



INFORME DE GESTIÓN 2024

Tabla de Contenido - Informe de Gestión 2024

- 1. CARTA DE LA GERENCIA
- INFORMACIÓN CORPORATIVA
- 2. GOBIERNO CORPORATIVO
- 3. NUESTRA HISTORIA
- 4. MARCO ESTRATÉGICO
- 4.1. PLAN 60: Paso firme a la Sostenibilidad y Crecimiento empresarial
- 5. PERFIL CORPORATIVO
- 5.1. Presencia y Sedes
- 5.2. Mercado que atendemos
- 5.3. Portafolio de Servicios
- 5.3.1. Programas de Gestión Integral del Riesgo en Salud
- 5.3.2.1. Central de Especialistas de Adultos
- 5.3.2.2. Central de Especialistas Pediátricas
- 5.3.3. Consulta General y Apoyo Terapéutico
- 5.3.4. Programa de Atención Domiciliaria (PAD) y Hospitalización Crónicos
- 5.3.5. Centro de Ayudas Diagnósticas
- 5.3.6. Red de Farmacias y Droguerías
- 5.3.7. Wellness Corporativo
- 5.4. Grupos de Interés
- 5.5. Reconocimientos y certificaciones
- 6. GESTION CLÍNICA
- 6.1 PREVIALUD
- 6.1.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular
- 6.1.1.1. Resultados en Salud Departamento del Atlántico
- 6.1.1.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar
- 6.1.1.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander
- 6.1.2. Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo
- 6.1.2.1 Resultados en Salud Departamento del Atlántico
- 6.1.2.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar
- 6.1.2.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander
- 6.1.3. Cohorte de Respiratorios Crónicos, Programa EPOC-A
- 6.1.4. Cohorte de Artritis Reumatoide
- 6.1.5. Cohorte de Salud Mental
- 6.2. MULTIFARMA
- 6.2.1. Cobertura de servicio y capacidad
- 6.2.2. Logros significativos de la gestión farmacéutica
- 6.2.3. Resultados de Eficiencia Operativa
- 6.2.4. Experiencia del Usuario
- 6.2.5. Otros resultados

6.2.7. Desafíos y Metas a Futuro

7. EXPERIENCIA DEL USUARIO

7.1. Gestión de quejas

7.1.1. IPS

7.1.2. Farmacias

7.2. Satisfacción global de usuarios

7.2.1. IPS

7.2.1. Farmacias

7.3. Tiempos de atención en sede

8. GESTIÓN CORPORATIVA

8.1. Talento y Cultura: Pilar de éxito sostenible en Previsalud

8.1.1. Diversidad Generacional: Motor de Innovación y Sostenibilidad

8.1.2. Gestión estratégica del ciclo de vida laboral y fidelización del talento

8.1.3. Excelencia en Selección: Calidad, Oportunidad y Satisfacción como Ejes de Resultados Estratégicos

8.1.4. Inducción y Gestión del Conocimiento: Un Impulso al desarrollo de talento, la Sostenibilidad y el Crecimiento Organizacional

8.1.5. "Te cuidamos con amor": Nuestro compromiso con el colaborador y sus familias

8.1.6. Transformamos la cultura y fortalecemos el clima organizacional

8.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

8.2.1. Comportamiento de la accidentalidad

8.2.2. Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular

8.2.3. Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial

8.2.4. Preparación y respuesta ante emergencias

8.2.5. Planes de Estratégicos de Seguridad Vial (PESV)

8.3. Gestión de Expansión y Asuntos Corporativos

8.3.1. Gestión de Crecimiento de Mercado y Clientes

8.3.1.1. Clientes Corporativos

8.3.1.2. Wellness Corporativo

8.3.1.2. Nuevos Servicios y Programas

8.3.2. Gestión en Investigación Clínica

8.3.3. Gestión de Comunicaciones Corporativas

8.3.3.1. Comunicación Interna

8.3.3.2. Comunicación Externa

8.4. Calidad y Mejoramiento Continuo

8.4.1 Acreditación en Salud

8.4.1.1. Séptimo ciclo de autoevaluación

8.4.2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud

8.4.3. Certificación y auditoría

8.4.3.1. Auditorías de clientes

8.4.4. Implementación Software Daruma

8.4.5. Seguridad del Paciente

8.4.6. Participación en eventos nacionales e internacionales de calidad

8.5. Gestión Administrativa y de Operaciones

8.5.1. Inventarios

8.5.2. Activos Fijos

8.5.3. Gestión Documental

8.5.4. Gestión de Compras

8.5.5. Seguimiento a proveedores

8.5.6. Pólizas

8.6. Gestión de la Tecnología

8.7. Inteligencia de Negocios

8.7.1. Data Lakehouse

8.7.2. Centro de Datos y BI: Agilidad y Seguridad en el Análisis

8.7.3. Gobierno de Datos

8.7.4. Desarrollo de Tableros de Control

8.7.5. Implementación de Metodologías Ágiles

8.8. Gestión TIC

8.8.1. Proyecto Genesys Cloud

8.8.2. Reestructuración Nube OVH

8.8.3. Sistema de Gestión de turnos NETUXS

8.8.4. Aplicativos y plataformas tecnológicas

8.9. Centro de Contacto

8.9.1. Llamadas entrantes

8.9.2. Gestión WhastApp Business ChatBOT

8.9.3. Gestión Digital Bot ChatWEB

8.9.4. Canal Autogestión Salma

8.9.5. Gestión Citas Correo

8.9.6. Interacciones en Canales de atención

8.9.7. Rendimiento del Flujo Canales Bot + Llamadas

8.9.8. Base de Conocimiento

8.9.9. Otras Plataformas y su gestión

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

9.1. Gestión Social

9.1.1. Programa aMAMAntar

9.1.2. Programa Vinculo Solidario

9.1.3. SALMA: Cuidando Cuidadores

9.1.4. Programa VICARIO – Bienestar Integral

9.1.5. Gestión de Recursos, Servicios y Cooperación

9.1.6. Alianzas Estratégicas

9.2. Gestión Ambiental

9.2.1. Guardianes del Medio Ambiente

10. INFORME FINANCIERO

Carta de la Gerencia

En Previsalud creemos que gestionar salud es también gestionar confianza, innovación y propósito colectivo. Por eso, el 2024 marcó un punto de inflexión en nuestra evolución institucional, al consolidar una transformación profunda hacia un modelo organizacional más sostenible, digital y centrado en el bienestar integral de las personas.

Guiados por el nuevo direccionamiento estratégico 2024–2028, trazamos una hoja de ruta ambiciosa pero realista: expandimos nuestra presencia a 66 sedes en 26 municipios del país, robustecimos nuestra red diagnóstica y farmacéutica, e intensificamos nuestro enfoque en prevención y gestión del riesgo en salud. Más de 780.000 personas fueron atendidas con calidad, oportunidad y calidez, reafirmando nuestro compromiso con una atención más humana y eficiente.

Avanzamos decididamente en nuestra agenda de transformación con proyectos como **PLAN 60**, una iniciativa que integra tecnología, eficiencia operativa, calidad asistencial y sostenibilidad ambiental, consolidando a Previsalud como un referente en innovación aplicada al sistema de salud. Fortalecimos también nuestro liderazgo interno, promoviendo una cultura organizacional basada en el aprendizaje, la adaptabilidad y la ética del cuidado, y consolidamos un ecosistema de conocimiento a través de la investigación y la formación continua.

Con orgullo, celebramos hitos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia: la Acreditación en Salud de nuestra IPS *Salud Social*, y el Premio al Mérito Empresarial otorgado a *Promonorte*, son reconocimientos que avalan nuestra gestión responsable, transparente y orientada a la mejora continua.

Nada de esto sería posible sin el talento y la vocación de servicio de nuestros colaboradores, quienes con liderazgo, empatía y compromiso, hacen realidad la misión de Previsalud cada día. A ellos, así como a nuestros usuarios, aliados y comunidades, les extendemos un profundo agradecimiento por su confianza y apoyo continuo.

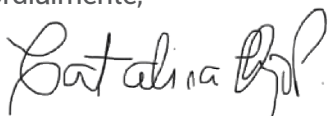
El 2024 fue un año de evolución. El 2025 será un año decisivo, marcado por grandes desafíos para el sistema de salud colombiano. La posible aprobación de la reforma estructural propuesta por el Gobierno Nacional traerá cambios profundos en la forma en que se accede, se gestiona y se financia la atención en salud. En este nuevo contexto, en Previsalud estamos preparados para actuar con agilidad, responsabilidad y visión de largo plazo.

Consolidados como un actor estratégico del sistema, lanzamos **Previpharma**, nuestra nueva droguería especializada, que amplía el acceso a productos de salud con estándares superiores de calidad y asesoría farmacéutica. Ingresamos al mercado empresarial con nuestro servicio de **Wellness Corporativo – Salud Ocupacional**, una solución integral para cuidar la salud de los trabajadores desde la prevención, el acompañamiento y la productividad.

Y nos preparamos para presentar al país **Previplan**, una innovadora membresía de salud dirigida al segmento particular, que ofrecerá acceso a servicios ambulatorios de alta calidad, con orientación preventiva, a tarifas preferenciales y con atención garantizada en menos de 72 horas.

Con esta nueva oferta, reafirmamos nuestra convicción: los colombianos merecen servicios de salud dignos, accesibles y oportunos. En Previsalud seguimos comprometidos con transformar el cuidado de la salud, creando soluciones reales para las personas y construyendo, con cada decisión, un futuro más saludable para todos.

Cordialmente,



Catalina Gutiérrez de Piñeres
CEO – Previsalud





INFORMACIÓN CORPORATIVA

2. GOBIERNO CORPORATIVO

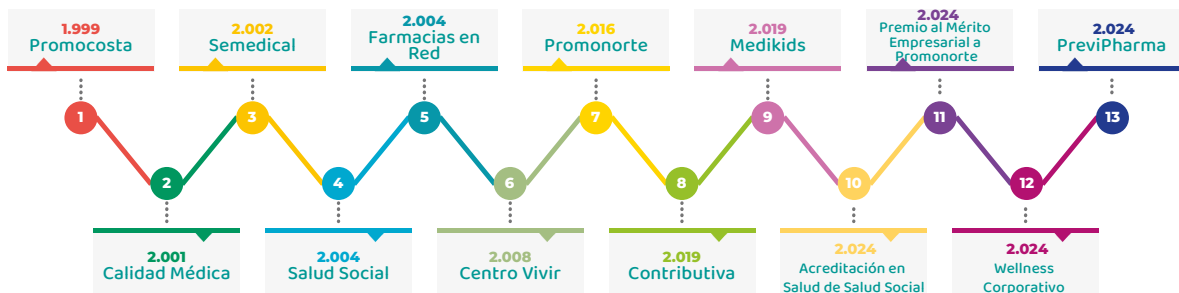
En Previsalud, el gobierno corporativo es un pilar fundamental que garantiza un liderazgo estratégico orientado al cumplimiento de los principios organizacionales y al logro de los objetivos corporativos.

