casos analizados durante el 2023 se aprobaron el 82%, y a su vez disminuyeron 23% en comparación con la vigencia anterior; 11% fueron no aprobados

y el 7% restante de casos fueron aplazados para reconsideración, y una vez se obtuvo la información completa se realizó nuevamente la valoración por parte del Comité Técnico Científico Nacional. El tiempo de respuesta durante la vigencia 2023 fue de 3.4 días, sin presentar alteraciones en la oportunidad.

más solicitados son los relacionados con enfermedades como Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica - EPOC y cáncer, por la solicitud de la resonancia magnética de próstata multiparamétrica y la terapia de oxígeno con concentrador portátil. Esto se debe al momento de vida de vejez de los usuarios y a la carga de patologías crónicas.

Sede	Valor facturado CTC	Valor total facturación medicamentos	Porcentaje CTC / total facturación 2023	Porcentaje CTC 2022
Bogotá	\$ 1.012.365.454	\$ 10.936.661.724	9.26 %	8.0 %
Medellín	\$ 608.625.124	\$ 5.655.824.715	28.8 %	11.20 %
Manizales	\$ 249.639.815	\$ 1.947.267.511	12.8 %	15.8 %
Palmira	\$ 157.088.512	\$ 1.693.315.392	9.28 %	5.60 %
<b>Total 2023:</b>	<b>\$ 2.027.718.905</b>	<b>\$ 20.233.069.342</b>	<b>10.02 %</b>	
<b>Total 2022:</b>	<b>\$ 1.893.775.872</b>	<b>\$ 20.491.460.362</b>	<b>9.24 %</b>	

Con relación a los medicamentos, los más frecuentemente solicitados y aprobados por el CTC en la vigencia 2023 fueron los analgésicos opioides que continúan fuera del Plan Beneficios en Salud y son muy solicitados, seguidos de los medicamentos y elementos para el manejo de la diabetes y obesidad, junto con el medicamento Romosozumab, por cambios en las guías de manejo de la dislipidemia y riesgo cardiovascular y a su aplicación más estricta.

El valor total de medicamentos relacionados con el CTC, facturado para la vigencia 2023, evidencia un aumento del 7.1% con relación al 2022, por la incursión de medicamentos de última tecnología y la alta demanda de analgésicos para patologías crónicas; sin embargo, no se incluyó la misma proporción de moléculas farmacéuticas al Plan de Beneficios en Salud, como en vigencias

anteriores.

La sede que tuvo mayor impacto financiero fue Medellín aumentando 17 puntos porcentuales con relación al 2022, debido principalmente al manejo terapéutico de los usuarios con diagnóstico de cáncer.

Durante la vigencia 2023, los procedimientos

## 2.7

### **Evaluación de capacidad técnica y científica de la red contratada**

La evaluación de la capacidad técnica y científica de la red contratada para los servicios de salud es crucial para garantizar la calidad y la eficacia de la atención médica proporcionada a los usuarios. Esta evaluación se realiza mediante visitas técnicas en las que se aplica un instrumento llamado “Matriz estandarizada para seguimiento y evaluación a prestadores”, que analiza el cumplimiento de requisitos, como:

- Verificar que los proveedores de servicios de salud en la red estén debidamente acreditados por los entes de vigilancia y control. Esto incluye a todos los profesionales.
- Evaluar la experiencia y la capacitación del personal médico y clínico.
- Asegurarse de que los prestadores de salud en la red tengan la infraestructura necesaria y los equipos médicos adecuados para proporcionar los servicios requeridos.
- Analizar los datos y las estadísticas de salud para evaluar su desempeño en términos de resultados clínicos, tasas de complicaciones, satisfacción del paciente y otros indicadores de calidad.
- Revisar los protocolos de atención y

guías de práctica clínica utilizadas por la red para garantizar que estén basados en evidencia científica actualizada y sigan los estándares.

- Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continuos para supervisar el desempeño de la red contratada a lo largo del tiempo y realizar ajustes según sea necesario para garantizar la calidad y la eficacia de los servicios de salud.
- Recopilar comentarios y retroalimentación de los pacientes atendidos por la red para evaluar su experiencia y satisfacción con los servicios recibidos, lo que puede proporcionar información valiosa sobre el desempeño de la red en la atención a los usuarios.

Como en años anteriores, las entidades de la red contratada cuentan con reconocimiento por la calidad de sus servicios entre los afiliados, Adicionalmente, prevalece la buena actitud de los prestadores para recibir las visitas de los auditores de Unisalud y para acoger las observaciones y sugerencias presentadas.

Sede	Número de visitas programadas	Número de visitas realizadas	Planes de mejora
Bogotá	87	84	4
Medellín	36	36	
Manizales	10	10	0
Palmira	19	10	

### Bogotá:

De las visitas realizadas 4 generaron compromisos por cumplimiento parcial de los aspectos de calidad evaluados, especialmente con 3 laboratorios clínicos por inoportunidad en el envío de los archivos planos con los reportes, situación que se corrigió mediante el oportuno seguimiento.

Como actividades de mejora para la próxima

vigencia se plantea la exploración de la contratación a través de modelos diferentes al evento, garantizando oportunidad y accesibilidad a los afiliados ante las estrategias desplegadas por los aseguradores del sistema que están “acaparando” algunas especialidades como: otorrinolaringología, gastroenterología, reumatología, entre otras.

### Medellín:

En la sede **Medellín** se realizaron varias actividades enfocadas en mejorar sus criterios de calidad como la auditoría de oportunidad en la asignación de citas, de contrarreferencia, manifestaciones y la auditoría para seguimiento y evaluación a prestadores.

Como resultado, se identificó un aumento

en la demanda de servicios de medicina especializada y disminución en la oferta de servicios específicos en el Valle de Aburrá, lo que generó una disminución en la oportunidad e insatisfacción por parte de los usuarios, al no encontrar citas de algunas subespecialidades a menos de 30 días.

También se evidenció que las principales causas de manifestaciones se relacionaban con el servicio de dispensación de medicamentos, oportunidad en autorizaciones, acceso telefónico e insatisfacción con alguna IPS de la red contratada. Se logró evidenciar en las visitas que las IPS envían las contrarreferencias con faltantes en datos de acompañante, hora de finalización de la consulta, pronóstico y algunas firmas digitales.

### **Manizales:**

**La sede Manizales** aplicó varios criterios de priorización para las visitas de seguimiento que conforman su red complementaria, como el comportamiento/experiencia del usuario, los atributos de calidad en la prestación del servicio, IPS y/o profesionales independientes no visitados en las vigencias 2021 y 2022 y verificación de lineamientos en

la implementación de las RIAS y/o programas de Salud Pública, con un cumplimiento del 100%.

En estas visitas se realizó retroalimentación de los compromisos derivados de las diferentes asistencias técnicas realizadas por la Secretaría de Salud Pública y la Dirección Territorial de Salud de Caldas, incluyendo componentes como PAPSIVI, en las que se precisó de la articulación con la red para gestionar su cumplimiento.

### **Palmira:**

**La sede Palmira** evidenció que las entidades contratadas cumplen con todos los requerimientos establecidos y ofrecen su disposición a las visitas de seguimiento, garantizando que los usuarios conserven sus condiciones de salud, y priorizando las actividades preventivas desde la Ruta de Riesgo Cardiovascular y Metabólico evitando que lleguen a hospitalizaciones prevenibles.

## 2.8

# Salud Pública

### 2.8.1. Gestión Integral del Riesgo

De acuerdo al Ministerio de Salud y Protección Social, “la salud pública está constituida por un conjunto de políticas que busca garantizar de manera integrada, la salud de la población por medio de acciones dirigidas tanto de manera individual como colectiva ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo”.

A partir de lo anterior, las sedes continuaron el fortalecimiento de su talento humano en salud para dar mayor cobertura de la consulta de valoración integral por médicos familiaristas en las sedes Bogotá y Palmira, y de médicos generales por las sedes Manizales y Medellín, en el marco de la implementación de las RIAS.

Para apoyar esta gestión, durante la vigencia 2023 se inició un desarrollo de sistemas de información que permitiera la interacción y la estandarización de las diferentes rutas planteadas por el gobierno nacional para toda la población afiliada; por lo cual se trabajó en la elaboración de

estructuras en las que se encontraban las diferentes variables medibles de las 18 Rutas de Atención, y se concertó y validó la fuente de información con los referentes para estandarizar criterios de medición.

También se inició la implementación de la estructura de la cohorte de las Rutas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, de riesgo Cardio-Cerebro-Vascular y Metabólica, y la Ruta Materno Perinatal, con el fin de establecer las actividades de demanda inducida, descritas en la normatividad vigente.

A partir de lo anterior, se realizó la revisión y ajuste de las plantillas de medicina familiar y por momento de vida (Primera infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud, Adulthood y Vejez), con el fin de lograr la adherencia a la Resolución 3280 de 2016 en el proceso de la consulta de valoración del riesgo. Asociado a este proceso, también se realizaron las sesiones de aprendizaje al talento humano en salud de las sedes, con relación a las rutas de atención y patologías de salud pública como Dengue y Tuberculosis, y en el diligenciamiento obligatorio de las fichas de notificación.

Particularmente, en la sede Bogotá se desarrollaron actividades desde el área de Odontología en las salas de espera a los afiliados de la Unidad sobre la salud oral; en la sede Medellín se realizaron varias jornadas de salud intramurales y extramurales, brindando servicios asistenciales y educativos a toda la población afiliada; en Manizales el Festival de la Salud en convenio con la Liga Contra el Cáncer y el programa de Enfermería de la Universidad de Caldas, permitieron la realización de actividades de Detección Temprana y Protección Específica dirigidas a los afiliados de la sede y a la comunidad universitaria.

Dentro de las actividades de implementación y seguimiento a las Rutas de Atención, se llevaron a cabo reuniones mensuales desde la División Nacional de Servicios de Salud con todos los grupos de colaboradores de las sedes que intervienen en cada una de las RIAS, y aunque se ha avanzado en su implementación, permanecen dificultades en los sistemas de información, debido a que se requiere una lectura individual de cada una de las historias clínicas y los resultados de laboratorios no se encuentran disponibles

en su totalidad.

Adicionalmente, se han presentado dificultades con la obtención de la información de los prestadores externos, porque no entregan la información de manera oportuna retrasando la evaluación de las actividades de Protección Específica y Detección Temprana en los afiliados y la toma de decisiones con respecto del manejo integral de los mismos.

Se continúa presentado la existencia de una baja cultura de autocuidado en los usuarios, evidenciado en el rechazo de actividades como vacunación, tamizajes para los diferentes tipos de cáncer, consultas por curso de vida (especialmente Primera infancia, Infancia y Adolescencia) y asistencia a las actividades grupales, lo que deriva en mayor uso de la consulta resolutoria frente a la preventiva.

No obstante, para garantizar la cobertura en vacunación en el programa del Plan Ampliado de Inmunización para todos los momentos de vida, en las sedes de la Unidad se continúa la articulación con los diferentes entes territoriales, fortaleciendo el punto de vacunación intramural en la

sede Bogotá y la prestación de este servicio en las otras sedes mediante la contratación de una entidad externa.

Adicionalmente, se contó con el apoyo del área de Comunicaciones para la elaboración de afiches, volantes y plegables con contenido educativo en los diferentes temas de salud, como parte de las estrategias de información, educación, comunicación en salud, socializando también las medidas de prevención de patologías que son consideradas eventos de salud pública y de obligatorio reporte al SIVIGILA.

### **2.8.2. Notificación SIVIGILA nacional**

Como parte de sus obligaciones como asegurador, la Unidad realiza seguimiento semanal a las notificaciones de eventos de interés en el Sistema de Salud Pública - SIVIGILA, para garantizar el adecuado manejo de los afiliados, realizando los ajustes correspondientes y las actividades pertinentes.

## Eventos notificados en SIVIGILA, afiliados a Unisalud. Año 2023

### 10 Primeros eventos

### Total

IRA Por Virus Nuevo.	<b>175</b>
Agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia.	<b>33</b>
Infección respiratoria aguda grave IRAG inusitada.	<b>34</b>
Cáncer de la mama y cuello uterino.	<b>21</b>
Enfermedades huérfanas - raras.	<b>13</b>
Desnutrición aguda en menores de 5 años.	<b>4</b>
Parotiditis.	<b>3</b>
IAD - Infecciones Asociadas a Dispositivos - individual.	<b>3</b>
Dengue.	<b>10</b>
Varicela individual.	<b>3</b>

**Total de casos**

**318**

FUENTE: SIVIGILA Nacional año 2023

### Número de eventos notificados a SIVIGILA Nacional, afiliados Unisalud. Años 2022 y 2023

Año	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Año
2022	1.855	67	380	33	2.335
2023	257	25	18	18	318

FUENTE: SIVIGILA Nacional años 2022 - 2023

### Sin incluir evento de IRA por virus nuevo

Año	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Año
2022	86	15	13	10	124
2023	96	13	17	17	143

FUENTE: SIVIGILA Nacional años 2022 - 2023

En todos estos casos reportados se desarrollaron estrategias de manera integral, involucrando las diferentes áreas de Unisalud de acuerdo a las necesidades, y según los diferentes direccionamientos descritos en los lineamientos nacionales y protocolos de eventos de interés en salud pública publicados por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Instituto Nacional de Salud, para garantizar una respuesta oportuna, veraz y acorde al evento notificado, desde la socialización en las sesiones del Comité de Vigilancia Epidemiológica institucional, COVE, del panorama actual a nivel nacional, distrital y en los afiliados de Unisalud, para el manejo de los eventos de interés en salud pública que se presentan con mayor frecuencia, con el objetivo de mitigar su riesgo.

## 2.9

### **Póliza de alto costo**

Unisalud es consciente de la obligación que tiene de asegurar los riesgos económicos, derivados de las enfermedades de alto costo que puedan padecer sus afiliados, en cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2025 en su política de Aseguramiento y articulado con el eje estratégico Sostenibilidad institucional mediante la optimización de los recursos para garantizar la calidad de los servicios; siendo necesario y conveniente adquirir una póliza que cubriera tales riesgos.

A partir de las características de morbilidad de su población y de su consecuente carga de enfermedad, la Unidad tomó la decisión desde la vigencia 2006 de adquirir la Póliza de Enfermedades de Alto Costo. Para la vigencia 2017 se modificaron las condiciones de la póliza a partir de un análisis financiero el cual definió alternativas de protección financiera, en caso de que los eventos asociados a los amparos cubiertos impactaran la sostenibilidad de Unisalud.

Durante la vigencia 2021, luego de realizar un análisis de la póliza de enfermedades de alto costo en cuanto a sus condiciones generales, económicas y recobros durante

sus vigencias, asociado a las necesidades de Unisalud frente a su perfil epidemiológico, se llegó a la conclusión de no renovarla para la vigencia 2022, ante el costo de la póliza y la carga administrativa, ya que no resultaba beneficioso para la Unidad.

Compañía de Seguros	Qbe Seguros S.A.	Qbe Seguros S.A.	Qbe Seguros S.A.	Qbe Seguros S.A.	Seguros Aurora S.A.	Seguros Aurora S.A.	Seguros Aurora S.A.
Póliza de E.A.C	<b>706351355</b>	<b>706351355 -1</b>	<b>706539895</b>	<b>706539895-1</b>	<b>1252</b>	<b>1252</b>	<b>1308</b>
Vigencia de la póliza	29/02/16 a 28/02/2017	01/03/2017 a 30/11/2018	1/12/2017 a 30-11-2018	1/12/2018 a 30-11-2019	01/12/2019 a 30/11/2020	01/12/2020 a 30/11/2021	01/03/2023 a 01/03/2024
Límite de cobertura	<b>\$ 180.000.001</b>	<b>\$ 180.000.001</b>	<b>\$ 500.000.000</b>				
Deducible	<b>\$ 55.999.500</b>	<b>\$ 55.999.500</b>	<b>\$ 350.000.000</b>				
Prima por afiliado mes	<b>\$ 7.465</b>	<b>\$ 7.465</b>	<b>\$ 1.000</b>	<b>\$ 1.000</b>	<b>\$ 1.295</b>	<b>\$ 1.295</b>	<b>\$ 1.600</b>
<b>Estado</b>	<b>Vigencia cerrada y liquidada</b>	<b>Vigencia cerrada y liquidada</b>	<b>Vigencia cerrada</b>	<b>Vigencia cerrada</b>	<b>Vigencia cerrada</b>	<b>Vigencia cerrada</b>	<b>En reclamación</b>
Total primas pagadas	<b>\$ 1.602.414.505</b>	<b>\$ 1.197.027.680</b>	<b>\$ 212.411.000</b>	<b>\$ 209.452.000</b>	<b>\$ 264.670.805</b>	<b>\$ 258.633.515</b>	<b>\$ 203.112.00</b>
Reclamos presentado	<b>\$ 3.598.992.229</b>	<b>\$ 3.172.288.640</b>			<b>\$ 435.681.668</b>	<b>\$ 889.961.754</b>	
Siniestralidad bruta	<b>224 %</b>	<b>126 %</b>					
Siniestros pagados	<b>\$ 1.450.431.944</b>	<b>\$ 1.129.762.784</b>			<b>\$ 85.681.668</b>	<b>\$ 139.510.709</b>	
Programas de PyP	<b>\$ 32.048.290</b>	<b>\$ 23.940.553</b>	<b>\$ 2.124.110</b>	<b>\$ 2.094.520</b>	<b>\$ 2.646.708</b>		
<b>Total</b>	<b>\$1.482.480.234</b>	<b>\$ 1.153.703.337</b>					
Siniestralidad pagada vs primas	<b>90,52</b>	<b>94,38</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>32,37</b>	<b>53,94</b>	<b>0,00</b>

Sin embargo, durante la vigencia 2022 la tendencia de la morbilidad de la Unidad aumentó especialmente en patologías de alto costo como el cáncer, patologías del sistema circulatorio como la enfermedad renal crónica, largas estadías en las Unidades de Cuidados Intensivos por cuenta de patologías respiratorias, entre otras, debido a efectos pospandemia.

Para la vigencia 2023 se inició el análisis para la adquisición de la póliza de alto costo con el acompañamiento del corredor de seguros JARGU S.A., encontrando que la Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A., con quien se tenía contratada la póliza durante la vigencia 2021, era la única que ofrecía este tipo de póliza y en los mismos términos de la adquirida previamente por Unisalud.

A partir de esto, se inició el proceso contractual de adquisición de la póliza, suscribiendo una orden contractual entre Unisalud y la Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A., bajo el número de póliza 1308 y con las siguientes condiciones:

**Vigencia de la póliza****Anual**

Meses	<b>12</b>
Fecha de inicio de cobertura	<b>1 de marzo de 2023</b>
Fecha fin de cobertura	<b>29 de febrero del 2024</b>
Límite de cobertura	<b>\$500.000.000</b>
Deducible	<b>\$350.000.000</b>
Prima por afiliado	<b>\$1.600</b>

En el transcurso de la ejecución del contrato 01 de 2023 se han realizado los siguientes pagos, correspondientes a las primas mensuales en lo corrido de la vigencia.

**Poliza 1308****Pagos efectuados al contratista a la fecha**

Pago No.	Fecha	Anual
1	26/04/2023	\$ 25,617,600
2	01/06/2023	\$ 25,518,400
3	27/06/2023	\$ 25,452,800
4	02/08/2023	\$ 25,409,600
5	28/08/2023	\$ 25,348,800
6	25/09/2023	\$ 25,273,600
7	24/10/2023	\$ 25,262,400
8	27/11/2023	\$ 25,228,800

**Valor pagado a la fecha** | **\$ 203.112.000**

Valor inicial contrato:

**\$ 307,622,400**

Valor total contrato:

**\$ 307,622,400**

Total primas causadas:

**\$ 203.112.000**

Saldo por ejecutar:

**\$ 104.510.400**

Fuente: QUIPU UNISALUD

A continuación, se presenta el detalle de los diez (10) preavisos de casos con mayor valor, cargados dentro del aplicativo JARGU ERP, según lo evidenciado por las sedes y que cumplen las condiciones para posibles recobros.

Sede	No. Preaviso	Anual
<b>Medellín</b>	6196	\$ 18,386,477.00
	4988	\$ 30,816,128.00
	4979	\$ 31,270,762.00
	6186	\$ 38,240,051.00
	7250	\$ 41,257,727.00
	6203	\$ 41,921,408.00
	6198	\$ 59,783,210.00
	6169	\$ 111,854,797.00
	5151	\$ 118,728,690.00
	6164	\$ 128,682,078.00

**Total general** | **\$ 620,941,328.00**

En el transcurso del contrato 01 de 2023, se han creado en el aplicativo JARGU. ERP, los siguientes preavisos principalmente por casos de pacientes con cáncer en un 75%, seguido de pacientes infectados por VIH SIDA con un 12%.

## Preavisos por sede

### Amparos

Sede	Casos de pacientes con cáncer	Corrección quirúrgica de la hernia de núcleo pulposo	Infectados por VIH SIDA	Insuficiencia renal aguda o crónica	Unidad de Cuidados Intensivos	Manejo quirúrgico de enfermedades cardíacas	Reemplazos articulares	Trasplante renal, de corazón, de hígado, córnea y de médula ósea	Casos de pacientes con afecciones del sistema nervioso central
Bogotá	10	1	26	1	0	1	1	0	0
Medellín	13	0	0	2	1	1	1	0	0
Manizales	180	0	8	3	1	12	1	0	1
Palmira	8	0	0	2	3	2	2	0	0
<b>Total:</b>	<b>211</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Para la vigencia 2024 se continuará el seguimiento a los nuevos casos que apliquen, y se iniciará el recobro de aquellos que cumplan las condiciones descritas anteriormente.

**3.**

**Prestador**

El prestador propio de Unisalud ofrece los servicios relacionados con la salud para el diagnóstico, tratamiento y cuidado de los afiliados como primer nivel de atención. Su papel es fundamental para garantizar el acceso oportuno y la calidad de la atención médica, de manera integral y continua. Por esta razón se debe verificar y analizar la disponibilidad y suficiencia de los servicios de salud incluyendo talento humano, recursos tecnológicos y financieros.

Durante la vigencia 2023, las sedes evaluaron la capacidad instalada en cada uno de sus prestadores primarios con indicadores como oportunidad y satisfacción y con esto generaron actividades o modificaciones en la oferta de los servicios prestados en la Unidad, mediante la atención integral de los afiliados en el marco de la Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS, destacando el fortalecimiento del prestador propio en la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, mediante la adecuación de la capacidad física y profesional instalada y de la oferta de los servicios requeridos.

No obstante, se presentaron algunas dificultades como:

- La rotación en el talento humano genera ralentización en la curva de aprendizaje y retraso en algunos objetivos del área.
- El aplicativo de historias clínicas no es lo suficientemente intuitivo para los profesionales y no cubre las necesidades de información para el seguimiento a la gestión integral del riesgo en salud.
- La baja adherencia de algunos usuarios a las actividades de protección específica y detección temprana, pese al despliegue de acciones de demanda inducida.
- Los usuarios con planes de medicina prepagada, optan por hacer uso exclusivo de éstos sin aportar información a Unisalud.

Para contrarrestar estas dificultades, se tiene proyectado para la vigencia 2024, la disponibilidad de especialistas en el prestador propio, que además de garantizar la oportunidad en la atención, capaciten y resuelvan inquietudes de los profesionales incrementando la capacidad resolutive de los equipos.

De esta manera se seguirá fortaleciendo el prestador propio como puerta de entrada de la red integral para la prestación de los servicios de salud de la población afiliada, en las patologías priorizadas de riesgo. Para la vigencia 2023 se designaron profesionales para el liderazgo y seguimiento de los programas de salud como Gestión del Riesgo, cáncer de mama, cáncer de próstata, cáncer de colon, cáncer de cérvix y en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud por momento de vida.

También se realizaron sesiones de aprendizaje para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades para el desarrollo del Modelo de Salud, así como en el modelo de atención y la resolutive en los equipos de trabajo, necesarias para realizar las intervenciones, canalización y clasificación del riesgo, según el curso de vida.

De acuerdo a lo valorado durante la vigencia 2023, se buscó optimizar las actividades del prestador mediante piezas para el seguimiento y periodicidad de los controles de acuerdo al tratamiento, promover entre los profesionales la necesidad de indagar todos los ítems de la historia clínica, tanto de manejo interno como de las valoraciones

que se realizan en la red adscrita, y con esto reforzar en los afiliados la importancia de presentar los soportes de sus atenciones.

Esto permitió promover la demanda inducida a través de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, y fortalecer la capacidad resolutive del prestador y así, reducir el desperdicio en salud, con el compromiso de los profesionales, de intervención y trazabilidad efectiva de la población.

### **Bogotá:**

Particularmente, en la sede Bogotá se realizaron actividades encaminadas a reforzar la ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, que permitieron un cumplimiento del 90% que, en comparación con el 2022, fue del 62%. Actividades como la conformación de los equipos para el cubrimiento y manejo de las rutas, mejoramiento de la gestión documental, actualización de las bases de cohortes de la población afiliada y su estructuración en el sistema SISS-IPS, permitieron este aumento en la cobertura en cada uno de los momentos de vida para las consultas de valoración integral.

No obstante, la sede Bogotá en el 2024 generará espacios con la red externa para notificar oportunamente la información de las pruebas diagnósticas y otras atenciones del usuario, mediante la articulación o sincronización de los sistemas de información, así como continuar con los planes de aprendizaje y socializar con los profesionales las ofertas educativas facilitadas por la Universidad.

### **Medellín:**

En la sede Medellín se trabajó en la capacitación de los profesionales asistenciales que realizan las actividades de las RIAS, en la asignación de citas para iniciar con la valoración integral por momento de vida, en la auditoría de adherencia de historias clínicas de valoración integral y en la demanda inducida a los pacientes por momento de vida, fortaleciendo la oferta de los servicios de Psicología, Nutrición, Medicina general para la consulta resolutive y el servicio de Enfermería para las actividades complementarias de la ruta de riesgo Cardio Cerebro Vascular y Metabólica. Así mismo, se continuaron las sesiones de capacitación fortaleciendo la implementación de las diferentes RIAS y la

resolutividad en la consulta.

Lo anterior contrarrestó dificultades en la insuficiencia de la capacidad instalada para el cumplimiento de requisitos de las RIAS, lo que generó un alto índice de oportunidad en la consulta de atención integral por la alta rotación del talento humano, tanto asistencial como administrativo, y la implementación tardía de la demanda inducida a los afiliados.

### **Manizales:**

La sede Manizales avanzó en el 2023 en la caracterización de la población en cada una de las RIAS de obligatorio reporte y las solicitadas por el ente territorial de salud, asociado a la designación de líderes médicos para la operativización y seguimiento de cohortes de riesgo como: cáncer de mama, cáncer de próstata, cáncer de colon, cáncer de cérvix, VIH/TB, EPOC, Juventud, Adultez, Vejez, Planificación familiar y Atención preconcepcional; con la implementación del programa de demanda inducida con actividades trimestrales a los pacientes que no consultan en este periodo de tiempo o que llevan más de un año sin demandar ningún servicio.

Así mismo, se efectuó la contratación de talento humano para reforzar las labores administrativas y de apoyo asistencial al seguimiento de las rutas y gestión integral del riesgo en salud, y se continuó con la implementación del programa Diamante en el prestador propio (para la evaluación de adherencia farmacológica).

Lo anterior permitió avanzar en la demanda inducida en las actividades de vacunación PAI, vacunación covid-19, programa MASVIDA y en pacientes no consultantes; y se mejoró el desempeño en la implementación de RIAS, de acuerdo con los resultados evidenciados en las asistencias técnicas realizadas por la Secretaría de Salud municipal.

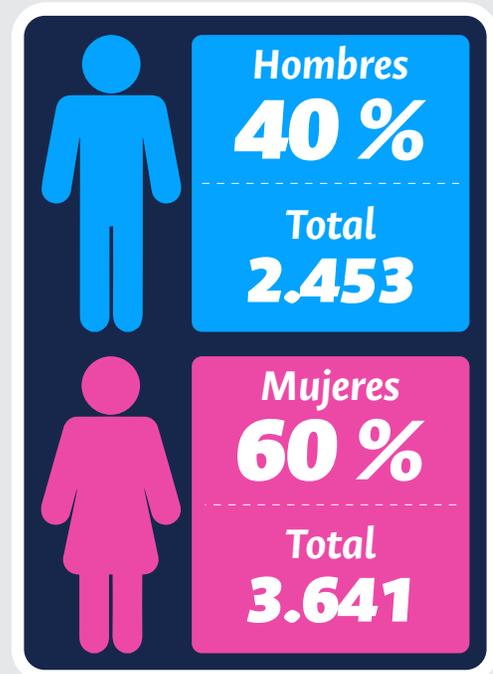
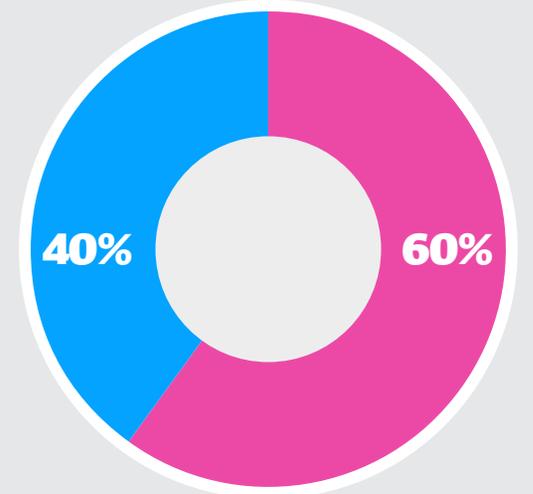
### **Palmira:**

La sede Palmira continuó con la implementación de las actividades de canalización de los afiliados y la demanda inducida, para conocer las necesidades de los afiliados y realizar el direccionamiento a los diferentes equipos multidisciplinarios del prestador propio. Con el apoyo de los especialistas en Medicina familiar, se logró realizar la revisión de los pacientes polimedicados buscando la desprescripción

de medicamentos.