La Junta Directiva, como máximo órgano de dirección y gestión, está conformada por siete miembros, incluyendo un integrante independiente, y opera bajo un reglamento interno que establece su estructura, responsabilidades y funciones. Presidida por Aristides Gutiérrez de Piñeres Jalilie y con la reciente incorporación de Jesús Albrey González como miembro independiente, a partir del 24 de octubre 2024 a través del Acta No. 8. Este órgano refleja el compromiso con la transparencia y la excelencia en la toma de decisiones

En 2024, la Junta recibió una evaluación destacada, obteniendo una calificación de 4.48 sobre 5, sobresaliendo en áreas como Comunicación (4.64) y Compromiso y Participación (4.59). Estos resultados reafirman el liderazgo sólido y el compromiso de Previsalud con la sostenibilidad, mientras identifican oportunidades de mejora en la gestión de conflictos y la toma de decisiones, áreas clave para el fortalecimiento continuo de su desempeño.

3. NUESTRA HISTORIA

Más de 25 años cuidando el bienestar y la salud de los colombianos.



4. MARCO ESTRATÉGICO

Durante el año 2024, El grupo Previsalud definió su nuevo direccionamiento estratégico 2024 – 2028 orientado a la sostenibilidad, garantizando un crecimiento sólido, una prestación de servicios alineada con las necesidades del sector salud, la eficiencia organizacional y la responsabilidad social y ambiental

Nuestra misión es ser un grupo empresarial de centros médicos, apoyo diagnóstico y red de farmacias con presencia nacional, enfocado en prevenir y gestionar el riesgo en salud, generando valor y bienestar para nuestros usuarios y la comunidad.

En línea con esta declaración, nuestra visión al 2028 es consolidarnos como referentes nacionales en gerenciamiento del riesgo en salud y gestión farmacéutica, con una expansión a mercados internacionales y un modelo de atención basado en calidad, innovación y confianza.

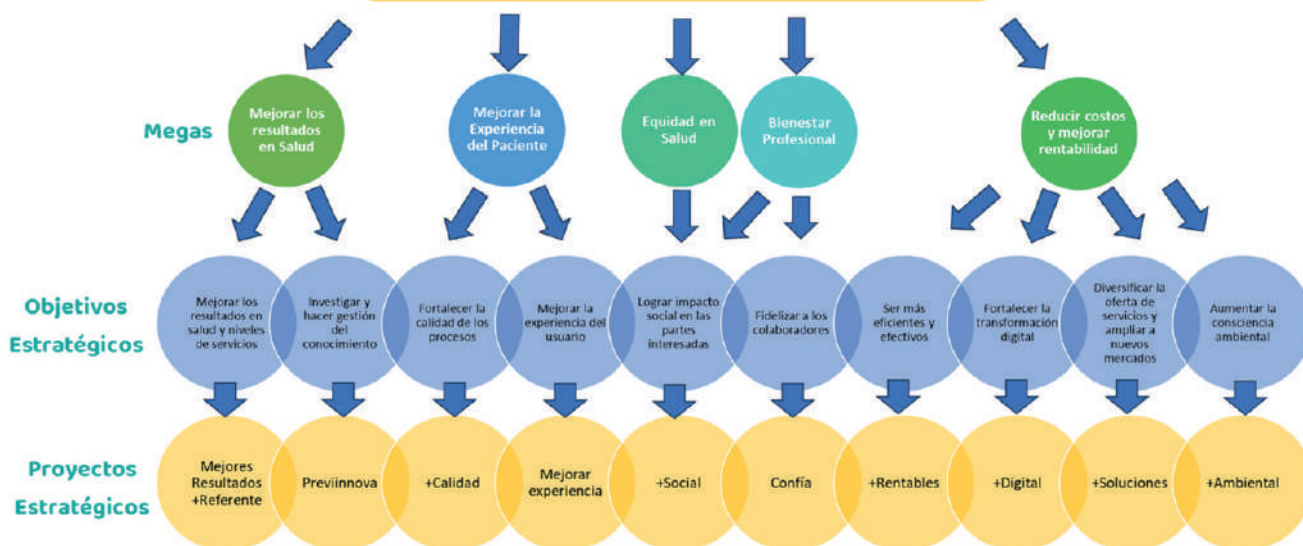
A partir de los lineamientos, se establecieron 10 objetivos estratégicos los cuales están alineados con los proyectos estratégicos corporativos para impulsar nuestra transformación:

- Mejorar los resultados en salud y niveles de servicio → Proyecto: "Mejores Resultados +Referente"
- Diversificar la oferta de servicios y ampliar a nuevos mercados → Proyecto: "+Soluciones"
- Investigar y hacer gestión del conocimiento → Proyecto: "Previnnova"
- Fortalecer la calidad de los procesos → Proyecto: "+Calidad"
- Mejorar la experiencia del usuario → Proyecto: "Mejor Experiencia"
- Lograr impacto social en las partes interesadas → Proyecto: "+Social"
- Fidelizar a los colaboradores → Proyecto: "Confía"
- Ser más eficientes y efectivos → Proyecto: "+Rentables"
- Fortalecer la transformación digital → Proyecto: "+Digital"
- Aumentar la conciencia ambiental → Proyecto: "+Ambiental"

VISIÓN:

En 2028 Previsalud será referente nacional en gerenciamiento del riesgo en salud y gestión farmacéutica, elevará el nivel de complejidad en sus servicios y con un enfoque en calidad e innovación, ampliará la operación a mercados internacionales, fortaleciendo confianza y satisfacción

GENERAR SOSTEBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



MISIÓN:

Somos un grupo empresarial de centros médicos, apoyo diagnóstico y red de farmacias con presencial nacional, enfocado en prevenir y gestionar el riesgo en salud, generando valor y bienestar

CULTURA ORGANIZACIONAL

C omunicación
E fectividad
O portunidad
S eguridad

S olidaridad
A mor
C alidad

Políticas Institucionales



4.1. PLAN 60: Paso firme a la Sostenibilidad y Crecimiento empresarial

Para 2025, se ha definido la estrategia PLAN 60, un enfoque estructurado en hitos estratégicos clave para consolidar el desarrollo de la organización. Este plan prioriza la transformación digital, la mejora en la calidad de los procesos, la expansión de los servicios, la eficiencia operacional, la sostenibilidad ambiental y la mejora en la experiencia del usuario. A continuación, se presenta un resumen del desarrollo de las estrategias priorizadas para este período:

El proyecto +Digital prioriza la automatización con Voicebot, la integración de Genesys Cloud con el aplicativo de CRM y el software Dinámica Gerencia, y la implementación de la IA "Dr. CEOS" para mejorar la eficiencia operativa. Por su parte, +Calidad busca la optimización de procesos con auditorías automatizadas, se le dará continuidad a la implementación de workflows de procesos y la actualización de Guías de Práctica Clínica (GPC).

A través de +Rentables se implementará un tablero de BI para la gestión de riesgos, el control presupuestal y la renovación tecnológica en laboratorios y farmacias. En cuanto al proyecto Mejores Resultados +Referente se impulsará la incorporación de métricas PREMS y PROMS, el fortalecimiento del Gobierno Clínico y la transformación de la Clínica de Heridas en un programa integral.

El proyecto +Soluciones se enfocará en la diversificación de la oferta con alianzas en seguros, segmentación de mercado y coworking médico. Confía fortalecerá el bienestar laboral con la certificación EFR, el Modelo de Liderazgo Previsalud y programas de reconocimiento para farmacias.

Para mejorar la experiencia del usuario, Mejor Experiencia implementará la Escuela de Servicio, medios de pago digitales y programas de fidelización. +Social y +Ambiental promoverán el impacto social con un Fondo de Solidaridad, estrategias de salud mental y la implementación de un modelo de economía circular.

Finalmente, Previnnova consolidará un modelo de docencia-servicio, avanzando hacia la meta de convertir a Previsalud en un hospital universitario. Estas estrategias garantizan una gestión sostenible, innovadora y alineada con las necesidades del sector salud.

5. PERFIL CORPORATIVO

5.1. Presencia y Sedes

Cobertura es estar donde nos necesitas.

Llevamos salud a los territorios a través de una Red de Servicios Integrales.

Estamos en 8 DEPARTAMENTOS, incluidas sus ciudades capitales.

66 SEDES en 26 MUNICIPIOS.



5.2. Mercado que atendemos

En Previsalud cuidamos la salud y el bienestar de **780.000 usuarios afiliados a Coosalud EPS**, tanto del Régimen Subsidiado como del Régimen Contributivo de Salud, a quienes servimos a través de nuestras IPS Salud Social, Promocosta, Calidad Médica, Promonorte (filial de Salud Social en Cúcuta); y Contributiva y Medikids (filiales de Promocosta en Barranquilla).

También atendemos **4.000 usuarios de Ecopetrol** y **50.000 usuarios de FOMAG** que pertenecen a Regímenes Especiales de Salud.

Además, atendemos usuarios de otros clientes corporativos como **Axa Colpatria, Hospital de San Andrés islas, FOMAG, Funeraria Los Olivos, UniCáncer – Cali, Salud Familiar IPS, Tecnisoluciones, Terra Solar, UT Solar Pus – SSE, Grupo Maseb, Amin Ariza, Met and Call**, entre otros.

5.3. Portafolio de Servicios

5.3.1. Programas de Gestión Integral del Riesgo en Salud

Los Programas de Gestión Integral del Riesgo en Salud están basados en la implementación de las Rutas Integrales de Atención - RIAS con enfoque multidisciplinar, preventivo y predictivo con enfoque diferencial centrado en nuestros pacientes y sus familias, logrando adherencia, continuidad, control y buenos resultados en salud, disminuyendo la siniestralidad y consigo los costos médicos en niveles superiores de complejidad.

Programa Riesgo Cardiovascular
Programa Materno Fetal y Obstetricia
Programa Nefroprotección
Programa Neurodesarrollo
Programa EPOCA (Epoc y Asma)
Programa Sin límites (Artritis Reumatoide)
Programa Equilibrio (Salud Mental)

5.3.2.1. Central de Especialistas de Adultos

Modalidad presencial, extramural y telemedicina.
31 especialidades médicas y odontológicas.