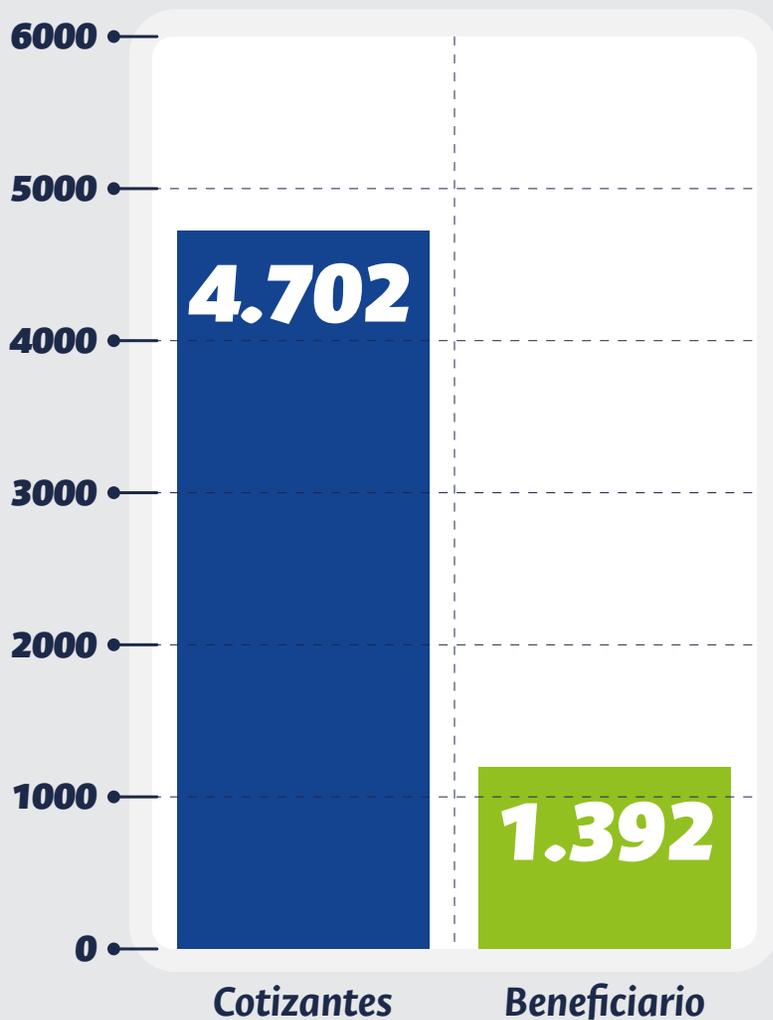
Estas actividades reflejan el compromiso del talento humano por el cumplimiento de las metas, en la medida que se realizó demanda inducida para cada una de las rutas y el direccionamiento interno entre los diferentes servicios, identificando errores como reordenamientos de exámenes de laboratorio, duplicación de órdenes de medicamentos, y subregistro de tamizajes realizados.

### **Porcentaje sexo atención prioritaria**



### Tipo de afiliado atención prioritaria

**Cotizantes** **Beneficiario**



### Porcentaje de cumplimiento citas

Tipo de cita	%
Medicina general	92,3 %
Odontología general presencial	90,9 %
Terapia física presencial	92,1 %
Medicina familiar presencial	90,2 %
Prioritaria medicina	93,1 %
Higiene oral presencial	88,9 %
Optometría	90,2 %
Psicología presencial	87,8 %
Radiología	92,8 %
Consulta enfermería	89,5 %

**Total cumplimiento de agenda:**

**91,3 %**

**Oportunidad de cita**

Tipo de cita	Oportunidad final
Medicina general	08,7
Odontología general presencial	05,6
Terapia física presencial	10,6
Medicina familiar presencial	09,3
Prioritaria medicina	00,1
Higiene oral presencial	04,5
Optometría	10,5
Psicología presencial	10,8
Radiología	04,0
Consulta enfermería	05,8

**Total oportunidad de días:**

**7,4**

### Cantidades por capítulo

Capítulo	Descripción capítulo	Femenino	Masculino	Total usuarios	%
10	(J00-J99) Enfermedades del sistema respiratorio.	177	104	281	15,59 %
1	(A00-B99) Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias.	153	100	253	14,03 %
19	(S00-T98) Traumatismos, envenenamiento y algunas otras consecuencias de causas externas.	125	120	245	13,59 %
13	(M00-M99) Enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo.	147	77	224	12,42 %
11	(K00-K93) Enfermedades del sistema digestivo.	106	112	218	12,09 %
18	(R00-R99) Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio no clasificados en otra parte.	110	49	159	8,82 %
14	(N00-N99) Enfermedades del sistema genitourinario.	64	20	84	4,66 %
12	(L00-L99) Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo.	40	33	73	4,05 %
8	(H60-J95) Enfermedades del oído y de la apófisis mastoideas.	42	21	63	3,49 %
9	(I00-I99) Enfermedades del sistema circulatorio.	42	18	60	3,33 %
<b>Total</b>		<b>1.089</b>	<b>714</b>	<b>1.803</b>	<b>100 %</b>

Para la vigencia 2023, Unisalud contó con 33 servicios habilitados distribuidos entre las 4 sedes, sin observaciones o modificaciones en los servicios habilitados con relación al 2022.

## 3.1 Habilitación

### Sede

### Novedades en servicios

#### Bogotá

- Se abrió el servicio de Medicina familiar para la consulta de valoración integral.
- Se cerró el servicio Periodoncia por retiro del colaborador de la sede.
- Fue cerrado temporalmente el servicio de radiología por un error en la documentación emitida por el proveedor de mantenimiento con la renovación de la licencia del equipo, situación que se corrigió de manera inmediata, y al momento de realizar este reporte la Unidad esperaba de respuesta por parte del ente de control.

#### Medellín

- No se presentaron variaciones en los servicios habilitados.

#### Manizales

- No se presentaron variaciones en los servicios habilitados y se aumentó la cobertura del servicio de enfermería extramural.

#### Palmira

- No se presentaron variaciones en los servicios habilitados, se solicitó la ampliación de servicios en la modalidad de atención domiciliaria en Enfermería, Medicina general y Medicina familiar.

### Sede

### Servicios habilitados

#### Bogotá

- Endodoncia.
- Laboratorio clínico.
- Pediatría.
- Enfermería.
- Medicina general.
- Medicina familiar.
- Fisioterapia.
- Nutrición y dietética.
- Psicología.
- Geriatria.
- Odontología general.
- Psiquiatria.
- Ginecobstetricia.
- Odontopediatria.
- Radiología odontológica.
- Imágenes diagnósticas - Ionizantes
- Optometría
- Rehabilitación oral
- Toma De Muestras de cuello uterino y ginecológicas.
- Toma de muestras De Laboratorio Clínico.
- Vacunación

#### Medellín

- Enfermería.
- Nutrición y dietética.
- Medicina general.
- Odontología general.
- Psicología.

#### Manizales

- Enfermería.
- Medicina general.
- Odontología general.

#### Palmira

- Enfermería.
- Medicina familiar
- Medicina general.
- Odontología general.

Particularmente, las sedes en la autoevaluación anual de estándares del Sistema Único de Habilitación de la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, tuvieron un destacado cumplimiento por encima del 80% en su mayoría, sin embargo, este ejercicio permite evidenciar oportunidades de mejora especialmente en los estándares de talento humano, infraestructura, dotación y procesos prioritarios asistenciales.

Para la sede Bogotá, se tuvo el apoyo financiero de la Vicerrectoría de Sede para la construcción del elevador y del camino al centro de acopio temporal de residuos peligrosos, y adicionalmente la Secretaría Distrital de Salud entregó concepto sanitario favorable gracias al trabajo conjunto con la Oficina de Gestión Ambiental - OGA.

Así mismo, se aprobó el desarrollo de la obra unidad sanitaria para personas con movilidad reducida en el segundo piso, adecuaciones en el contenedor de basuras, compra de un congelador y se extendió el cerramiento hasta el techo con anqueo, de acuerdo con las observaciones de los funcionarios de la Secretaría de Salud.

En la sede Medellín se evidenció que se cuenta con limitación en la distribución de recursos económicos para llevar a cabo el mantenimiento y requerimientos especialmente en la infraestructura, debido a que estos corresponden a la Universidad, sin embargo se continuará fortaleciendo la implementación del plan de mejora derivado de la autoevaluación.

De acuerdo con lo valorado en la sede Manizales, en cuanto a aspectos de infraestructura, se dio cumplimiento a las adecuaciones en consultorios, sala de procedimientos y las instalaciones en general, y continúa en proceso de gestión la adecuación de la red contra incendios con conexión al Bloque C de la Universidad para garantizar los caudales operativos y de presión de agua, con el apoyo de la Oficina de Desarrollo Físico del Campus Palogrande.

Así mismo, se contó con asistencias técnicas de la Secretaría de Salud, con enfoque en Salud Pública, que generaron compromisos orientados a fortalecer el estándar de historias clínicas y registros asistenciales, el estándar de talento humano en salud, frente a procesos de formación continuada

y de procesos prioritarios.

En la sede Palmira se dio continuidad a los servicios habilitados y se solicitó ampliación de servicios en la modalidad de atención domiciliaria en Enfermería, Medicina general y Medicina familiar.

En el mes de agosto del 2023 se presentó la autoevaluación ante la Secretaría de Salud departamental del Valle, la cual fue aprobada respecto al estándar de infraestructura por el nivel freático del terreno donde está ubicada la sede, este entorno causa humedades y se deterioro de la pintura. Sin embargo, esto debe ser solucionado mediante un plan de mantenimiento liderado por la Universidad, el cual ya fue solicitado desde Unisalud.

## 3.2

# Capacidad Instalada

La capacidad instalada en el prestador propio, se refiere a los recursos disponibles para brindar la atención médica y servicios relacionados garantizando que la Unidad pueda cumplir con las necesidades de atención médica de los afiliados de manera efectiva y eficiente.

### Bogotá:

La sede Bogotá durante el 2023 fortaleció el equipo humano bajo la orientación y liderazgo de la Dirección de Sede y la Referente de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, desarrollando reuniones de seguimiento al avance en la implementación con periodicidad mensual.

Así mismo, se fortalecieron las intervenciones para niños hasta los 12 años con la valoración integral de Pediatría y hasta los 14 años a través de los médicos familiaristas. Justamente, respecto a esta especialidad se contrataron 3 profesionales con un total de 22 horas médico para la consulta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y la clasificación del riesgo de población asignada, además de médicos generales para el seguimiento y control del resto de la población.

Para garantizar la implementación del Modelo de Salud en el prestador propio, se contó con dos enfermeras encargadas de Protección Específica y Detección Temprana; dos terapeutas físicas responsables de prescripción de ejercicio físico y un equipo de terapeutas que dirigen diferentes actividades a grupos de afiliados clasificados acorde a su estado físico y riesgo a través de modalidad virtual y presencial; dos especialistas en Ginecoobstetricia para la consulta prenatal, asesoría en anticoncepción, tamizaje y diagnóstico de cáncer de seno, cérvix y útero; y dos nutricionistas.

A partir de lo anterior, se realizaron las actividades propias de demanda inducida con el apoyo de Enfermería, priorizando el momento de vida para el agendamiento de valoración integral. De forma paralela se estructuraron diversas herramientas que permitieron lograr adherencia a la Resolución 3280 de 2018, resumido en la plantilla de atención incorporada en el sistema de información SISS-IPS, así como la adopción del instrumento de auditoría de historias clínicas según criterios de la resolución. En cuanto a la capacitación del talento humano, se realizó especial énfasis

en los profesionales designados para la ejecución de las consultas de valoración integral, con el acompañamiento técnico de Secretaría de Salud, haciendo énfasis en las herramientas de tamizaje, así como en el análisis según aspectos a contemplar durante la consulta.

No obstante, el indicador de adherencia a los programas en el marco de las RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud, Grupo de Riesgo y la ruta Específica de Atención, tuvo un cumplimiento del 45%, básicamente por la percepción del servicio y la inasistencia de los usuarios a los servicios en el marco de la Atención Primaria en Salud, considerando que el compromiso de salud es bipartita y es importante que los usuarios identifiquen que la gestión del riesgo es más favorable que abordar la carga de enfermedad, la cual en la mayoría de casos es de alto costo y de alto impacto en la calidad de vida.

### **Medellín:**

La sede Medellín en el 2023, para la atención de programas de Protección Específica y Detección Temprana en el marco de las RIAS de Promoción y

Mantenimiento de la salud, Materno Perinatal y la de Riesgo Cardio-Cerebro-Vascular y Metabólica, realizó atención integral por Medicina general, Nutrición, Psicología, y Enfermería para la demanda inducida a las actividades de valoración integral y educativas, siendo efectivas el 79% de las horas contratadas en consultas de acuerdo al momento de vida y según perfil epidemiológico de la población afiliada, con predominio de uso en el marco de la ruta de Riesgo Cardio-Cerebro-Vascular y Metabólico por el perfil de morbilidad y pluripatología de la población en los cursos de vida de adultez y vejez.

Para la próxima vigencia se continuará fortaleciendo la demanda inducida para identificación y gestión de riesgo en salud en el marco de las RIAS de Promoción y Mantenimiento de la Salud como estrategia de operativización del Modelo de Salud, asociado a la creación de agendas específicas continuas para complementar las rutas de Promoción y Mantenimiento de la salud, la de Riesgo Cardio-Cerebro-Vascular y Metabólico, la Materno Perinatal y la de Grupos de riesgo priorizadas; con asignación de la población a los profesionales por cursos de vida con base en el perfil epidemiológico.

### **Manizales:**

En la sede Manizales, durante el año 2023, se realizó la contratación de tiempo completo de enfermera profesional para labores administrativas y de apoyo asistencial al seguimiento en la implementación de las RIAS y de la gestión integral del riesgo en salud, junto con la contratación por medio tiempo de un médico general para la ampliación de la oferta de horas, teniendo en cuenta que debido a la falta de adherencia de la consulta de valoración integral en la población por momento de vida de adolescencia llevada a cabo en la red de prestadores, se tomó la decisión de implementarla en el prestador propio y así mejorar la cobertura de atención.

Asimismo, se implementó la estrategia DIAMANTE para la evaluación de adherencia farmacológica, por un grupo interdisciplinar del prestador propio, buscando impactar en resultados clínicos de los usuarios, calidad de vida y costos asociados al uso racional y pertinente de los medicamentos, los cuales se reflejarán en la próxima vigencia.

## **Palmira:**

En la sede Palmira se avanzó en las actividades de tamizajes como la toma de mamografías, toma del VPH, toma del antígeno prostático y sangre oculta en heces para la población objeto, apoyadas con un equipo multidisciplinario que se encuentra a cargo de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, por Médico familiar, Médico general, enfermera Jefe y auxiliar de Enfermería. Adicionalmente, se continuó con el avance en la ejecución de la Ruta Cardio Cerebro Vascular y Metabólica en el prestador propio, con el liderazgo de un médico familiar, y en la gestión del conocimiento por medio de la educación continua al talento humano.