Especialidades Médicas:

- | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| • Alergología e Inmunología | • Hepatología | • Toxicología |
| • Cardiología | • Infectología | • Urología |
| • Cirugía General | • Medicina Familiar | • Perinatología |
| • Cirugía Plástica y Estética | • Medicina Interna | • Nefrología |
| • Cirugía Vascular | • Neumología | • Medicina del Dolor |
| • Dermatología | • Neurocirugía | |
| • Endocrinología | • Neurología | |
| • Fisiatría | • Ortopedia y Traumatología | |
| • Gastroenterología | • Otorrinolaringología | |
| • Genética | • Psiquiatría | |
| • Ginecobstetricia | • Reumatología | |

Especialidades Odontológicas:

- Cirugía Maxilofacial • Cirugía Oral • Endodoncia • Rehabilitación Oral

5.3.2.2. Central de Especialistas Pediátricas

Modalidad presencial, extramural y telemedicina.
15 especialidades pediátricas

- Pediatría
- Cardiología Pediátrica
- Cirugía Pediátrica
- Dermatología Pediátrica
- Electrofisiología Pediátrica
- Endocrinología Pediátrica
- Gastroenterología Pediátrica
- Infectología Pediátrica
- Nefrología Pediátrica
- Neumología Pediátrica
- Neurología Pediátrica
- Nutriología
- Psiquiatría Infantil
- Reumatología Pediátrica
- Odontopediatría

5.3.3. Consulta General y Apoyo Terapéutico

Nuestros centros de atención primaria en salud ofrecen servicios con altos estándares de calidad, accesibilidad, seguridad y eficiencia, garantizando intervenciones oportunas para la promoción y mantenimiento de la salud, realizando diagnósticos tempranos para la recuperación de la salud.

Modalidad intramural y extramural.

- Promoción y Mantenimiento de la Salud
- Detección Temprana y Protección Específica (cáncer de cérvix, cáncer de mama, clínica de patología cervicouterina).
- Medicina General
- Odontología General
- Psicología
- Neuropsicología
- Fisioterapia
- Terapia Ocupacional
- Fonoaudiología
- Trabajo Social
- Nutrición

5.3.4. Programa de Atención Domiciliaria (PAD) y Hospitalización Crónicos

Programa para pacientes con condición clínica y/o sociofamiliar que presentan un grado de movilidad reducida, ya sea de manera permanente por alguna discapacidad física, mental o social, o en un estado transitorio como un posoperatorio.

- Cuidados de Enfermería
- Atenciones Médicas
- Clínica de Heridas
- Apoyo Terapéutico Terapias Integrales
- Hospitalización en Casa
- Unidad de Hospitalización Crónicos

5.3.5. Centro de Ayudas Diagnósticas

Amplio portafolio de pruebas de laboratorio en todas las áreas, incluida biología molecular. Entrega oportuna de resultados. Resultados en tiempo real de reportes críticos y sistema de alertas para el seguimiento de pacientes en riesgo. Ultrasonografía de última generación, ecografía, Doppler fetal, rayos X digital, mamografía. Electroencefalograma, videotelemedicina, electromiografía, neuroconducción, potenciales evocados. Espirometrías, capnografías, prueba de esfuerzo, ecocardiograma, electrocardiografía. Holter. Monitoreo de presión arterial.

- **Laboratorio Clínico Especializado**
- **Imágenes Diagnósticas Ionizantes y No Ionizantes**
- **Diagnóstico Cardiovascular**
- **Función Pulmonar**
- **Neurofisiología**

5.3.6. Red de Farmacias y Droguerías

Red de farmacias para dispensación de medicamentos PBS y no PBS, a través de nuestros 24 Centros de Atención Farmacéutica (CAF), de Semedical y Farmacias en Red.

Dispensación en sedes y a domicilio.

Más de 150 proveedores de alta calidad, nacionales e internacionales.

Compra directa a la industria farmacéutica.

A través de PreviPharma, nuestra nueva droguería especializada, que comercializa medicamentos e insumos médicos.

5.3.7. Wellness Corporativo

Programa de Gestión Integral del Riesgo a la Salud Ocupacional, con detección temprana y mitigación de potenciales riesgos laborales, cardiometabólicos y psicosociales.

Realizamos exámenes ocupacionales conforme a la normatividad vigente, resolución 2346 del 2007.

En Previsalud, creemos que el éxito de las empresas comienza con el bienestar de su gente. Nuestro portafolio de Wellness Corporativo está diseñado para ser más que un programa de salud: es una herramienta estratégica para construir organizaciones más saludables, resilientes y productivas.

- **Exámenes de ingreso, periódicos, retiros y postincapacidad.**
- **Exámenes con énfasis osteomuscular, trabajo en alturas, espacios confinados, manipulación de alimentos.**
- **Matriz de recomendaciones de cada trabajador.**

5.4. Grupos de Interés

Hemos definido los siguientes 6 Grupos de Interés:

Categoría	Stakeholders Clave	Peso (%)	Prioridad Estratégica (1-5)	% Peso	Ejes de Acción 2025
1. Clientes	EPS, ARL, empresas, particulares, regímenes especiales de salud (Ecopetrol, Fomag), Hospitales Públicos.	30%	5	30%	Diversificación de clientes, fidelización y expansión en nuevos mercados.
2. Pacientes y sus familias	Usuarios directos de los servicios y sus entornos familiares.	20%	4	20%	Mejorar la experiencia del paciente mediante servicios accesibles y de alta calidad.
3. Colaboradores	Personal operativo, administrativo y directivo.	15%	4	15%	Fortalecer la cultura organizacional y fomentar el compromiso con objetivos claros.
4. Industria farmacéutica y proveedores	Laboratorios, distribuidores, proveedores de insumos médicos y tecnológicos, proveedores de apoyo.	10%	3	10%	Establecer acuerdos estratégicos para optimizar la cadena de suministro.
5. Aliados estratégicos	Gremios, asociaciones, universidades, clusters.	10%	3	10%	Generar sinergias con gremios, universidades y clusters para impulsar la innovación.
6. Órganos de vigilancia y control	Entidades gubernamentales y organismos de regulación (MinSalud, SúperSalud, INVIMA, Secretarías de Salud).	5%	3	5%	Garantizar el cumplimiento normativo y la transparencia en todas las operaciones.
7. Medios de comunicación	Prensa escrita, televisión, radio, medios digitales y especializados en salud (revistas indexadas).	5%	2	5%	Posicionar a Previsalud como referente del sector salud mediante campañas efectivas.
8. Accionistas	Inversionistas y socios estratégicos.	5%	5	5%	Incrementar el valor de la empresa mediante sostenibilidad financiera y crecimiento.

5.5. Reconocimientos y certificaciones

Salud Social



Promonorte



Promocosta Calidad Médica MultiFarma



Nota: en Promocosta se dio la ampliación de alcance a las sedes de Alkarawi y Ecopetrol Cra 44 para el sello de ISO 9001.



GESTIÓN CLÍNICA

6. GESTION CLINICA

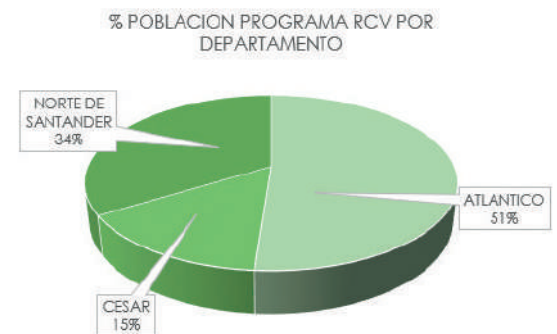
6.1 Grupo Empresarial Previsalud

A lo largo de más de 25 años de operación de las IPS que integran la red de prestadores del grupo empresarial Previsalud, la gestión integral del riesgo en las poblaciones a nuestro cargo ha sido el eje central de nuestros servicios de salud. Nos enfocamos en responder a las necesidades de atención, promoción y mantenimiento de la salud, así como en la detección temprana y el control de riesgos en enfermedades crónicas en los tres departamentos donde operamos. Actualmente, con cerca de un millón de colombianos atendidos, organizados en siete cohortes o grupos de riesgo, contribuimos al bienestar de la población asignada, logrando mantener resultados positivos en salud. Esto se refleja en los indicadores evaluados por el Ministerio de Salud y la Cuenta de Alto Costo, en las cohortes sujetas a reporte ante esta entidad.

A continuación, referenciaremos los principales resultados en las Cohortes de grupos de riesgo que manejamos en los tres departamentos donde operan nuestras IPS.

6.1.1. Cohorte de Riesgo Cardiovascular

El programa de Riesgo Cardiovascular – RCV y el programa de Nefro Protección no solo es el más grande, sino también el más relevante en nuestras instituciones manejando a corte de diciembre de 2024 una Cohorte de alrededor de 40 mil usuarios en los departamentos de Atlántico, Cesar y Norte de Santander.



Gráfica X % de población distribuida por departamento.

La distribución de la población atendida abarca tres departamentos, siendo el Atlántico el de mayor concentración, con 21.000 pacientes, lo que representa el 51% del total. Le sigue Norte de Santander, con 12.942 pacientes (34%), y finalmente, el departamento del Cesar, con 5.982 pacientes (15%). En el Atlántico, la población se divide entre el Distrito de Barranquilla, donde 10.668 pacientes están asignados a nuestra IPS SALUD SOCIAL, y los municipios del departamento, que cuentan con 10.379 pacientes bajo la atención de nuestra IPS PROMOCOSTA.

La Cohorte de Riesgo Cardiovascular (RCV) está conformada por pacientes diagnosticados con Hipertensión Arterial (HTA), Diabetes Mellitus (DM), Obesidad o Enfermedad Renal Crónica (ERC). A nivel nacional, la distribución de esta cohorte indica que el 55% de los pacientes presentan HTA, el 10% tienen diagnóstico de DM y el 35% corresponden a pacientes con condición dual, es decir, que presentan ambos diagnósticos (HTA + DM).

En cuanto a los resultados en salud del programa de atención a la Cohorte RCV, se han establecido indicadores trazadores que permiten evaluar el estado de los pacientes y el control de su enfermedad. Estos indicadores, de referencia nacional, son clave para la cooperación y el reporte anual ante la Cuenta de Alto Costo (CAC), según los lineamientos del Ministerio de Salud.

Hablemos de los resultados en salud obtenidos tras la gestión de la Cohorte en cada departamento:

6.1.1.1. Resultados en Salud Departamento del Atlántico

SALUD SOCIAL IPS cierra el año 2024 con una población de 12.141 usuarios en la cohorte de riesgo cardiovascular, reflejando un crecimiento significativo en comparación con los 9.784 pacientes intervenidos en 2023. Este incremento responde a la transición en marzo de 2024 hacia un modelo de contratación PGP para riesgo cardiovascular, que incorporó a los pacientes del programa de Nefroprotección.

Para este informe, la población renal y cardiovascular se considera como un único grupo PGP. La clasificación de riesgo indica que el 30% de los pacientes presenta riesgo extremo, el 60% riesgo alto y no se registran pacientes en riesgo latente. Adicionalmente, un 12% corresponde a pacientes no contactables o sin clasificación, incluidos en el PGP por la EPS.

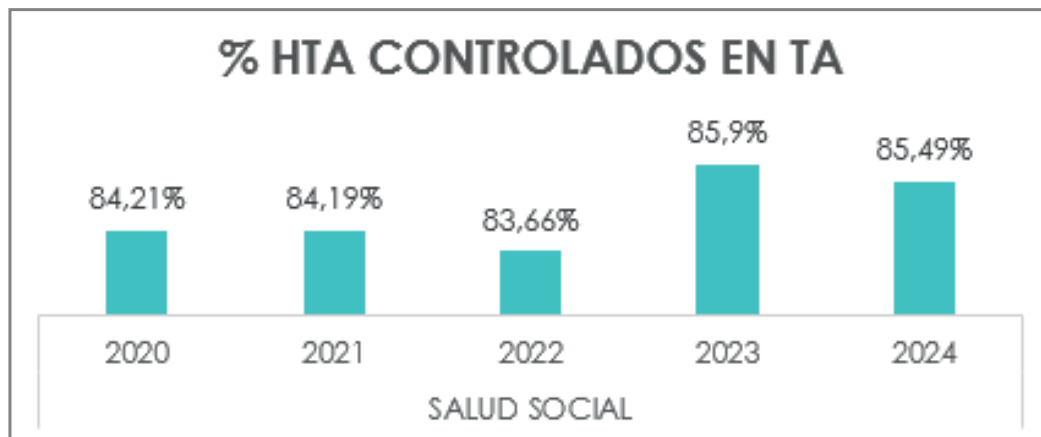
Diagnostico	1. Riesgo latente	2. Riesgo Alto	3. Riesgo Extremo	Total, General
Total, general	0	7040	3628	10668
%	0%	58%	30%	88%

con un total de 8200 pacientes activos en la cohorte del programa, El 49% de nuestra cohorte cardiovascular corresponde a Hipertensos Puros, el otro 36% corresponde a población Diabéticos y/o Hipertensos con comorbilidades asociadas tal como se observa en la siguiente tabla:

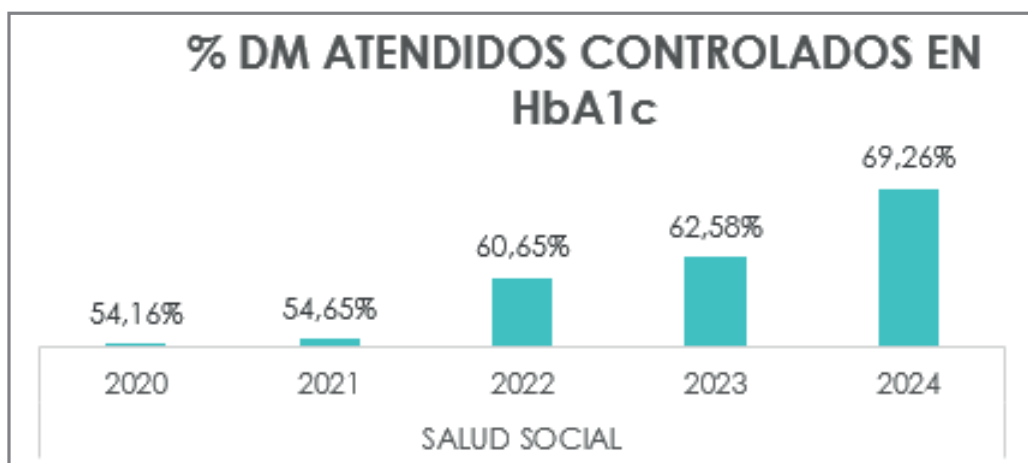
Diagnostico	1. Riesgo latente	2. Riesgo Alto	3. Riesgo Extremo	Total, General	%
DM		565	111	676	8%
HTA		2671	1344	4017	49%
HTA+DM		1793	1123	2916	36%
HTA RENAL		105	293	398	5%
DM RENAL		4	6	10	0%
HTA+DM RENAL		42	138	180	2%
RENAL		1	2	3	0%
TOTAL		5181	3017	8200	100%

Para el seguimiento de la Cohorte se miden indicadores trazadores que nos permiten hacer seguimiento al cumplimiento de meta. A continuación, tenemos los resultados mas relevantes de la Cohorte de RCV:

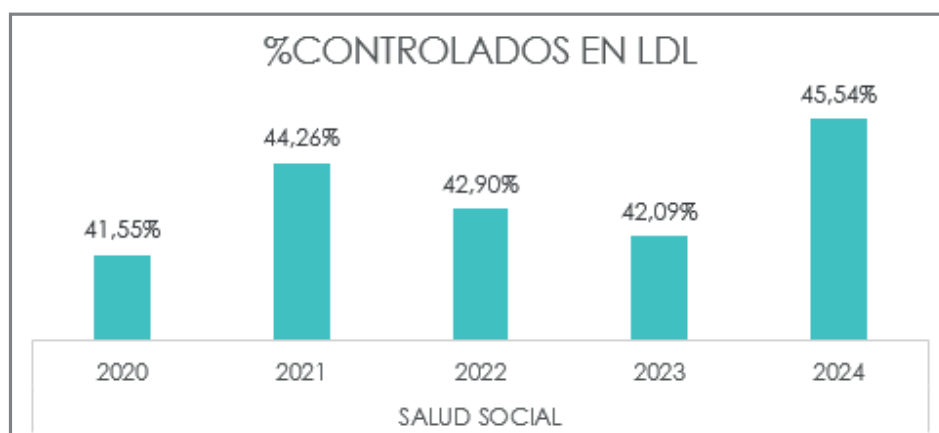
Pacientes HTA con su enfermedad controlada: El 85,49% de los pacientes de la Cohorte de RCV con diagnóstico de HTA están Controlados en la medición de su Presión Arterial en los últimos 6 meses.



Para el caso de los pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus – DM el 69% de los pacientes DM tiene sus cifras de Hemoglobina Glicosilada en límites normales o deseables lo que significa que tienen su enfermedad controlada.



Otro indicador clave del programa RCV es el % de pacientes que tienen sus cifras de colesterol LDL controlados, los resultados son:

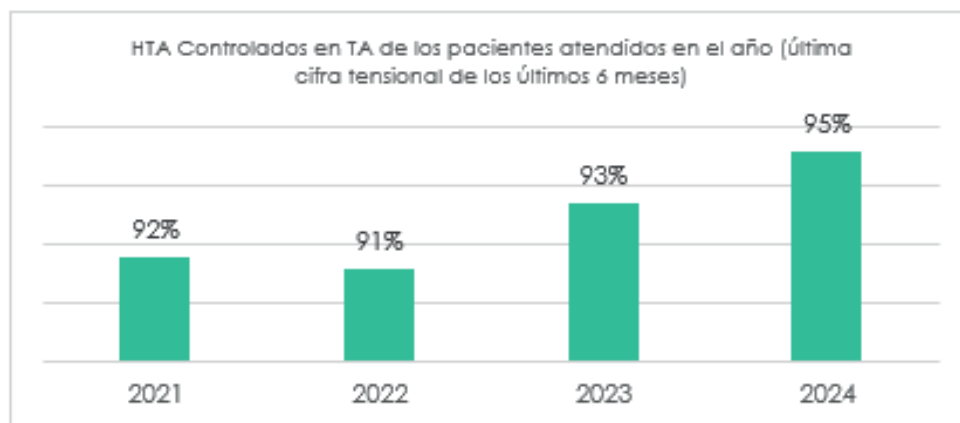


La estrategia clave ha sido el fortalecimiento del NUES, la intervención constante con Diabetología y Medicina interna a todos los pacientes con HB fuera de metas, incentivando la actividad física a través del Cardiogym, el seguimiento a la farmacia de la entrega a tiempo de la totalidad de los medicamentos ordenados. Incremento de las valoraciones por psicología en cambios de estilo de vida y tratamiento farmacológico. Captación y seguimiento a los usuarios con el reporte de la hemoglobina glicosilada alterada y pendiente por realizar. Además, se implementó la estrategia "IAS" (Intervención al seguimiento y control a los pacientes de programa de riesgo). Se intensificó el seguimiento telefónico para la captación de pacientes, se incrementaron las charlas educativas, y las valoraciones psicológicas con pacientes poco adherentes. Todo esto permitió mantener el porcentaje de pacientes hipertensos controlados en 85%.