### **3.3**

## **Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento implica acciones encaminadas a la suficiencia, disponibilidad, calidad, eficiencia y dignificación del talento humano que apoya los procesos de la atención integral en salud. Por tal razón se continuó el fortalecimiento de la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud, y el seguimiento al plan de demanda inducida en el prestador propio, para captar la mayoría de los afiliados a los cuales les hacía falta la valoración integral del riesgo en salud.

Para llevar esto a cabo, se dispuso el talento humano en salud en las cuatro sedes con médicos generales, médicos familiaristas los cuales son referentes de las cohortes (para las sedes Bogotá y Palmira), jefes de Enfermería tanto para la valoración asistencial indicada por Ruta como para las actividades administrativas.

Sin embargo, se continúa viendo rotación del talento humano en salud, debido a la forma de contratación de la Unidad causando disminución de la capacidad instalada, mayor demora al inicio de los procesos de atención por la curva de aprendizaje y el aumento de los gastos en salud por la poca adherencia de los

colaboradores y de los afiliados a las actividades de protección específica y detección temprana; por tal razón se continuará con el fortalecimiento de las sesiones de aprendizaje en las sedes y en el nivel nacional incluyendo temas más enfocados en Rutas de la Atención, guías de práctica clínica y patologías de salud pública, así como en la implementación y seguimiento para fortalecer el prestador propio como puerta de entrada a los afiliados a las actividades de Detección Temprana y Protección Específica.

### **Bogotá:**

La sede dispuso el talento humano que requería para la implementación de las RIAS y el personal suficiente para la labor administrativa y así poder alcanzar al menos un 95% de la capacidad instalada en las diferentes disciplinas requeridas en la Atención Primaria en Salud. En el marco de las acciones encaminadas a la implementación de las Rutas, la sede contó con la programación periódica de las sesiones de aprendizaje que fortalecieron y actualizaron el conocimiento de las actividades misionales en la Gestión integral del Riesgo en Salud.

Estas sesiones se realizaron de manera mensual por parte de la Jefatura de Servicios de Salud con el apoyo de la División Nacional de Servicios de Salud, y se contó con el acompañamiento de la Secretaría Distrital de Salud y los profesores o estudiantes de la facultad de Enfermería en el marco del convenio docente asistencial, abordando temas relacionados con las Rutas de Atención. Se aplicaron los respectivos pre test y post test y mediante el apoyo del departamento de Farmacia de la Universidad, se ofertó el curso de Deprescripción a los profesionales de la sede, de los cuales 7 obtuvieron su certificación.

### **Medellín:**

Iniciando por la identificación de la necesidad de talento humano para conformar los equipos multidisciplinarios que realizarían las diferentes acciones en las Rutas Integrales de Atención, RIAS, con médicos generales, enfermeras, odontólogos, higienistas dentales, psicólogos y nutricionista. Contar con este talento humano, fortaleció la oferta de servicios de psicología para la ruta de Salud Mental y las sesiones de Psicoterapia en el

prestador propio. Además, se incrementó la oferta de la enfermera asistencial para el apoyo en la valoración integral a los usuarios de Ruta de Riesgo Cardio Cerebro Vascular y Metabólica, y en las actividades de educación individual y colectivas, fortaleciendo las actividades encaminadas a la demanda inducida para las rutas.

También se han enfocado los esfuerzos de capacitar al talento humano programando sesiones en asociación con la División Nacional de Servicios de Salud en temas relacionados con las Rutas de atención, y se realizó el curso de manejo integral a víctimas de violencia sexual y seguridad del paciente, impartidas por el SENA y la Universidad Nacional de Colombia.

Estas sesiones de capacitación continuada fortalecen a los profesionales de la salud del prestador propio para mejorar la resolutivez y referencia pertinente a la red complementaria, enfatizando en contenidos temáticos de la Ruta de Riesgo Cardio Cerebro Vascular y Metabólica por la alta prevalencia y consumo de recursos.

Es importante mencionar que dada la rotación del talento humano, es necesario

seguir fortaleciendo el seguimiento a la cohorte poblacional con enfoque de gestión de riesgo; y que a partir de las auditorías, se observó falta de adherencia del talento humano a los lineamientos normativos e institucionales relacionados con la consulta y seguimiento de las RIAS y Guías de Práctica Clínica; sumado a que la población de la sede Medellín está más adherida a la consulta resolutoria que a las actividades de Detección Temprana y Protección Específica. Por lo cual, se realizan actividades encaminadas a mejorar la adherencia por parte del talento humano, al igual que en los afiliados, para así poder gestionar su estado de salud.

### **Manizales:**

Enfatizó en el mejoramiento del área de Promoción y Mantenimiento, con la contratación de una enfermera profesional y de un médico general para el seguimiento a la gestión del riesgo de los usuarios de la sede, así como la designación de médicos para referentes de cada ruta y programas de la sede, como mecanismo de empoderamiento y fortalecimiento del conocimiento, para demanda inducida, cohortes, tamizajes y programas, asociado

a la captación de pacientes con patologías de riesgo hacia el programa MASVIDA.

También se identificaron necesidades de capacitación de la sede y se gestionaron espacios de formación continuada en salud para la cualificación del talento humano de la sede, participando en los espacios de “Hablemos de Unisalud” y en las sesiones de aprendizaje, junto con las asistencias técnicas por parte del ente territorial, permitiendo identificar el nivel de avance y cumplimiento de los diferentes programas, generando cualificación del talento humano y contribuyendo a una adecuada gestión del conocimiento y competencias.

### **Palmira:**

En Palmira se realizaron compromisos contractuales acordes a los servicios habilitados, en las que se proyectó la vinculación de profesionales asistenciales, con el perfil para conformar los equipos multidisciplinarios de manera continua, fortaleciendo la Atención Primaria en Salud de la sede con odontólogos, médicos generales, médico familiar, enfermera jefe, auxiliares de enfermería y salud oral, coordinador médico y de autorizaciones,

junto con auxiliares de autorizaciones y ventanilla.

Asociado a las vinculaciones, se trabajó en la inducción y reinducción de todo el talento humano de las diferentes áreas, haciendo énfasis en el Modelo de Salud de la Unidad enfocado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud basado en la Gestión del Conocimiento, con sesiones de aprendizaje impartidas por la sede, la División Nacional de Servicios de Salud y la Secretaría del Valle del Cauca, con participación activa en los comités institucionales.

Durante el desarrollo de estas actividades se evidenciaron dificultades adicionales a la alta rotación del personal, como el desconocimiento de algunos profesionales en el direccionamiento a otros niveles de complejidad, lo que incrementa el gasto en salud. Sin embargo, se realizaron reuniones periódicas para reforzar la resolutoriedad de los colaboradores asistenciales y administrativos, y se estableció una estrategia de comunicaciones con ayudas visuales y de comunicación, para mejorar la adherencia de los afiliados a las actividades de promoción y mantenimiento de la salud, y así generar contención del gasto.

**4.**

# **Gestión Administrativa y Financiera**

## 4.1

# Adquisición de bienes y servicios

### 4.1.1. Procesos contractuales surtidos en Unisalud durante la vigencia 2023

En el siguiente cuadro se presenta la información consolidada de los procesos surtidos en la vigencia 2023 (**incluye las categorías de Contrato de Prestación de Servicios - CSE, Orden Contractual de Servicios - OSE, Orden Contractual de Prestación de Servicios Personales de Apoyo a la Gestión - OPS, Orden Contractual de Suministros - OSU, Orden Contractual de Compra - ODC, Acuerdos de Voluntades suscritos con Universidades Públicas y Autorización de Transferencias Internas ATIS, acorde a las disposiciones de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa de la Universidad al Sistema Financiero Integrado QUIPU.**), en cada una de las sedes, precisando que a los valores reportados se incorporan los valores de las adiciones y las disminuciones acordadas contractualmente con los contratistas, así como los valores ejecutados de acuerdos contractuales terminados de manera normal o anticipadamente durante la vigencia, reiterando que con la adquisición de bienes y servicios se procura atender las

necesidades de todas las áreas de Unisalud, para el cabal desarrollo de sus funciones.

## Consolidado de acuerdos contractuales suscritos en la vigencia 2023

Sede	Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira
N° procesos	502	170	107	100
% N° Procesos	57,11 %	19,34 %	12,17 %	11,38 %
Valor Total	\$ 74.598.054.257	\$ 21.938.807.497	\$ 7.717.450.032	\$ 6.151.530.120
% Valor total	67,6 %	19,8 %	7,0 %	5,6 %

N° total procesos	879	100%
Valor total sedes	\$ 110.405.841.906	

Cabe mencionar que para la **vigencia 2023** los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios presentaron un valor **total de \$110.000 millones aproximadamente**, con un incremento del **18.2%** con respecto al 2022, en el que el valor total correspondió a **\$93.000 millones aproximadamente**. Este aumento se deriva en qué, para el 2021 se contrataron **10 procesos con vigencias futuras (2021 - 2023)** con un plazo de ejecución de julio de 2021 a julio de 2023.

Ahora bien, teniendo en cuenta su terminación y para garantizar la continuidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios, se tramitaron **10 procesos nuevos con vigencia futura (2023 - 2024)** con un plazo de ejecución de julio de 2023 a julio de 2024; en este sentido, sumando los valores de los procesos que se finalizaban en 2023 más los que iniciaban en el año en mención, la suma corresponde aproximadamente a un **51% del presupuesto asignado para el 2023**.

### 4.1.2. Soportes para el cumplimiento de la política de aseguramiento

A continuación, se relacionan los procesos contractuales adelantados para la conformación de la Red de Servicios de Salud, con la que se garantiza el funcionamiento de los procesos propios de la administración de los planes de beneficios de Unisalud.

Para la conformación de la Red de Servicios de Salud se adelantaron **246 nuevos procesos contractuales** tanto con personas naturales como con personas jurídicas y **10 procesos que venían con vigencias futuras, suscritos en el 2021 y que finalizaban en el 2023**, contando con un total de **256 prestadores de servicios de salud**, para las cuatro sedes, en la vigencia 2023.

#### Consolidado red de servicios de salud (OSE / Contratos / Acuerdos voluntades / ATI

Tipo de servicio	No.	Valor vigencia 2023
Red servicios de salud personas naturales.	41	\$ 1.370.000.000
Red servicios de salud personas jurídicas (local).	152	\$ 32.319.525.892
Red servicios de salud personas jurídicas (nacional).	37	\$ 1.671.205.000
Gestor farmacéutico (vigencias futuras 2021 - 2023).	4	\$ 16.327.117.744
Gestor farmacéutico (vigencias futuras 2023 - 2024).	4	\$ 9.086.410.434
Grandes clínicas (vigencias futuras 2021 - 2023).	6	\$ 22.910.340.968
Grandes clínicas (vigencias futuras 2023 - 2024).	6	\$ 13.748.000.000
Acuerdos de voluntades con Universidades Públicas.	2	\$ 420.000.000
Autorización de Trasferencias Internas Servicios de Salud.	4	\$ 173.428.545

A lo largo de los años, desde la Gerencia Nacional, la Dirección de Sede Bogotá y los Jefes de División de las Sedes Medellín, Manizales y Palmira de Unisalud, se ha logrado mantener una red de prestadores de servicios de salud suficiente, compuesta por personas naturales, jurídicas, acuerdos de voluntades con Universidades Públicas para apoyar la cobertura de la prestación del servicio en el territorio nacional y en aquellos lugares en los que no se cuenta con cobertura, considerando la importancia de prestar un servicio de pertinente, **Integral, de calidad, oportuno, eficiente y continuo. No obstante entre las vigencias 2019 a 2021** se observa una disminución en la contratación, siendo un factor fundamental la baja concentración de afiliados en algunos municipios, lo que conlleva a la negativa de las IPS para contratar, sin embargo, al cierre de la vigencia 2023 se logró contar con una red de 246 prestadores evitando así desplazamientos.

Ahora bien, en aquellos municipios en los que no es posible ofrecer una red de prestadores, se realiza la atención a través de IPS no contratadas, valor que posteriormente es reembolsado al afiliado.

**Comparativo red de servicios de salud Unisalud 2018 - 2023**



Tipo de servicio	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Red servicios de salud	249	233	237	228	250	256

En la siguiente tabla se desagregan los procesos contractuales de cada una de las sedes, incluyendo los 10 procesos que venían con vigencias futuras en la vigencia 2021, distribuidos en seis contratos con grandes clínicas de la sede Bogotá y cuatro con Gestores Farmacéuticos, uno para cada sede), considerando únicamente los presupuestos de la vigencia 2023.

## Consolidado red de servicios de salud - Unisalud 2023

Sede / Acuerdos contractuales	Bogotá		Medellín		Manizales		Palmira	
	N° Prestadores	Valor total	N° Prestadores	Valor total	N° Prestadores	Valor total	N° Prestadores	Valor total
Red servicios Salud Personas Naturales	23	\$ 1.005.500.000	0	\$ 0	13	\$ 312.000.000	5	\$ 52.500.000
Red servicios Salud Personas Jurídicas (Local)	59	\$ 10.973.711.156	44	\$ 14.066.114.736	31	\$ 4.341.000.000	18	\$ 2.938.700.000
Red servicios Salud Personas Jurídicas (Nacional)	21	\$ 925.800.000	1	\$ 50.000.000	0	\$ 0	15	\$ 695.405.000
Gesto Farmacéutico (Vigencia futura 2021 - 2023)	1	\$ 9.645.838.248	1	\$ 4.152.099.000	1	\$ 1.297.235.000	1	\$ 1.231.945.496
Gesto Farmacéutico (Vigencia Futura 2023 - 2024)	1	\$ 6.030.000.000	1	\$ 1.794.500.000	1	\$ 775.000.000	1	\$ 486.910.434
Grandes Clínicas (Vigencia futura 2021 - 2023)	6	\$ 22.910.340.968	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0
Grandes Clínicas (Vigencia futura 2023 - 2024)	6	\$ 13.748.000.000	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0
Acuerdos de Voluntades Universidades Públicas	2	\$ 420.000.000	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0
Autorización de Traslados Internos Servicios de Salud	4	\$ 173.428.545	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0

**Total** 123 \$ 65.832.618.917 47 \$ 20.062.713.736 46 \$ 6.725.235.000 40 \$ 5.405.460.930

**Valor total de la contratación red de servicios de salud: \$ 98.026.028.583 Cantidad: 256**

A continuación, se muestra el valor total de cada contrato con del gestor farmacéutico por cada sede y las grandes clínicas (Bogotá), identificando el presupuesto asignado en la vigencia 2023, según cada sede.

### Gestor farmacéutico / suministro de medicamentos (vigencia futura 2021 - 2023)

Sede	Gestor farmacéutico	Número CSE 2021	Valor total	Valor total vigencia 2023
<b>Bogotá</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>7</b>	<b>\$ 25.856.363.854</b>	<b>\$ 9.645.838.248</b>
<b>Medellín</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>1</b>	<b>\$ 10.094.403.000</b>	<b>\$ 4.152.099.000</b>
<b>Manizales</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>2</b>	<b>\$ 3.490.485.000</b>	<b>\$ 1.297.235.000</b>
<b>Palmira</b>	Caja de compensación Familiar del Valle del Cauca comfamiliar andi -comfandi	<b>1</b>	<b>\$ 2.909.538.312</b>	<b>\$ 1.231.945.496</b>
<b>Total</b>			<b>\$ 42.350.790.166</b>	<b>\$ 16.327.117.744</b>

### Gestor farmacéutico / suministro de medicamentos (vigencia futura 2023 - 2024)

Sede	Gestor farmacéutico	Número CSE 2023	Valor total	Valor total vigencia 2023
<b>Bogotá</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>7</b>	<b>\$ 16.510.000.000</b>	<b>\$ 6.030.000.000</b>
<b>Medellín</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>1</b>	<b>\$ 6.144.373.000</b>	<b>\$ 1.794.500.000</b>
<b>Manizales</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>1</b>	<b>\$ 2.122.880.000</b>	<b>\$ 775.000.000</b>
<b>Palmira</b>	Caja colombiana de subsidio familiar - Colsubsidio	<b>1</b>	<b>\$ 2.064.671.701</b>	<b>\$ 486.910.434</b>
<b>Total</b>			<b>\$ 26.841.924.701</b>	<b>\$ 9.086.410.434</b>

**Unisalud sede Bogotá**

Contratista	Número CSE 2021	Valor total	Valor total vigencia 2023
Congregación de dominicas de santa Catalina de sena - Clínica Nueva	1	\$ 3.793.823.873	\$ 1.486.872.757
Fundación santafe de bogotá	2	\$ 17.032.598.483	\$ 5.566.596.041
Fundación Abood Shaio	3	\$ 11.474.115.855	\$ 4.921.098.085
Clínica de Marly S.A.	4	\$ 15.346.980.270	\$ 5.416.433.285
Corporación salud UN	5	\$ 11.662.813.295	\$ 4.232.115.464
Fundación cardiointantil - Instituto de Cardiología	6	\$ 4.296.292.008	\$ 1.287.225.336
<b>Total</b>		<b>\$ 63.606.623.784</b>	<b>\$ 22.910.340.968</b>

**Unisalud sede Bogotá**

Contratista	Número CSE 2023	Valor total	Valor total vigencia 2023
Congregación de dominicas de santa Catalina de sena - Clínica Nueva	6	\$ 2.270.000.000	\$ 900.000.000
Fundación santafe de bogotá	3	\$ 11.010.000.000	\$ 4.020.000.000
Fundación Abood Shaio	8	\$ 5.820.000.000	\$ 1.750.000.000
Clínica de Marly S.A.	2	\$ 9.920.000.000	\$ 3.620.000.000
Corporación salud UN	4	\$ 7.540.000.000	\$ 2.750.000.000
Fundación cardiointantil - Instituto de Cardiología	5	\$ 2.478.000.000	\$ 708.000.000
<b>Total</b>		<b>\$ 39.038.000.000</b>	<b>\$ 13.748.000.000</b>

Los Acuerdos de Voluntades con Universidades Públicas se relacionan en la siguiente tabla, con los respectivos valores:

**Acuerdos de voluntades Universidades Públicas Unisalud 2023**

Universidad cooperante	Valor Unisalud	Valor universidad cooperante
Universidad Industrial de Santander	\$ 260.000.000	\$ 120.000.000
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC	\$ 160.000.000	\$ 150.000.000
<b>Valor Total</b>	<b>\$ 420.000.000</b>	<b>\$ 270.000.000</b>
<b>Valor total de la contratación: \$ 420.000.000</b>		

La sede Bogotá realizó con la Facultad de Medicina cuatro transferencias internas (ATI) para servicios de salud, como se muestra en la siguiente tabla:

#### Autorización trasferencias internas Unisalud sede Bogotá (ATI)

Facultad	ATI No.	Valor vigencia 2023
Facultad Medicina sede Bogotá (Laboratorio de terapia ocupacional para la prestación del Servicios de valoración y sesiones de terapia ocupacional)	<b>4</b>	<b>\$ 23.428.545</b>
Facultad Medicina sede Bogotá (Departamento del movimiento corporal humano-laboratorio del movimiento corporal humano, para la prestación del Servicio de fisioterapia).	<b>5</b>	<b>\$ 98.000.000</b>
Facultad Medicina sede Bogotá (Departamento de la comunicación humana - centro de la Comunicación humana y sus desordenes para la prestación Del servicio de fonoaudiología y terapia del lenguaje).	<b>6</b>	<b>\$ 37.000.000</b>
Facultad Medicina sede Bogotá (Departamento de microbiología - laboratorio de Micobacterias para sufragar los costos en que incurran Por el procesamiento de pruebas de laboratorio practicados A los usuarios de unisalud sede bogotá.I).	<b>8</b>	<b>\$ 15.000.000</b>
<b>Cantidad y valor total</b>	<b>4</b>	<b>\$ 173.428.545</b>

Examinando la información registrada se observa que en **la vigencia 2023** la Red de Servicios de Salud estuvo conformada por doscientos cincuenta y seis (**256**) prestadores, que corresponden a doscientos cuarenta (**246**) procesos nuevos y diez (**10**) **procesos que venían con vigencias futuras de 2021**, entre instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS de baja, mediana y alta complejidad; personas naturales especialistas y profesionales de la salud, gestores farmacéuticos, acuerdos de

voluntades con Universidades Públicas que cuentan con su propio sistema de seguridad social en salud, además con dependencias de la Universidad como la Facultad de Medicina sede Bogotá; panorama que evidencia una amplia gama de servicios de salud de alta calidad e integralidad, que permite atender a los usuarios de manera oportuna y eficiente. Se advierte que con algunos prestadores se suscribió más de una orden contractual durante la vigencia.

Así pues, es dable concluir que con la conformación de **la Red de Servicios de Salud vigencia 2023** se garantizó la atención de las necesidades en salud de los usuarios acorde al perfil epidemiológico de la población y a su vez se garantizó y protegió el derecho a la libre escogencia de las IPS y de los profesionales entre las opciones que Unisalud ofrece a sus afiliados, sumado a la atención en el marco de la cobertura en salud a los afiliados en regiones del territorio no contempladas en la georreferenciación de cada una de las sedes.

Finalmente, se observa que **el valor total comprometido de \$98.026.028.583 durante la vigencia 2023**, para la contratación de los doscientos cincuenta y seis (256) prestadores de servicios de salud, atiende la planeación y programación presupuestal aprobada mediante **Resolución 1442 del 20 de diciembre de 2022 de la Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia**, adicionados mediante **Resoluciones de Rectoría No. 427 del 12 de mayo, 1045 del 10 de octubre y 1152 del 07 de noviembre de 2023**, compromiso que corresponde al **77.8%** del valor total del presupuesto asignado a Unisalud para 2023 (**\$125.892.107.725**).

### 4.1.3. Soportes para el cumplimiento de la gestión de la prestación, direccionamiento estratégico y gestión financiera y administrativa.

#### 3.1.3.1 Contratación Talento Humano

A continuación, se presentan las órdenes contractuales celebradas con el talento humano para soportar la operación asistencial y administrativa de la Unidad en todas sus sedes:

Proceso Prestador Propio	Bogotá		Medellín		Manizales		Palmira	
	N° OPS	Valor total	N° OPS	Valor total	N° OPS	Valor total	N° OPS	Valor total
Servicios Asistenciales	131	\$ 2.400.558.133	34	\$ 521.644.043	17	\$ 312.000.000	18	\$ 210.372.504
Servicios Administrativos	158	\$ 2.170.183.337	56	\$ 741.948.080	27	\$ 489.334.000	29	\$ 358.844.920
<b>Subtotal</b>	<b>289</b>	<b>\$ 4.570.741.470</b>	<b>90</b>	<b>\$ 1.263.592.123</b>	<b>44</b>	<b>\$ 718.338.000</b>	<b>47</b>	<b>\$ 569.217.424</b>
<b>Valor total contratación talento humano Unisalud 2023: \$ 7.121.889.017 Cantidad: 470</b>								

Se subraya que el Talento Humano contratado en la vigencia objeto de análisis, sobre el que se cimienta el desarrollo de los procesos misionales y de apoyo administrativo en todas las sedes, fue de **285 personas**.

Gestión	Número colaboradores Bogotá	Número colaboradores Medellín	Número colaboradores Manizales	Número colaboradores Palmira
Asistencial	67	34	10	9
Administrativos	78	56	12	16
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>90</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
<b>Total colaboradores 282</b>				

No obstante, se considera importante comparar la tendencia entre los años 2018 a 2023 frente al costo y el total de colaboradores (asistenciales y administrativos).

### Comparativo valor colaboradores

#### Contratados 2018 - 2023



Vigencia	Asistencial	Administrativo
2018	\$ 2.921.489.657	\$ 2.580.818.749
2019	\$ 2.946.112.847	\$ 2.638.144.334
2020	\$ 2.868.326.990	\$ 2.623.049.537
2021	\$ 3.350.800.328	\$ 2.972.173.925
2022	\$ 3.688.724.743	\$ 3.062.860.724
2023	\$ 3.361.578.680	\$ 3.760.310.337

### Comparativo número colaboradores

#### Contratados 2018 - 2023



Vigencia	Asistencial	Administrativo
2018	101	101
2019	105	107
2020	103	111
2021	126	132
2022	115	130
2023	120	162

De las dos tablas, se observa que entre **las vigencias 2018 a 2020** el comportamiento de la contratación de los colaboradores para soportar la operación asistencial y administrativa no fue tan significativa como la **efectuada en el 2021 y 2022**, siendo una de las principales razones la gestión contractual que se desarrolló en razón al **Plan Nacional de Vacunación contra el covid-19**. **No obstante, para el 2022 la contratación disminuyó solamente en un 5,3% respecto del 2021**, pues el punto de vacunación en la **Unidad Camilo Torres de la Universidad Nacional de Colombia funcionó hasta el 18 de marzo de 2022**, situación que conlleva a que para dicha vigencia se efectuaran **11 procesos contractuales enfocados al proceso de vacunación**.

Aunado a esta situación, se suma la **implementación del Decreto 441 del 28 de marzo de 2022**, que modificó la reglamentación de los aspectos generales de los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago y los prestadores de servicios de salud o proveedores de tecnologías en salud (aplica para etapas precontractual, contractual y postcontractual). Situaciones que hacen

que entre el 2021 y 2022 no se vea un decrecimiento significativo frente a la contratación de los colaboradores al interior del prestador.

A diferencia de lo mencionado anteriormente, **comparando el 2023 con la vigencia 2022, la contratación aumento en un 15% en colaboradores y un 4.92% en cuanto al valor**, porcentajes reflejados considerablemente en la gestión administrativa, teniendo en cuenta los cambios normativos que han llevado a contratar un número mayor de talento humano con un enfoque administrativo, siempre orientado a la misión de Unisalud.

### **3.1.3.2 Adquisición de bienes, insumos médico asistenciales, materiales administrativos, servicios de consultoría, desarrollos, mantenimiento y servicios administrativos.**

Con la finalidad de cumplir las condiciones normativas exigidas para el adecuado funcionamiento del prestador propio en todas las sedes de Unisalud, tendientes a cumplir las exigencias requeridas como

Entidad Administradora de Planes de Beneficios, EAPB, se surtieron procesos contractuales necesarios para lograrlo, como la contratación de suministros y compra de insumos médico asistenciales y administrativos, compra de equipos, mantenimiento de instalaciones físicas y de equipos, contrato de consultoría, actualizaciones tecnológicas para la información de Unisalud, Autorizaciones de Traslados Internos, entre otros.

A continuación, presentamos los costos generados en cada una de las sedes:

### Órdenes contractuales de Servicios de mantenimiento y otros servicios administrativos OSE, Órdenes de Suministros OSU, Órdenes de Compra ODC, vigencia 2023

Sede	Número OSE	Valor	Número OSU	Valor	Número ODC	Valor	Total sede
Bogotá	34	\$ 705.179.611*	22	\$ 753.080.455	23	\$ 116.180.840	\$ 1.574.440.906
Medellín	6	\$ 38.069.408	0	\$ 0	25	\$ 126.441.230	\$ 164.510.638
Manizales	8	\$ 99.752.171	2	\$ 36.001.991	6	\$ 42.122.870	\$ 177.877.032
Palmira	11	\$ 60.997.570	0	\$ 0	3	\$ 15.854.196	\$ 76.851.766
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>\$ 903.998.760</b>	<b>24</b>	<b>\$ 789.082.446</b>	<b>57</b>	<b>\$ 300.599.136</b>	<b>\$ 1.993.680.342</b>
<b>Valor total contratación: \$ 1.993.680.342 Cantidad OSE. OSU. ODC. : 140</b>							

\* Desde la sede Bogotá se adquirió, en el año 2022, la póliza de responsabilidad civil profesional médica a través de un **Orden Contractual de Servicios (OSE)**, con cobertura para todas las sedes, con un plazo de un (1) año, la cual fue prorrogada y adicionada en **el 2023 por un tiempo igual a la inicial, terminando en julio del 2024. Su valor total corresponde a \$125.192.760, de los cuales \$57.334.200 corresponden a la vigencia 2023.**

En resumen, **durante la vigencia 2022 se suscribieron 57 ODC y 24 OSU por valor de \$300.599.136 y 789.082.446 respectivamente, y 59 OSE por valor de \$705.179.611.** Así pues, el valor total que se invirtió para atender las necesidades materiales para mantener la infraestructura de todas las sedes, en condiciones óptimas y de calidad, en cumplimiento de las normas propias de habilitación en salud, fue de **\$1.993.680.342.**

Por otro lado para la **vigencia 2021 se suscribió un Contrato de Consultoría con vigencias futuras (2021 - 2023)** para llevar a cabo **“la gerencia del proyecto de implementación e implantación del sistema de información para la gestión en salud HIMS (para todas las sedes de Unisalud),** por un valor total de **\$513.622.400** el cual tuvo un compromiso presupuestal para la **vigencia 2023 de \$307.622.400** para el cumplimiento de

la meta de “**Contar con una solución informática que atienda las necesidades institucionales para el desarrollo del modelo**”, definida para el **Programa 6. Sostenibilidad Institucional del Plan de Desarrollo 2020-2025**.

Aunado a lo anterior para **la vigencia 2022** desde la sede Bogotá se suscribió Contrato

de servicios de desarrollo, **implementación e implantación del Sistema de Información para la Gestión en Salud - HIMS (para todas las sedes de Unisalud)**, por un valor total de **\$1.321.250.000**, el cual tuvo un compromiso presupuestal para **la vigencia 2023 de \$ 512.000.000**.

Adicionalmente, después de llevarse a cabo un análisis desde **la Gerencia Nacional, la Dirección de Sede Bogotá y los Jefes de División de las Sedes Medellín, Manizales y Palmira de Unisalud** se encontró pertinente contratar la Póliza de Alto Costo, con un compromiso presupuestal para **el 2023 de “\$ 307.622.400”**.