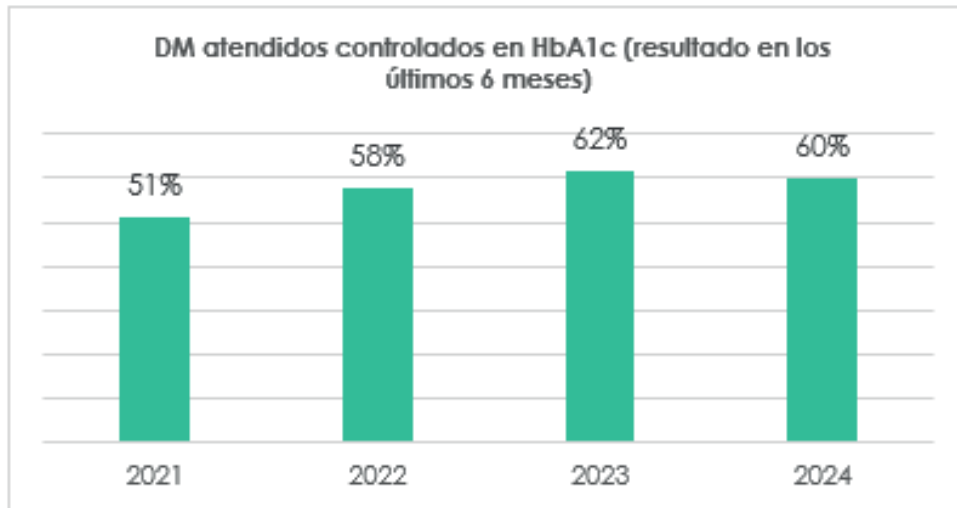
PROMOPCOSTA IPS está a cargo de la población de la cohorte RCV con domicilio en los municipios del departamento del Atlántico. A corte de diciembre de 2024, cuenta con una población activa de 10,379 pacientes en 10 municipios de los cuales 6771(59%) son riesgo alto y 3608(41%) son riesgo bajo. El crecimiento con respecto al año anterior fue de 179 pacientes, un incremento no significativo debido a ajustes en la contratación (PGP-CV). La distribución de patologías de base es: HTA 50%; Diabéticos 15% y Duales 35%

TOTAL DE PACIENTES EN BD ACTIVOS	2024			10379	
PATOLOGIA	RIESGO			Total	%
	LATENTE	ALTO	EXTREMO		
HTA	0	3491	1675	5166	50%
DM	0	1067	476	1543	15%
HTA+DM (DUAL)	0	2213	1457	3670	35%
TOTAL	0	6771	3608	10379	100%

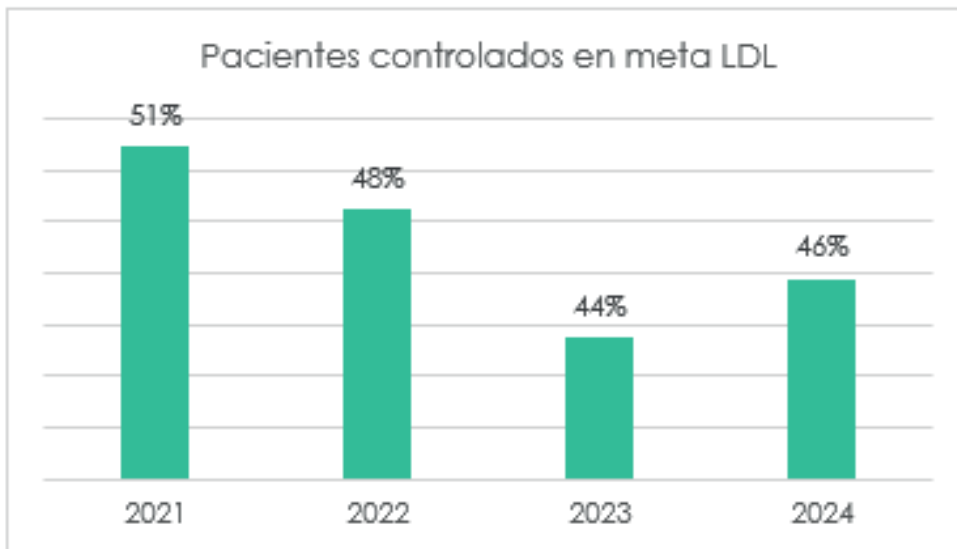
Pacientes HTA con su enfermedad controlada: Para los pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial, el 95% de los pacientes presentaron cifras tensionales controladas 2 puntos por encima del año anterior, lo que impacta positiva en la calidad de vida de los pacientes.



Para el caso de los pacientes con diabetes mellitus el 60% de nuestros pacientes tienen sus cifras de hemoglobina glicosilada dentro del límite, lo que significa que tienen la enfermedad controlada, se observa incremento en el porcentaje de los diabéticos que logran disminución de la hemoglobina glicosilada lo cual impacta positivamente los resultados de estilo de vida en nuestros pacientes.



Otro indicador importante es la medición de los lípidos en la sangre, este indicador mostro que el 46% de los pacientes del programa cardiovascular tienen sus cifras de colesterol LDL controlados, seguiremos trabajando a través de la estrategia "Ruta a mi salud nutricional", (Semaforización de alimentos, plato saludable, visitas domiciliarias, red de apoyo con farmacia).



En el 2024 se implementó el programa de Nefro protección en municipios con una base de datos de 2012 pacientes, el 69% corresponde a pacientes en Estadio IIIB, el 27% Estadio IV, el 2% en Estadio 5 sin diálisis.

Durante el 2024, se reforzaron las intervenciones tanto grupales como individuales con el objetivo de optimizar los indicadores de salud. Entre las estrategias implementadas se destacan el plan de

educación nutricional basado en la “semaforización de alimentos” y el concepto de “plato saludable”, además de la realización de visitas domiciliarias, el fortalecimiento de la red de apoyo con farmacias y la identificación activa de pacientes en zonas rurales.

Asimismo, se estableció una coordinación estrecha con las ESEs municipales para potenciar el alcance de estas acciones. Sin embargo, es importante señalar que ciertos factores socioeconómicos han representado un desafío en el cumplimiento de las metas establecidas.

Los resultados en la cohorte de pacientes CV durante el 2024 fue excelente, se logró disminuir a un 5% los pacientes hospitalizados, lo que quiere decir que se mantuvo la meta establecida.

ATENCION DOMICILIARIA Y HOSPITALIZACIÓN: en SALUD SOCIAL IPS manejamos el programa de atención domiciliaria el cual está dirigido a usuarios que, debido a su condición clínica, social o familiar, no pueden desplazarse a una entidad de salud. A través de un equipo interdisciplinario, el PAD ofrece servicios de enfermería, terapias, visitas médicas, psicología, nutrición y asistencia a pacientes oxígeno-dependientes, con supervisión y orientación a cuidadores y familiares. También incluye el servicio de Hospital Día para monitorear signos vitales en pacientes que requieren medicamentos de alto costo.

El programa tiene cobertura en 23 municipios del Departamento del Atlántico, con el 68% de la población atendida en la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, y el 32% restante en los otros municipios del departamento. Se ofrece atención personalizada y de calidad, con un enfoque preventivo del riesgo y garantizando la participación de la familia en el proceso de cuidado. Además, las atenciones se distribuyen en seis líneas de servicio, diseñadas para atender las necesidades específicas de cada usuario.



Las cifras de atención derivadas del programa que destacan la cobertura y el alcance del mismo son las que describimos a continuación:

Cuidado en Casa: Esta línea de atención durante el 2024 represento el 83% de todas las atenciones del programa.

Servicios Ofrecidos	Descripción	Datos Claves	
Cuidados de Enfermería	- Curaciones simples y con tecnología - Administración de medicamentos - Cambio de sonda vesical - Servicio de toma de muestra de laboratorio - Entrenamiento a cuidadores	Total, atenciones año:	53.228
		Población atendida:	11.458
Atenciones Médicas	- Seguimiento médico general domiciliario - Consulta de nutrición - Consulta de psicología	% Atención línea:	83.1%
Terapias Integrales	- Terapia física - Terapia respiratoria - Terapia ocupacional - Fonoaudiología		

Hospitalización en Casa Ofrece atención ambulatoria a pacientes con patologías crónicas y con incapacidad funcional severa. La atención se adapta al estado del paciente, con diferentes niveles de soporte, y está acompañada de varios servicios adicionales.

Servicios Ofrecidos	Descripción	Datos Claves (Anuales)	
Cuidado de Enfermería	Dependiendo del estado del paciente, con niveles de soporte: - 24 horas: Alto soporte - 12 horas: Mediano soporte - 8 horas: Bajo soporte	Total, atenciones año:	17.921
Psicología	Asistencia psicológica domiciliaria	Domicilios activos:	21
Nutrición	Consultas de nutrición adaptadas al paciente	% Atención línea:	2,1%
Médico Domiciliario	Visitas médicas generales en el domicilio		
Toma de Muestra	Toma de muestras para laboratorio		
Rehabilitación	Terapias de rehabilitación física, ocupacional y respiratoria.		

Oxígeno Y CPAP. Esta línea de atención está dirigida a pacientes con condiciones respiratorias crónicas o agudas que requieren valoración médica y rehabilitación para la modificación en el suministro de oxígeno domiciliario, con el fin de reducir los riesgos asociados al uso prolongado de este tratamiento.

Servicios Ofrecidos	Datos Claves (Anuales)	
Valoración médica y rehabilitación	Total, atenciones año:	1997
Suministro de oxígeno domiciliario	Población atendida:	1650
Suministro de equipos de ventilación no invasiva (CPAP/BIPAP)		
Rehabilitación integral	% Atención línea:	12%
Intervención en factores de riesgo modificables		

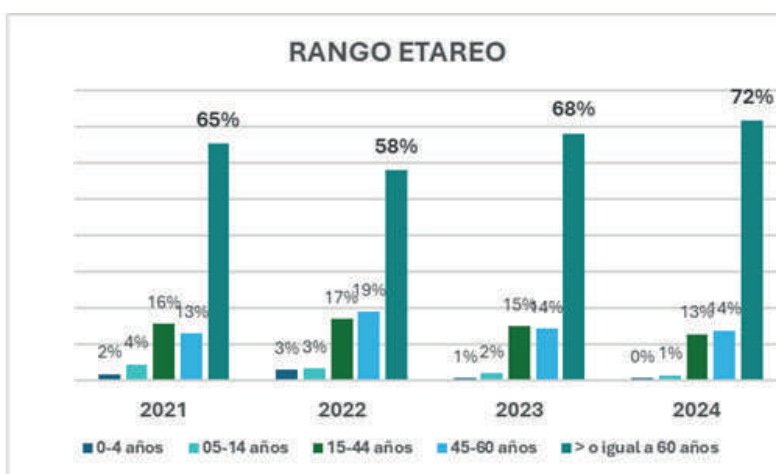
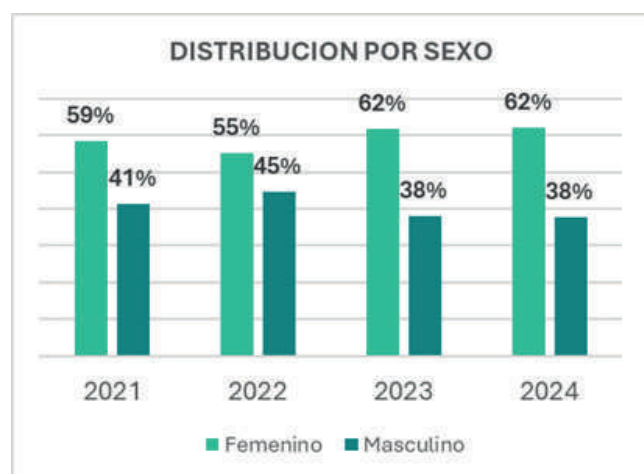
Eventos: Se refiere a las atenciones brindadas a pacientes que, debido a la falta de portabilidad, para recibir atención en el departamento del Atlántico, se les proporciona atención, a través de la línea de cuidado en casa, permitiendo que los pacientes reciban el tratamiento y seguimiento necesarios.