### **Póliza Alto Costo / Consultoría / Servicios actualización tecnológica para la información de Unisalud**

<b>Contrato</b>	<b>No. Año</b>	<b>Valor total</b>	<b>Valor total vigencia 2023</b>
Compañía de seguros de vida Aurora S.A. (2023 - 2024)	<b>01 de 2023</b>	<b>\$ 513.622.400</b>	<b>\$ 307.622.400</b>
AFQ S.A.S. (2022 - 2023)	<b>01 de 2022</b>	<b>\$ 1.321.250.000</b>	<b>\$ 512.000.000</b>
Newnet S.A. - En reorganización (2021 - 2023)	<b>08 de 2021</b>	<b>\$ 594.771.479</b>	<b>\$ 221.656.679</b>

**Total (3): \$ 1.041.279.079**

Por otro lado, en las áreas de Contratación de las cuatro sedes se suscribieron ATIS con diferentes dependencias de la Universidad, toda vez que es el nivel central en las sedes, el que contrata los servicios de vigilancia, aseo, cafetería, publicaciones y puntos de red para todas las áreas de la Universidad, además de realizar los aportes legales como Asegurador para el cubrimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad.

A continuación, se relacionan las 8 ATIS que se firmaron en las 4 sedes, con otras dependencias de la Universidad, con el objeto de cubrir otros gastos de funcionamiento:

<b>Autorización Transferencias Internas (ATIS)</b>		
<b>Sede</b>	<b>Número ATI</b>	<b>Valor total</b>
<b>Bogotá</b> (Aseo y cafetería, incapacidades y licencias de maternidad y paternidad)	<b>4</b>	<b>\$ 1.578.973.885</b>
<b>Medellín</b> (Incapacidades y licencias de maternidad y paternidad, publicaciones)	<b>2</b>	<b>\$ 447.991.000</b>
<b>Manizales</b> (Incapacidades y licencias de maternidad y paternidad)	<b>1</b>	<b>\$ 96.000.000</b>
<b>Palmira</b> (Incapacidades y licencias de maternidad y paternidad)	<b>1</b>	<b>\$ 100.000.000</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>\$ 2.222.964.885</b>

Finalmente, presentada en detalle la información de los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios desarrollados en la vigencia 2023 en Unisalud, contrastado con el presupuesto total asignado a la Unidad por valor de \$126.000 millones, se evidencia que con la gestión contractual correspondiente al 88% del

presupuesto, se aporta al cumplimiento de los “**fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución**”, especialmente a garantizar y hacer efectivo el derecho fundamental a la salud.

## 4.2

# Análisis Financiero

### 4.2.1. Análisis financiero presupuestal

Desde la creación de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia – Unisalud, se tenía conocimiento de las amenazas que podrían afectar la sostenibilidad de la Unidad.

En el 2021 la Junta Directiva Nacional de Unisalud creó la comisión para realizar un diagnóstico de la viabilidad financiera de la Unidad, el cual arrojó que Unisalud se encuentra en riesgo financiero se vio más evidente en la vigencia 2023, es por eso que la Junta Directiva Nacional de Unisalud, mediante Acuerdo 3 de 2023 se crea el “Fondo ProUnisalud” cuyo objeto será respaldar financieramente el sostenimiento de la Unidad de Servicios de Salud- Unisalud.

Mediante el Acuerdo No. 06 del 30 de marzo de 2023 y sus modificatorias la Junta Directiva Nacional de Unisalud reglamentó el Fondo ProUnisalud y definió que una de las fuentes de financiación era el aporte especial extraordinario mensual voluntario de los afiliados cotizantes de Unisalud, así:

**El Fondo ProUnisalud** consiste en que los afiliados cotizantes realizarán un aporte especial extraordinario mensual, por dos años, para apoyar la sostenibilidad financiera de Unisalud, con las siguientes características:

**a. El 1.5%** del valor de la asignación básica más gastos de representación de los afiliados a Unisalud en calidad de cotizantes activos.

**b. El 0.5%** del valor de la mesada pensional de los afiliados en calidad de cotizantes pensionados, exceptuando aquellos cuyos ingresos sean inferiores a un salario mínimo legal vigente.

Así mismo, como resultado de la gestión adelantada ante el Congreso de la República por parte de las universidades públicas con sistemas propios especiales de salud, en cabeza de la Alta Dirección de la Universidad Nacional de Colombia, en la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, se aprobó el parágrafo del artículo 165, el cual señala que los miembros del núcleo familiar de las personas cotizantes al régimen propio especial de las universidades públicas

podrán pertenecer al respectivo régimen. En consecuencia, cuando la persona afiliada como cotizante o su cónyuge, compañero o compañera permanente tenga una relación laboral o ingresos adicionales sobre los cuales esté obligado a cotizar al sistema general, la respectiva cotización se hará directamente al régimen especial de la universidad correspondiente, quien reconocerá y pagará las prestaciones económicas a que haya lugar conforme a lo definido para cada régimen especial.

El Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución No. 1271 del 14 de agosto de 2023 que modificó la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes – PILA, para permitir el recaudo de las cotizaciones por parte del régimen propio especial de las universidades estatales u oficiales.

En la referida Resolución entro en implementación a partir del 1 de septiembre de 2023, permitiendo a los regímenes especiales en salud como es el caso de la Universidad Nacional de Colombia recibir los aportes en salud de los afiliados de Unisalud en calidad de cotizante o su cónyuge, compañero o compañera permanente cuando estos tengan una

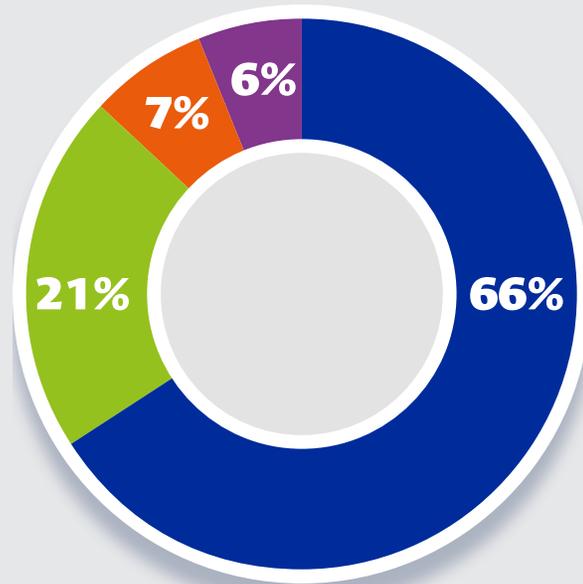
relación laboral o ingresos adicionales. Es importante mencionar que si bien es cierto la Rectoría de la Universidad Nacional de Colombia se comprometió con un aporte de \$4.500.000.000 como parte del proceso de apoyo para el sostenimiento de Unisalud, dichos recursos se giraran en la vigencia 2024 como parte del apalancamiento financiero para la vigencia 2024.

Mediante el Acuerdo 014 de 2023 (Acta 10 del 15 de agosto) el Consejo Superior autoriza un programa de bienestar de promoción de la salud para los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia afiliados a la Unidad de Servicios de Salud – Unisalud. Mediante resolución de Rectoría 1007 De 2023 (29 de septiembre) se reglamenta el programa de bienestar de promoción de la salud para los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia afiliados a la Unidad de Servicios de Salud – Unisalud.

La Unidad de Servicios de Salud inició con un presupuesto de \$104.189 millones de pesos para atender los gastos misionales y operativos de la prestación de servicios de salud y aseguramiento. En el transcurso de la vigencia se realizaron 3 adiciones la primera se realizó con la resolución de

Rectoría No.427 del 12 de mayo de 2023 por valor de \$15.065 millones para las sedes Bogotá \$14.129 millones y Medellín \$936 millones, esta adición se requería para iniciar una nueva contratación con siete (7) clínicas y con el gestor farmacéutico la cual finaliza en julio de 2024 por lo que se requirió autorización de vigencias futuras, la segunda adición se realizó con la resolución de Rectoría No. 1045 del 9 de octubre de 2023 por valor de \$5.720 millones para las sedes Medellín \$4.264 millones y Palmira \$1.424 millones con el fin de ajustar los gastos de nómina al incremento real del 14,6% y apalancar gastos de servicios de salud de compromisos actuales y urgencias, la tercera adición se realizó con la resolución de Rectoría No. 1152 del 7 de noviembre de 2023 para la sede Bogotá por valor de \$918 millones para ajustar los gastos de nómina al incremento real del 14,6%. El presupuesto definitivo al cierre de la vigencia fue de \$125.892 millones distribuido entre las sedes de Unisalud, así:

### Cantidad apropiación por sede



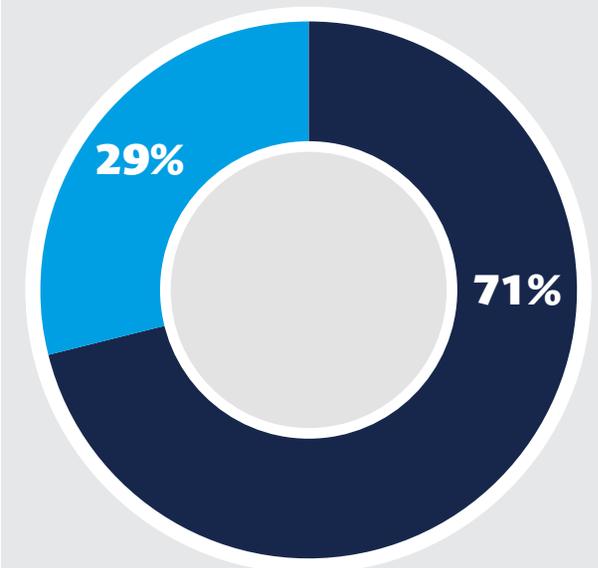
#### Sede Apropiación 2023

Bogotá	\$82.926
Medellín	\$25.743
Manizales	\$9.211
Palmira	\$8.012

**Total \$125.892**

### 4.2.1.2. Presupuesto de ingresos

El presupuesto de ingresos de **la vigencia 2023** asciende **\$125.892 millones** de los cuales el **71%** (**\$89.146 millones**) corresponde a recursos corrientes (aportes, cuotas moderadoras, copagos, plan complementario y otros ingresos), el **29%** (**\$36.746 millones**) a recursos de capital (rendimientos financieros, recuperación cartera, donaciones y excedente financiero).



● Corriente ● Capital

(cifras en millones de pesos)

Concepto del ingreso	Aforo 2023	Recaudo	% de ejecución
Unisalud	125.892	129.430	103 %
<b>Ingresos corrientes</b>	<b>89.146</b>	<b>92.285</b>	<b>104 %</b>
Aportes salud	82.650	85.258	103 %
Aportes empleado	18.036	18.765	104 %
Aportes empleador	31.280	30.995	99 %
Aportes pensionados	33.334	33.915	102 %
Contribuciones especiales afiliados		1.583	
Certificaciones y constancias administrativas	1	1	90 %
Multas, sanciones e intereses de mora	27	34	127 %
Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	6	12	202 %
Servicios para el cuidado de la salud humana y servicios sociales	6.221	6.579	106 %
Ungrd - agendamiento y aplicación de la vacuna-servicios para el cuidado de la salud humana y servicios sociales	5	5	100 %
Transferencias corrientes	236	397	168 %
Indemnizaciones relacionadas con Seguros no de vida	2	116	4687 %
Devolución IVA- Instituciones de Educación Superior	234	280	120 %
<b>Recursos de capital</b>	<b>36.746</b>	<b>37.145</b>	<b>101 %</b>
Rendimientos financieros	4.990	5.362	107 %
Donaciones	7	32	447 %
Recuperación de cartera • Préstamos	3	5	173 %
Superávit fiscal	31.746	31.746	100 %

## Ingresos corrientes:

De un aforo vigente de ingresos por **\$89.146 millones**, se recaudaron **\$92.285 millones** que corresponden al **104%** del valor aforado, este recaudo incluye los aportes a salud, cuotas moderadoras, copagos, planes complementarios, otros ingresos, agendamiento y aplicación de la vacuna contra el covid 19 y contribución especial, el recaudo superó la proyección debido al recaudo **del aporte al Fondo ProUnisalud por valor de \$1.583 millones** que no se tenían proyectados.

## Recursos de capital:

El aforo vigente de recursos de capital asciende a **\$36.746 millones**, recursos que registran un recaudo de **\$37.145 millones** respecto al monto aforado que corresponde al **101%**, este resultado obedece al componente de Rendimientos Financieros que **alcanzó 107%**, es decir **\$372 millones adicionales al valor proyectado**, que incluyen rendimientos del portafolio de inversiones en CDTs y rendimientos de cuentas de ahorro y cuentas FICs.

## Comparativo de ingresos

(cifras en millones de pesos)

Concepto	2022	2023	% Variación
<b>Total: ingresos</b>	<b>108.071</b>	<b>129.431</b>	<b>20 %</b>
<b>Ingresos corrientes</b>	<b>79.796</b>	<b>92.286</b>	<b>16 %</b>
<b>Aportes salud</b>	<b>73.213</b>	<b>85.258</b>	<b>16 %</b>
Aportes empleado	16.198	18.765	16 %
Aportes empleador	27.577	30.995	12 %
Aportes pensionados	29.438	33.915	15 %
Contribuciones especial		1.583	100 %
<b>Otros ingresos</b>	<b>6.583</b>	<b>7.028</b>	<b>7 %</b>
Cuotas moderadoras	3.697	4.055	10 %
Copagos	649	605	-7 %
Plan complementario	1.800	1.919	7 %
Recobro de la póliza de enfermedades		116	100 %
Recobro por servicios a aseguradoras de riesgos laborales	3		-100 %
Devolución de IVA	264	280	6 %
Otros ingresos	47	48	2 %
Agendamiento y aplicación de la vacuna covid 19	123	5	-96 %
<b>Recurso de capital</b>	<b>28.275</b>	<b>37.145</b>	<b>31 %</b>
<b>Rendimientos entidades financieras</b>	<b>2.100</b>	<b>5.362</b>	<b>155 %</b>
<b>Excedentes financieros</b>	<b>26.100</b>	<b>31.746</b>	<b>22 %</b>
<b>Recuperación de cartera</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>-80 %</b>
<b>Donaciones en dinero</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>-36 %</b>

## Aportes a salud:

(Aportes patronales, Aportes afiliados activos y aporte pensionados)

Al comparar recaudo de **las vigencias 2022 con el 2023** se presenta un incremento del **16%**, que corresponde al incremento de los salarios y al recaudo de la contribución especial.

## Contribución especial:

La Junta Directiva Nacional de Unisalud, mediante **Acuerdo 3 de 2023** crea el “**Fondo ProUnisalud**” cuyo objeto será respaldar financieramente el sostenimiento de **la Unidad de Servicios de Salud-Unisalud**, recursos que no tenía proyectado recibir.

## Cuotas moderadoras:

Al comparar recaudo de **las vigencias 2022 con el 2023** se presenta un incremento del **10%**, esto obedece básicamente a que la **Junta Directiva de Unisalud** aprobó el cobro de una cuota moderadora por un medicamento según normatividad del plan de beneficios del SGSS.

## Copagos:

Al comparar recaudo de **las vigencias 2022 con el 2023** se presenta una disminución del **-7%**, consecuencia de la disminución del número de procedimientos que requirieron copago para la vigencia 2023.