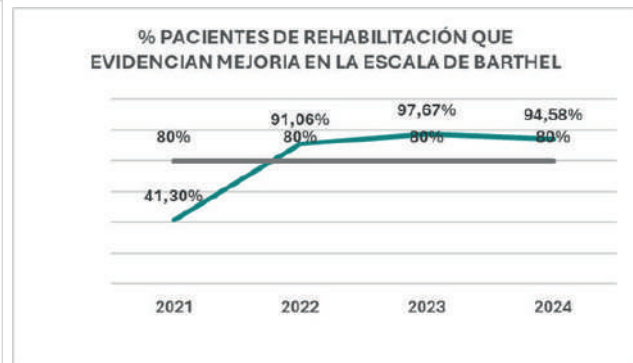
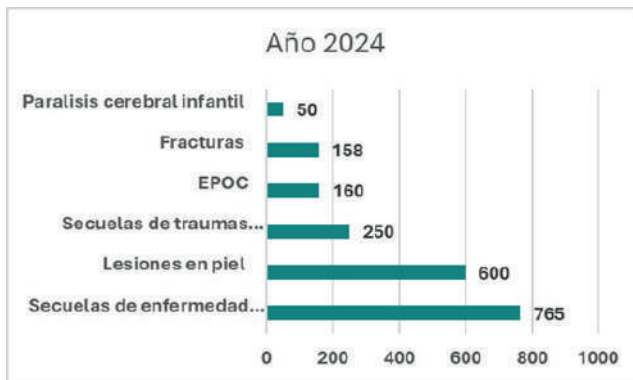
Hospital Día: Aplicación de medicamento de alto costo domiciliario.



El programa atiende a un promedio de 1,983 pacientes activos para el año 2024, distribuidos en sus diferentes líneas de atención. De esta población, el 62% corresponde al sexo femenino. El grupo etáreo con mayor riesgo es el de pacientes de 60 años o más, que representa el 72% de los casos. Esta franja etaria es particularmente propensa a desarrollar enfermedades crónicas, lo que justifica su inclusión en el programa de atención domiciliaria, de acuerdo con los criterios establecidos según su patología, este comportamiento se ha presentado en los tres últimos años.

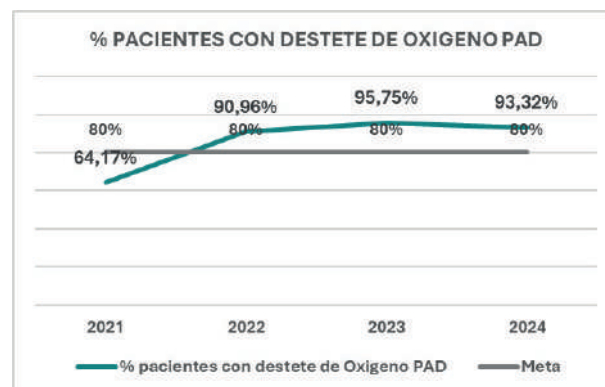


En el perfil epidemiológico del año 2024 del programa de atención domiciliaria, se observa que la mayor parte de la población atendida presenta secuelas de enfermedad cerebrovascular (765 pacientes, 34%), seguida de lesiones en piel (600 pacientes, 26%), lo que sugiere un enfoque clave en la rehabilitación y manejo de heridas crónicas. Además, el 11% de los pacientes (250) presentan secuelas de traumas craneoencefálicos y raquimedulares, mientras que el 7% (160) sufre de EPOC, una condición que requiere un manejo respiratorio constante.

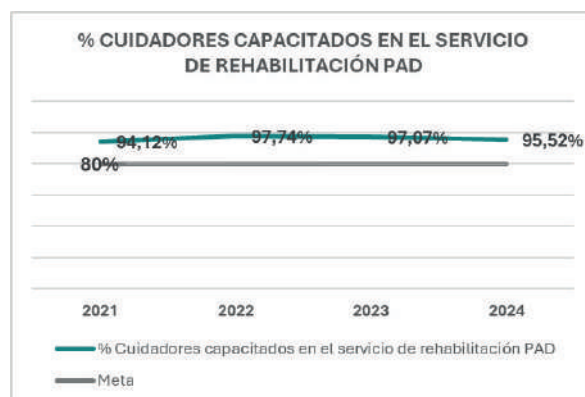


Desde 2021, el programa de atención domiciliaria ha logrado mejoras significativas en la rehabilitación de pacientes, superando la meta del 80% de mejoría en la escala de Barthel, con un 97,67% en 2023 y 94,58% en 2024. Esto se debe a estrategias efectivas como la entrega de un plan casero inicial para realizar ejercicios diarios, seguimiento periódico para ajustar tratamientos según las necesidades del paciente, por parte del líder quien valida si las estrategias

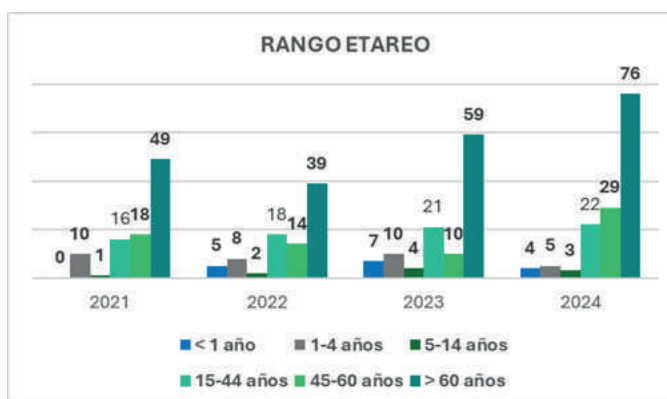
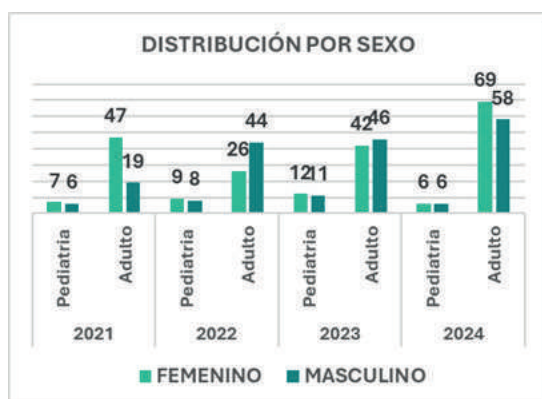
El indicador de % de pacientes con destete de oxígeno PAD muestra una mejora significativa en los últimos años, superando consistentemente la meta del 80%. En 2021, el porcentaje fue del 64,17%, pero aumentó a 90,96% en 2022, 95,75% en 2023 y 93,32% en 2024, gracias a diversas estrategias de mejora, como visitas de seguimiento, comparando la tendencia de los signos vitales y oximetrías, entrega de planes de ejercicios respiratorios, fomento de hábitos saludables, educación a los familiares sobre el destete progresivo del oxígeno, intervención interdisciplinaria y la creación de un procedimiento estandarizado de oxígeno con última actualización en el año 2022. Estas acciones han sido clave para alcanzar y superar la meta, y para este año 2025 se contempla ajustar la meta, elevándola al 91,0%, basándose en el promedio de los resultados de los últimos tres años.



El indicador de % de cuidadores capacitados en el servicio de rehabilitación PAD ha mantenido un rendimiento sobresaliente, con porcentajes superiores a la meta del 80%. En 2021, la tasa fue del 94,12%, alcanzando el 97,74% en 2022, 97,07% en 2023 y 95,52% en 2024. Estas mejoras son el resultado de varias estrategias implementadas, como la creación del procedimiento de rehabilitación alineado a las actividades realizadas en el programa de atención domiciliaria en el año 2023 con fecha de última actualización año 2024 que permite definir el pronóstico de los pacientes, un seguimiento continuo por parte del líder de rehabilitación para garantizar que los cuidadores sean capacitados según las necesidades del paciente.



Por su parte, el Servicio de Hospitalización de SALUD SOCIAL IPS tiene como objetivo brindar cuidado hospitalario integral de calidad en un entorno humanizado y seguro para pacientes adultos y pediátricos con enfermedades crónicas. Involucra al paciente y su familia en el autocuidado mediante la educación de nuestra Escuela de Cuidadores. El equipo de salud, compuesto por médicos, enfermeras y profesionales de Terapia y Rehabilitación, trabaja las 24 horas, respaldado por tecnología biomédica de alta calidad. Además, se ofrecen servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico, como laboratorio clínico, radiología y farmacia. También contamos con un servicio de Hospital Día para la administración de medicación que requiere monitoreo, como inmunomoduladores y biológicos para patologías de alto costo.

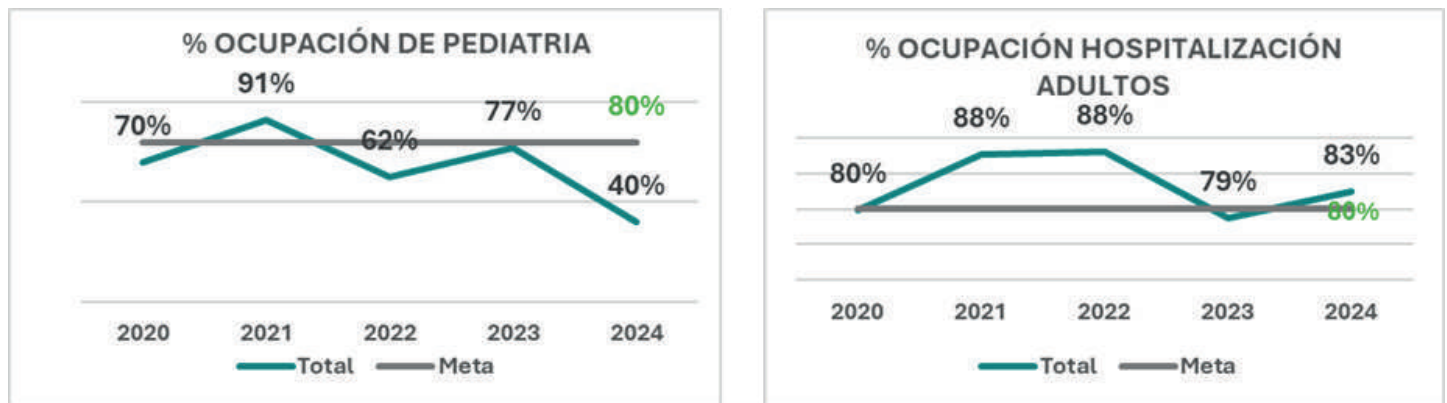


Entre 2021 y 2024, el servicio hospitalario ha mostrado una tendencia creciente en la atención a pacientes adultos, especialmente mujeres, con un notable aumento en los grupos de 45-60 años y mayores de 60, lo que refleja una mayor prevalencia de enfermedades crónicas en estos rangos etarios. En general, el número de pacientes pediátricos menores de 1 año y de 1-4 años ha fluctuado, mientras que los grupos de 15-44 años y mayores de 60 años muestran un incremento sostenido.

La hospitalización de pacientes crónicos muestra una alta prevalencia de atención de pacientes con secuelas de enfermedades neurológicas [daño cerebral adquirido], con 28 casos de secuelas de enfermedad cerebrovascular, además de los casos de secuelas por hemorragia intraencefálica y hemorragia subaracnoidea, posicionando el grupo de enfermedad circulatorias en el top del perfil de morbilidad de casos, 5 casos de secuelas por parálisis cerebral infantil, 5 casos de secuelas neurológicas por traumatismo intracraneal y 5 por trauma en la médula espinal por causas externas. Además, se reportan 10 casos de insuficiencia respiratoria, no especificada, con pacientes que ingresaron bajo soporte ventilatorio mecánico para lograr su retiro del dispositivo en un promedio de 7 – 12 días.



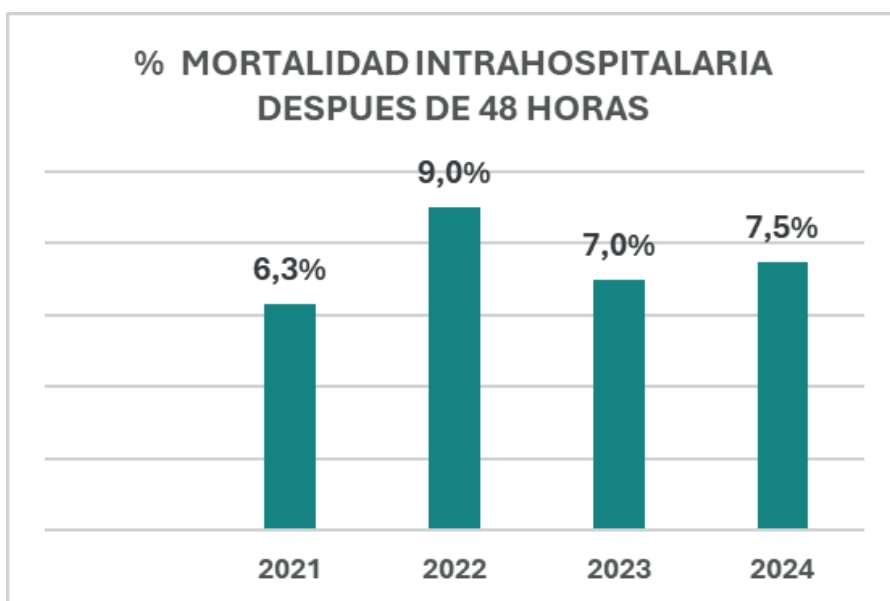
El comportamiento de los indicadores relevantes del servicio se muestran a continuación:



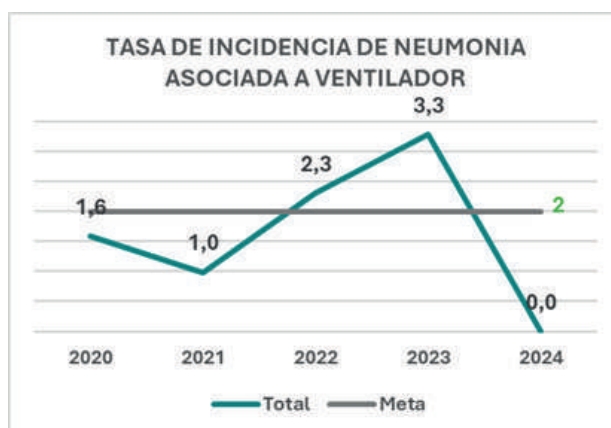
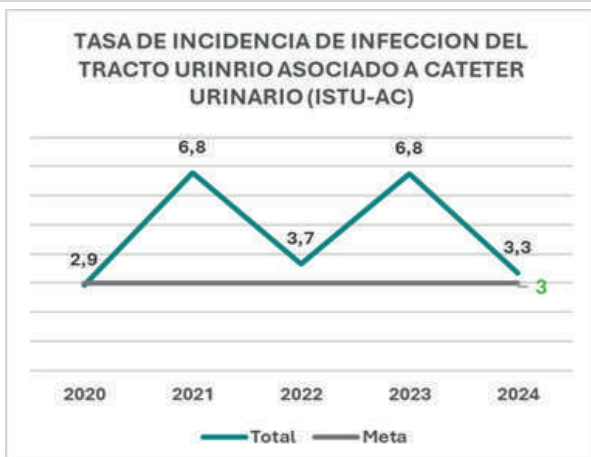
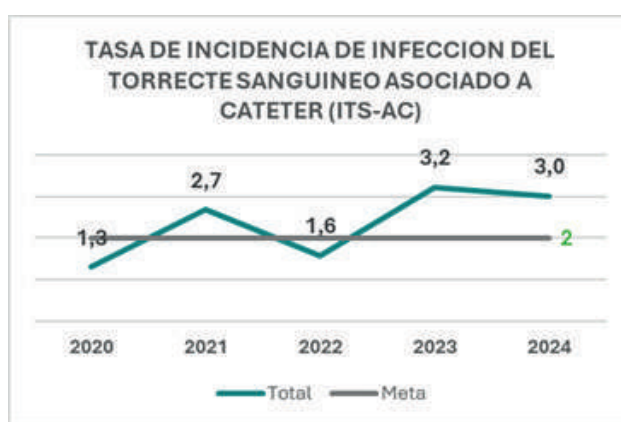
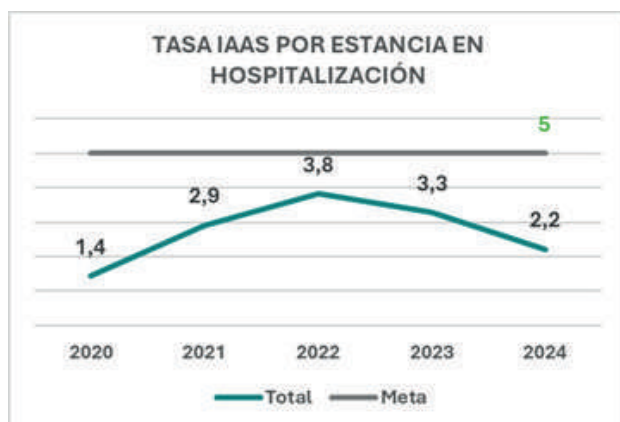
El porcentaje de ocupación en los servicios de pediatría y adultos muestra tendencias diferenciadas entre 2020 y 2024. En pediatría, la ocupación fue del 70% en 2020, aumentando a 91% en 2021, pero luego fluctuó, cayendo al 62% en 2022, recuperándose parcialmente al 77% en 2023 y descendiendo drásticamente a 40% en 2024, lo que está relacionado con fluctuaciones en la demanda de camas. Para contrarrestar esta disminución, en el segundo semestre de 2024 se implementó la estrategia "Madre Canguro" para aumentar la ocupación de camas pediátricas.

El análisis del indicador de giro de cama en 2024 evidencia diferencias significativas entre pediatría y adultos. En pediatría, la rotación de camas se mantuvo por debajo de la meta de 0,4, lo que sugiere una menor demanda de atención en esta población. En contraste, en adultos, el giro de cama alcanzó un valor de 0,63, reflejando una alta utilización y eficiencia en la ocupación hospitalaria. Estos resultados resaltan la necesidad de ajustar estrategias para optimizar el uso de los recursos en ambos grupos etarios.

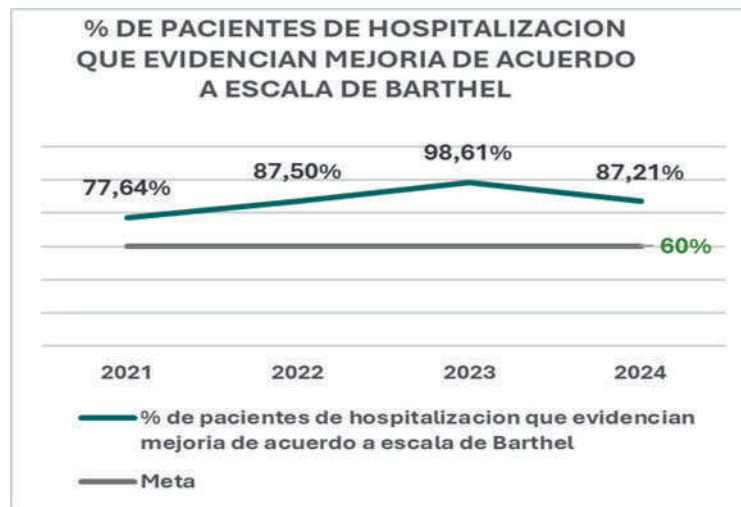
En 2024, la tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas se ubicó en 7,5%, con un total de 21 fallecimientos. Este comportamiento está asociado a la complejidad de los casos atendidos, principalmente en pacientes con múltiples patologías, fragilidad senil y enfermedades oncológicas en fase terminal, factores que aumentan el riesgo de desenlace fatal.



Otros indicadores relevantes son: tasa de Infecciones Asociadas a la Atención Sanitaria (IAAS) por cada 1000 días de estancia, la tasa de incidencia de infección del torrente sanguíneo asociado a catéter (ITS-AC), la tasa de incidencia de infección del tracto urinario asociado a catéter urinario (ISTU-AC) y la tasa de neumonía asociada a ventilador; a continuación se muestra su comportamiento histórico frente al 2024.



Finalmente menciono el resultado del indicador % de pacientes de hospitalización que evidencian mejoría según la escala de Barthel.