La **vigencia 2022** tuvo un **comportamiento atípico**, al incrementarse el número de servicios como parte del represamiento de procedimientos por causa de **la pandemia del covid -19**, hecho que marcó un incremento significativo en **la vigencia 2022**.

Otra de las causales por las cuales disminuyó el ingreso por copagos es la modificación del Plan de Beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud al que se acogió Unisalud según **Art. 3. Inclusión Automática, Acuerdo 10 de 2023 de la Junta Directiva de Unisalud** (<https://unisalud.unal.edu.co/quienes-somos/normatividad>).

El nuevo Plan de beneficios del SGSS (**Resolución 2808 de 2022 del Ministerio de Salud, que establece el Plan de Beneficios en salud beneficiados por la**

**UPC**) menciona las excepciones de cuotas moderadoras y copagos para grupos específicos poblacionales que deben incluir requerimientos puntuales. Así las cosas, estas excepciones hicieron que se percibieran menores ingresos por estos conceptos en **la vigencia 2023**.

## Plan Complementario:

Al comparar recaudo de **las vigencias 2022 con el 2023** se presenta un incremento del **7%**.

**Recobro de la póliza de enfermedades, recobro por servicios prestados a Universidades Públicas, recobro por servicios a aseguradoras de riesgos laborales y devolución de IVA:** al comparar recaudo de **las vigencias 2022 con 2023** se presenta un incremento promedio del **3%**, recobro de la póliza de alto costo y a la devolución de IVA solicitado.

## Excedentes financieros:

Los ingresos corrientes no fueron suficientes para apalancar los gastos, por lo que se requirió hacer uso del excedente por valor de **\$31.746 millones, valor que supera en el 22% del valor utilizado en el 2022**.

## Rendimientos financieros:

El valor que se recaudó en **la vigencia 2023** fue superior al recaudado en **la vigencia 2022** en un **155%**, en razón que las tasas oscilaron entre el **13,65%**, **15,3%** y **16,15%** generados en cuentas FICs y portafolio de inversiones CDT.

## Recuperación cartera:

Se recaudó \$5 millones y donaciones \$32 millones, presentando una disminución del **36%** con respecto a las donaciones del 2022.

## Gastos:

En el siguiente cuadro se puede observar que el mayor nivel de presupuesto de gastos se ejecuta por concepto de servicios de salud, lo cual incluye **la contratación de clínicas, personas naturales profesionales del área de la salud, adquisición de equipos médico asistenciales, insumos para laboratorio, seguros en salud y contratación del gestor farmacéutico para el suministro de medicamentos, equivalente al 84,5%** del total de gastos.

Concepto	Registro		Variación porcentual
	2023	2022	
Gastos de personal	10.196	8.769	16 %
Servicios de salud	106.132	89.839	18 %
Adquisición de bienes y servicios	6.474	5.250	23 %
Transferencias corrientes	373	508	-27 %
Transferencias internas	2.390	2.516	-5 %
<b>Total</b>	<b>\$ 125.565</b>	<b>\$ 106.882</b>	<b>17 %</b>

### 4.2.1.3. Ejecución presupuestal gastos

De una apropiación total de **\$125.892 millones para Unisalud**, se comprometió **\$125.564 millones**, correspondiente al **100%** del total de la apropiación; se obligó un total de **\$101.667 millones (81%)**.

Consolidado Unisalud				(cifras en millones de pesos)	
Concepto Unisalud	Apropiación	Registro	Obligación	% Ejecución registro	% Ejecución obligación
Gastos de personal	10.232	10.196	10.105	100 %	99 %
Servicios de salud	106.331	106.132	83.933	100 %	79 %
Adquisición de bienes y servicios	6.565	6.474	5.276	99 %	80 %
Transferencia corrientes	373	373	373	100 %	100 %
Transferencias internas	2.390	2.390	1.919	100 %	80 %
<b>Total</b>	<b>\$125.892</b>	<b>\$125.564</b>	<b>\$101.607</b>	<b>100 %</b>	<b>81 %</b>

Los ingresos recaudados en la **vigencia fiscal 2023** por valor de **\$129.430 millones** financiaron los compromisos por valor **\$125.564 millones**, generando una diferencia de **\$3.866 millones** que van al excedente financiero.

La ejecución de los servicios de salud es del **100%**, cuyo componente principal son los servicios medico asistenciales, servicios de apoyo terapéutico y servicios de promoción y prevención.

Los compromisos suscritos para dichos rubros están en su mayoría hasta enero y febrero de 2024, tanto prestadores intramurales como extramurales.

La ejecución incluye las obligaciones con prestadores fuera de la red contratada, y resoluciones por reembolsos de servicios pagados por los usuarios que solicitan la devolución de lo gastado.

El rubro de transferencias corrientes, con **100% de ejecución**, correspondiente a el bono de beneficios para funcionarios para de Unisalud por **\$109 millones**, los pagos por Sentencias y Conciliaciones.

El rubro de transferencias internas en un **100% de ejecución**, correspondiente en gran parte a las incapacidades de los trabajadores de la Universidad afiliados a Unisalud y transferencia al nivel central de la Universidad para el pago de los gastos de aseo y vigilancia.

## Comparativo de gastos

### Consolidado Unisalud

Concepto Unisalud	Registro		Obligación		Variación porcentual	
	2023	2022	2023	2022		
Gastos de personal	10.196	8.769	10.105	8.701	16 %	16 %
Servicios de salud	106.132	89.839	83.933	78.909	18 %	6 %
Adquisición de bienes y servicios	6.474	5.250	5.276	4.430	23 %	19 %
Transferencia corrientes	373	508	373	508	-27 %	-27 %
Transferencias internas	2.390	2.516	1.919	1.952	-5 %	-2 %
<b>Total</b>	<b>\$125.565</b>	<b>\$106.882</b>	<b>\$101.606</b>	<b>\$94.500</b>	<b>17 %</b>	<b>17 %</b>

Este incremento del 18% al comparar los registros presupuestales en la adquisición de bienes y servicios obedece a que la proyección de presupuesto de gastos para la vigencia 2023, se realizó de acuerdo al comportamiento de la facturación de los gastos del 2022 año en el que se reactivaron los servicios, en la vigencia 2023 se comprometieron, pero no se ejecutaron en su totalidad incrementándose las reservas presupuestales

#### 4.2.1.4. Reservas presupuestales constituidas al cierre de la vigencia 2023

Las reservas presupuestales constituidas al cierre de **la vigencia 2023 por valor de \$23.957 millones**, presentaron un incremento del **103% comparadas con las constituidas en el 2022 por valor \$11.817 millones**.

Este incremento se debe a que la proyección del presupuesto de gastos para **la vigencia 2023**, se realizó de acuerdo al comportamiento de la facturación de los gastos del 2022 año en el que se reactivaron los servicios ambulatorios, especialmente los procedimientos quirúrgicos, se retomaron los tratamientos, se reactivaron los programas preventivos y de detección temprana, los cuales fueron afectados en gran medida por la pandemia. Comportamiento que no se dio en la vigencia 2023.

<b>Sede</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>% Variación</b>
Bogotá	8.378	17.865	113 %
Medellín	1.327	3.230	143 %
Manizales	937	1.718	83 %
Palmira	1.175	1.144	-3 %
<b>Total</b>	<b>11.817</b>	<b>23.957</b>	<b>103 %</b>

#### 4.2.1.5. Cuentas por pagar constituidas al cierre de la vigencia 2023

Las cuentas por pagar constituidas en Unisalud para la presente vigencia suman un total de **\$152 millones de pesos** que corresponden a el pago de las Cesantías fondos privados y servicios de salud.

#### 4.2.1.6. Ejecucion de las reservas presupuestales constituidas al Cierre de la vigencia 2022

De las reservas presupuestales constituidas al cierre de **la vigencia fiscal 2022** por valor de **\$11.817 millones**, se ejecutaron **\$9.022 millones** correspondiente al **76%**, las no ejecuciones de las reservas corresponden a ordenes contractuales y contratos en proceso de liquidación, otros a glosas no resueltas por el prestador.

## 4.2.2. Información contable

### 4.2.2.1. Activos

Representan los derechos y bienes de Unisalud

Concepto	2022	2023	% Variación
Efectivo	8.973	17.309	93 %
Inversiones	37.298	17.240	-54 %
Otros activos	945	6.610	599 %

En 2023 el activo estuvo compuesto especialmente por las inversiones, efectivo y otros activos.

Las inversiones y el efectivo representaron el 42% del activo respectivamente, las inversiones disminuyeron con respecto al año 2022 en un 54%. Esto obedece a que se redimieron los títulos para cumplir con las obligaciones, especialmente los procedimientos quirúrgicos; igualmente se incrementaron las enfermedades de salud mental, las enfermedades crónicas y las patologías de alto costo, y se reactivaron los programas preventivos de detección temprana, los cuales fueron afectados por la pandemia.

En otros ingresos, se presenta un incremento del 599% que obedece a que se encuentra registrada el ATI 13 de 2023, por valor de \$4.500 millones (transferencia interna con contraprestación para la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud), con el de desarrollar del programa de Bienestar de Promoción de la Salud para los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia afiliados a la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud, autorizada por el Acuerdo 14 de 2023 del Consejo Superior Universitario.

### 4.2.2.2. Pasivos

Representan las deudas y obligaciones de la Universidad.

Concepto	2022	2023	% Variación
Beneficios a los empleados	1.542	1.687	9 %
Servicios y tecnologías en salud	8.713	10.167	17 %
Demás pasivos	596	7.062	1085 %

En 2023, entre los conceptos más relevantes de los pasivos se encuentran las cuentas por pagar, por concepto de servicios y tecnologías en salud y beneficios a los

empleados. Igualmente, se presenta un incremento del 1.085% debido a que se recibieron los aportes de los beneficiarios cotizantes y segundos empleadores, partidas que quedaron pendientes de girar a las sedes de Unisalud.

Los servicios y tecnologías en salud representan el 54% del total de los pasivos, provisión que se registró de las facturas por la prestación de los servicios recibidas en el mes de diciembre, beneficios a los empleados representó el 9% y los demás pasivos el 37%.

### 4.2.2.3. Estado de resultados

Concepto	2022	2023	% Variación
Ingresos	84.635	98.575	16 %
- Gastos	105.444	108.021	2 %
- Costos	5.770	5.486	-5 %
Excedente o déficit.	-26.579	-14.932	-44 %

Del total de los ingresos obtenidos por Unisalud, se deducen los gastos y costos incurridos en el desarrollo de sus funciones,

para obtener un resultado contable del periodo, que para el 2023 se disminuyó el déficit en un 44% con respecto al 2022, esto obedece a que ingresaron los aportes del Fondo Prounisalud y algunos aportes de los beneficiarios cotizantes desde el mes de septiembre a diciembre de 2023.

#### 4.2.2.4. Comportamiento de tesorería

El comportamiento de Tesorería en todas las sedes de Unisalud, permitió que el recaudo de recursos y el flujo de caja establecido, atendiera la totalidad de las obligaciones de la vigencia. Así mismo, el portafolio de inversiones se analizó cuidadosamente para contar con los mejores rendimientos financieros que pudieran obtenerse de los CDT's, FICS y cuentas de ahorro.

#### 4.2.2.5. Activos Tendencias financieras

Al revisar el comportamiento de los ingresos en las últimas vigencias se evidencia que los recaudos han aumentado en el transcurso de los años, sin embargo, no son suficientes para apalancar los gastos, por lo que se ha tenido que utilizar los excedentes financieros.

Otro aspecto importante a mencionar es la creación del Fondo ProUnisalud, ingresos que se recibieron de los afiliados y que no se tenían presupuestados.

Vigencias	Ingresos corrientes	Rendimientos financieros Y recuperación de cartera	Total causado	% Variación
2019	70.731	4.571	75.302	3 %
2020	71.937	3.029	74.967	-0,4 %
2021	75.159	1.218	76.377	2 %
2022	79.794	2.176	81.969	7 %
2023	92.285	5.399	97.684	19 %

En la vigencia 2023 se continuó autorizando los servicios ambulatorios, especialmente los procedimientos quirúrgicos; igualmente se incrementaron las enfermedades de salud mental y las patologías de alto costo, se reactivaron los programas preventivos y de detección temprana, los cuales fueron afectados en gran medida por la pandemia.

#### Tendencia del gasto

Vigencias	Obligaciones	Reservas ejecutadas	Total causado	% Variación
2019	68.636	10.460	79.095	6 %
2020	61.658	14.814	76.473	-3 %
2021	70.359	9.074	79.434	4 %
2022	94.500	8.955	103.455	30 %
2023	125.564		125.564	21 %

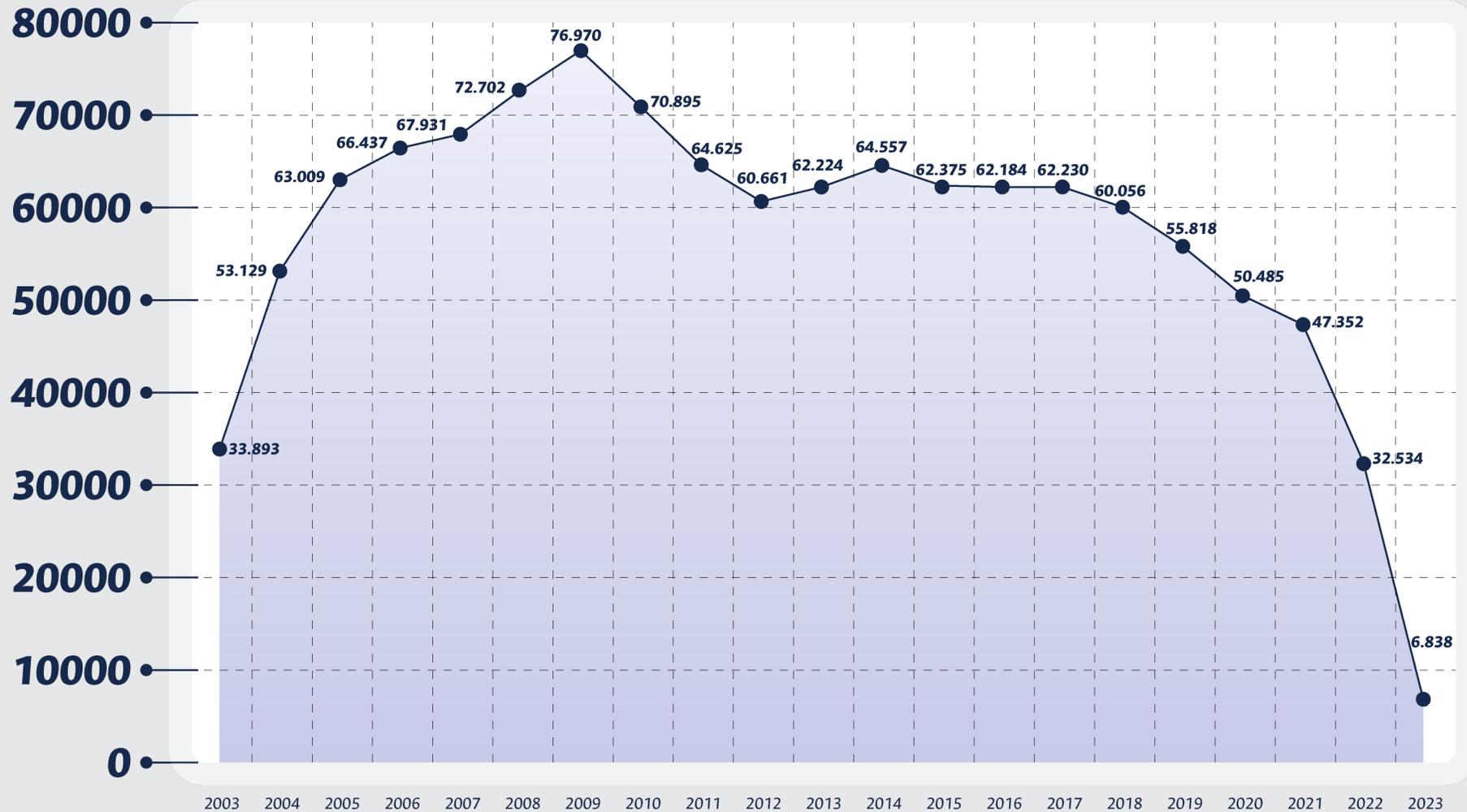
La siguiente gráfica muestra que los ingresos no son suficientes para apalancar los gastos.



En conclusión, los ingresos percibidos por Unisalud no son suficientes para cubrir los gastos.

## Comportamiento del excedente financiero

(cifras en millones de pesos)



2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
33.893	53.129	63.009	66.437	67.931	72.702	76.970	70.895	64.625	60.661	62.224	64.557	62.375	62.184	62.230	60.056	55.818	50.485	47.352	32.534	6.838

## 4.3

# Costos de los servicios de salud

El impacto de los costos de los servicios de salud se ha incrementado en las últimas vigencias con una tendencia al alza marcada, afectando la sostenibilidad financiera de Unisalud como se observó en todo el informe. Para dar mayor claridad a la población afiliada, a continuación se incluye la información de los costos de los servicios por prestador, por tipo de atención, por sede y los usuarios más costosos.

Los prestadores que contrata Unisalud son reconocidos por su calidad, lo que lleva a mayores costos. Sin embargo, se han mantenido a lo largo de los años, especialmente en el 2023 a partir de estrategias que ayudaron a mitigar el impacto financiero en Unisalud, como:

- Se fortalecieron los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad, para ayudar a reducir su incidencia, y por ende, los costos de atención.
- Se realizó un manejo específico en la gestión de enfermedades crónicas para obtener un resultado más eficiente y menos costoso en el mediano plazo.
- Se inició el uso de análisis predictivos y big data para la gestión integral del

riesgo en salud.

- Negociación con proveedores para evitar mayores incrementos por el cambio de vigencia y se inició la exploración de modelos contractuales de riesgo compartido y tarifas basadas en resultados.
- Se dió continuidad a la educación de afiliados sobre el uso de los servicios de salud y las opciones de cuidado preventivo, con la promoción de cambios en el estilo de vida para prevenir complicaciones.

En el ámbito de la administración de Planes de Beneficios de Salud, PBS, ciertos grupos de usuarios son significativamente más costosos debido a sus necesidades de atención médica. Identificar y gestionar estos grupos es crucial para controlar los costos y mejorar la eficiencia del sistema de salud.

Unisalud tiene identificados a estos usuarios, clasificándolos así:

- Pacientes con enfermedades crónicas como: diabetes, hipertensión, enfermedad cardíaca, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), y artritis. Estas enfermedades son de alto costo, ante la necesidad de atención médica continua, múltiples medicamentos, visitas frecuentes a médicos especialistas, y hospitalizaciones recurrentes.
  - Pacientes con enfermedades complejas y raras como: cáncer, insuficiencia renal, enfermedades autoinmunes (como lupus y esclerosis múltiple). Estas enfermedades son costosas porque requieren tratamientos especializados y costosos, como quimioterapia, radioterapia, diálisis, y medicamentos biológicos.
  - Pacientes geriátricos o personas mayores con múltiples comorbilidades que son susceptibles a enfermedades, hospitalizaciones frecuentes, uso de múltiples medicamentos, y necesidad de cuidados a largo plazo.
  - Pacientes con salud mental y trastornos de conducta como depresión, ansiedad, trastorno bipolar, esquizofrenia, y abuso de sustancias; que necesitan de terapia continua, hospitalizaciones en psiquiatría, y medicamentos costosos.
  - Pacientes con necesidades especiales como trastornos genéticos, discapacidades del desarrollo, y enfermedades congénitas, que necesitan atención médica especializada, terapias de rehabilitación, equipos y tecnología asistida.
  - Pacientes poshospitalización y con recuperación prolongada que requieren rehabilitación después de cirugías importantes, accidentes o enfermedades graves, y necesitan de cuidados poshospitalarios, fisioterapia, y servicios de rehabilitación.
  - Pacientes con necesidades de cuidados paliativos y al final de la vida, con enfermedades terminales o crónicas en fases avanzadas, que requieren atención paliativa, manejo del dolor, y apoyo emocional.
- Identificar y gestionar los costos asociados con estos grupos de usuarios es esencial para la sostenibilidad financiera de Unisalud. Así mismo, implementar estrategias de gestión específicas y centradas en las necesidades de estos pacientes ayuda a mejorar la calidad de la atención, reducir costos innecesarios y aumentar la satisfacción de los afiliados.

## Frecuencia de uso por prestador

Razon social	Valor IPS	Número atenciones	Número atendidos	Frecuencia de uso EAPB	Concentración
Clínica de Marly	\$ 4.178.471.117	34.343	1.752	0,111	19
Fundación Santa Fe de Bogotá	\$ 4.071.387.308	21.074	719	0,046	29
Hospital Universitario Nacional de Colombia	\$ 4.027.304.138	35.026	4.204	0,267	8
Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia Unisalud	\$ 3.975.013.115	166.098	9.343	0,593	17
Fundación Abood Shaio	\$ 3.866.823.544	33.120	2.609	0,166	12
Hospital Pablo Tobón Uribe.	\$ 2.168.433.097	13.899	528	0,034	26
Fundación Valle del Lili.	\$ 1.704.382.799	7.656	331	0,021	23
Corporación para Estudios en Salud Clínica CES	\$ 1.274.340.394	10.983	767	0,049	14
Clínica Medellín Occidente	\$ 1.182.025.637	11.284	859	0,055	13
Clínica Nueva	\$ 1.111.397.692	17.088	1.836	0,117	9
<b>Total</b>	<b>\$ 47.286.648.995</b>	<b>646.954</b>			

**Frecuencia de uso:** es el número de veces que un usuario utiliza un servicio de salud en un período de tiempo determinado. Se puede expresar como una tasa o un porcentaje. Por ejemplo, si una entidad tiene 961 pacientes atendidos en un año, y una población de 16005 habitantes, la frecuencia de uso anual es  $961/16005 = 0.06$ , es decir, el 6% de la población utiliza el servicio al menos una vez al año.

**Concentración:** es el número de atenciones que se brindan a un usuario o a un grupo de usuarios en un período de tiempo determinado. Se puede expresar como una media o una mediana. Por ejemplo, si una entidad tiene 8787 atenciones en un año, y 961 pacientes atendidos, la concentración media anual es  $8787/961 = 9.14$ , es decir, cada paciente recibe en promedio 9.14 atenciones al año.

Estos indicadores permiten evaluar la demanda y la oferta de los servicios de salud, así como la calidad y la eficiencia de los mismos

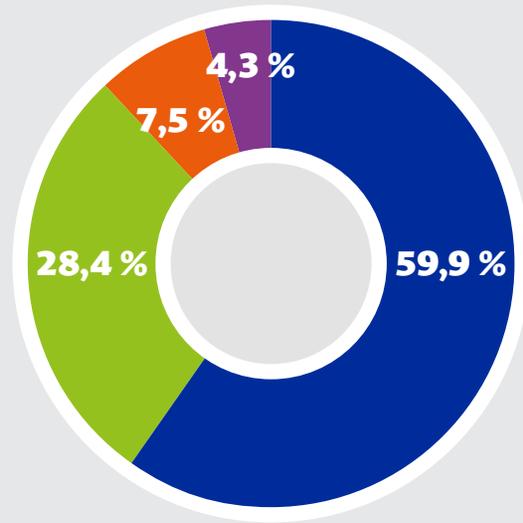
## Frecuencia de uso CUPS

Razon social	Valor IPS	Número atenciones	Número atendidos	Frecuencia de uso sede	Frecuencia de uso EAPB	Concentración
Otros servicios	\$ 12.415.984.760	100.122	47.922	0,001	0,000	2,089
Internacion complejidad mediana habitación unipersonal (incluye aislamiento).	\$ 1.167.760.946	2.119	696	0,027	0,009	3,045
Internacion en Unidad de Cuidado Intensivo adultos.	\$ 710.183.604	344	133	0,009	0,003	2,586
Atención [visita] domiciliaria por enfermería.	\$ 634.549.161	2.682	78	0,005	0,001	34,385
Consulta de control o de seguimiento por medicina general.	\$ 617.171.537	27.213	9.139	0,580	0,145	2,978
Consulta de primera vez por medicina general.	\$ 465.786.404	20.210	9.983	0,636	0,158	2,024
Hemodiálisis estandar con bicarbonato.	\$ 460.147.465	222	22	0,001	0,000	10,091
Ecocardiograma transtorácico.	\$ 435.241.025	1.564	1.286	0,082	0,020	1,217
Atencion [visita] domiciliaria por fisioterapia.	\$ 424.332.275	11.845	607	0,039	0,010	19,514
Teleterapia con acelerador lineal (planeación computarizada tridimensional y simulación virtual) técnica radioterapia de intensidad modulada.	\$ 423.123.827	39	35	0,002	0,001	1,114
<b>Total</b>	<b>\$ 47.286.648.995</b>	<b>646.954</b>	<b>343.202</b>	<b>0,005</b>	<b>0,002</b>	<b>1,885</b>

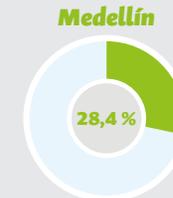
## Prestadores por sede con servicios generados

Sede	Prestadores	Valor IPS	Número atenciones	Número atendidos	Frecuencia de uso sede	Frecuencia de uso EAPB	Contentración
Bogotá	154	\$ 36.879.028.616	1.346.197	45.613	0,037	0,018	29,51
Medellín	66	\$ 13.651.033.729	1.645.723	18.057	0,064	0,017	91,14
Manizales	46	\$ 5.727.004.502	1.439.085	7.878	0,026	0,011	182,67
Palmira	37	\$ 3.123.337.656	178.713	3.053	0,033	0,005	58,54

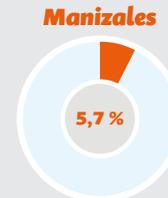
## Porcentaje por sede



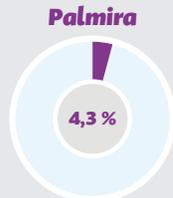
\$ 45.870.632.383



\$ 21.715.492.524

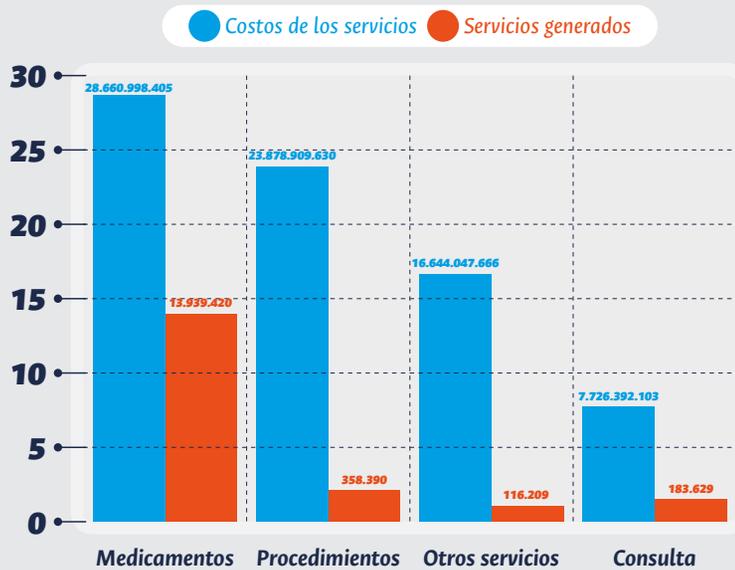


\$ 5.727.004.502

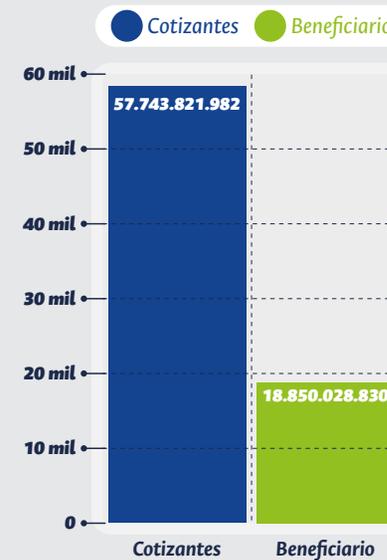


\$ 3.280.721.403

## Costo y porcentaje de servicios



## Tipo de afiliado



## 10 Usuarios más costosos

Diagnóstico 1	Diagnóstico 2	Diagnóstico 3	Diagnóstico 4	Diagnóstico 5	Costo total RIPS por afiliado
Hipertensión esencial (primaria)	NA	NA	NA	NA	<b>695.594.594</b>
Trastornos no reumáticos de la valvula aortica	Hipertensión esencial (primaria)	NA	NA	NA	<b>431.873.536</b>
Tumor maligno de la mama	Insuficiencia cardiaca	Otros síntomas y signos generales	Tumor maligno secundario de otros sitios y de sitios no especificados	Otras arritmias cardiacas	<b>373.000.526</b>
Fractura de huesos del cráneo y de la cara	Hipertensión esencial (primaria)	Osteoporosis sin fractura patológica	NA	NA	<b>347.037.900</b>
Leucemia mieloide	NA	NA	NA	NA	<b>345.916.318</b>
Otros síntomas y signos generales	Tumor maligno del ovario	Tumor de comportamiento incierto o desconocido de las glándulas endocrinas	NA	NA	<b>337.589.540</b>
Distonia	Otros trastornos de los discos intervertebrales	Hipertensión esencial (primaria)	Otras enfermedades de los tejidos duros de los dientes	Gingivitis y enfermedades periodontales	<b>328.330.851</b>
Otros síntomas y signos generales	Tumor maligno de la mama	Tumor maligno del riñón excepto de la pelvis renal	Osteoporosis sin fractura patológica	Caries dental	<b>320.658.949</b>
Tumor maligno del riñón excepto de la pelvis renal	Diabetes mellitus no especificada	Dolor no clasificado en otra parte	Enfermedad renal crónica	Caries dental	<b>296.365.309</b>
Otros síntomas y signos generales	Mieloma múltiple y tumores malignos de celulas plasmaticas	Gingivitis y enfermedades periodontales	NA	NA	<b>281.881.220</b>