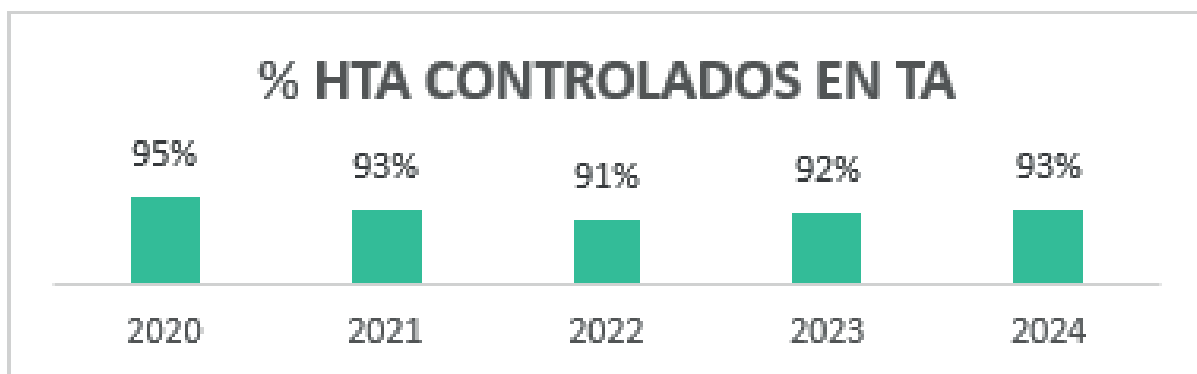


En 2024, la mejoría según la escala de Barthel alcanzó un 87,21%, manteniéndose por encima de la meta del 60%. Este resultado refleja un desempeño positivo en la rehabilitación y recuperación funcional de los pacientes, a pesar de una ligera disminución respecto al año anterior.

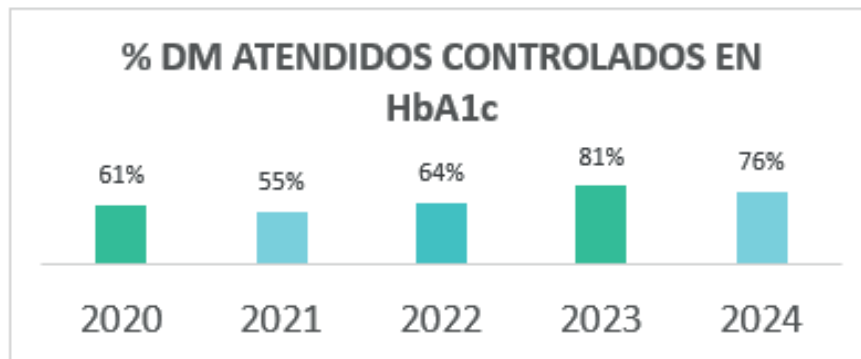
6.1.1.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar

Calidad Medica IPS en el Departamento del Cesar, gestiona la cohorte de pacientes de Riesgo Cardiovascular la cual a corte de diciembre de 2024 cuenta con 5.982 pacientes, esta es el 15% de la población total de la Cohorte de RCV del Grupo Previsalud. El 67% de nuestros pacientes son HTA (3.993), el 10% son DM (591) y el 23% (1398) son duales (HTA + DM), el 40% de estos pacientes han sido catalogados como de Alto Riesgo y un 60% riesgo extremo. Los siguientes son los resultados más destacados de la gestión de la cohorte de Riesgo Cardiovascular:

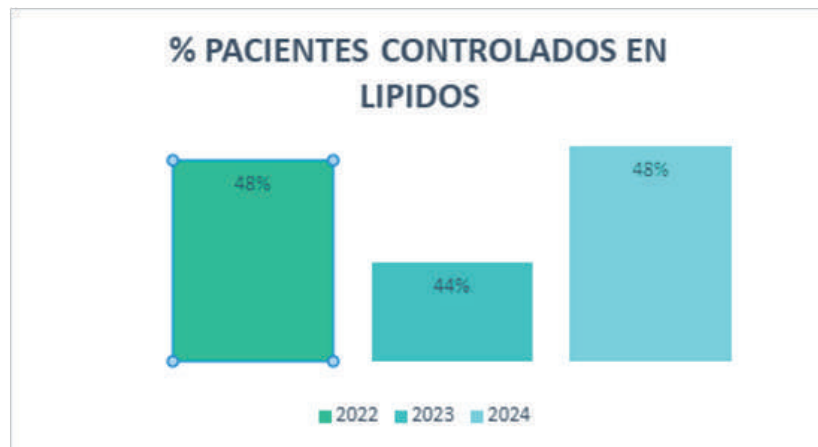
Pacientes HTA en el 2024 tiene su enfermedad controlada:



Los pacientes con Diabetes Mellitus – DM El 76% de los pacientes con Diabetes Mellitus (DM) tienen su enfermedad controlada al cierre del 2024, de acuerdo con su última medición de los niveles de Hemoglobina Glicosilada, que se encuentran en los valores deseados.



Control de Lípidos: El 48% de los pacientes de la cohorte lograron un control o reducción de sus niveles de LDL dentro del periodo 2024 demostrando un incremento en el porcentaje de la población controlada en lípidos en comparación con el año 2024.



Para el 2024 se intensificó la educación a los usuarios con la estrategia NUES (talleres grupales, consulta de nutrición, laboratorios nutricionales), olimpiadas RCV y programas vicarios, lo cual permitió la constante en el comportamiento del indicador de hipertensos controlados en sus cifras en los últimos 3 años y con resultados óptimos en el control de Hemoglobina glicosilada.

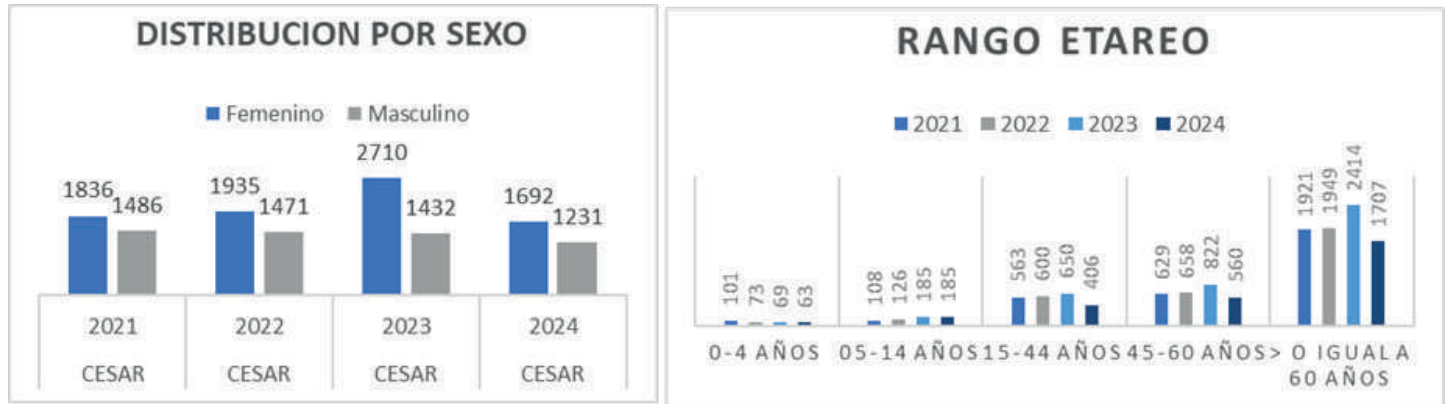
Para el año 2024 se reportó un 1.6% de hospitalización en pacientes de la cohorte, cercano a la tendencia de los años anteriores, manteniendo este indicador muy por debajo del estándar aceptable para el cliente (5%), lo que destaca el carácter protector del programa de RCV.

Entre las causas más frecuentes de hospitalización para el año, se destaca insuficiencia cardiaca (2%) y cardiopatía isquémica (1%).

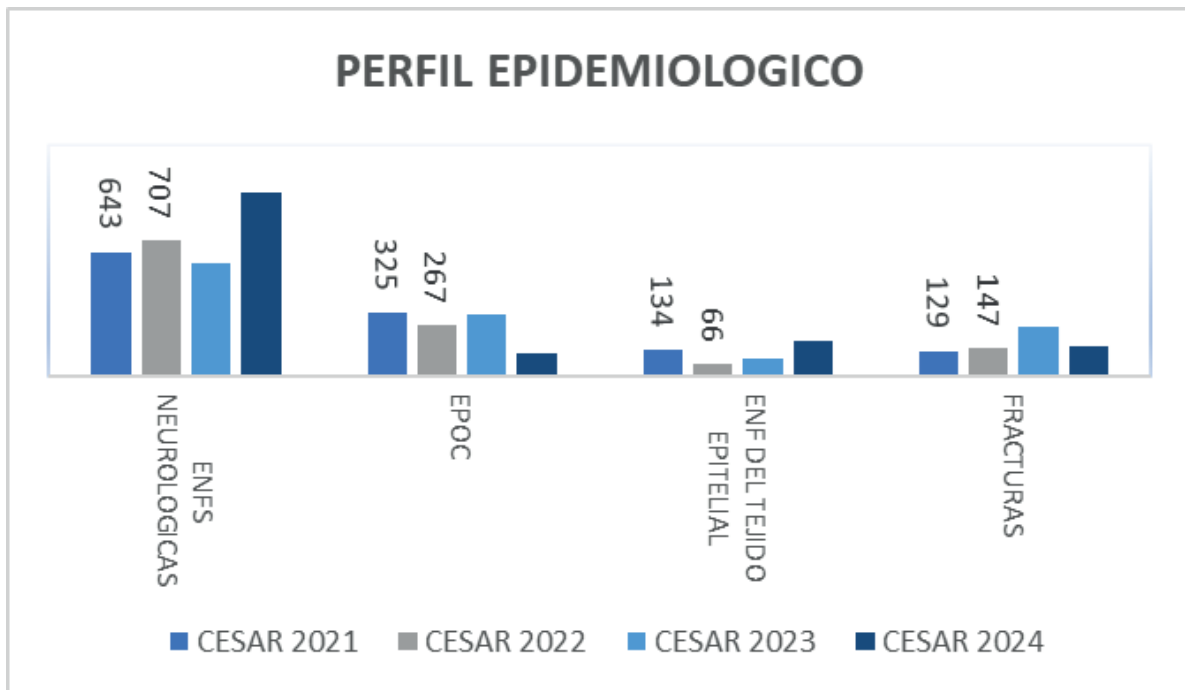
CALIDAD MEDICA IPS también oferta el programa de ATENCION DOMICILIARIA en el Departamento de Cesar. El programa tiene cobertura en 25 municipios del Departamento del Cesar, con el 74% de la población atendida en la ciudad de Valledupar, y el 26% restante en los otros municipios del departamento. Se ofrece atención personalizada y de calidad, con un enfoque preventivo del riesgo y garantizando la participación de la familia en el proceso de cuidado. Además, las atenciones se distribuyen en seis líneas de servicio, diseñadas para atender las necesidades específicas de cada usuario.

El programa se encuentra dividido en tres grandes líneas: Cuidado en Casa, Cuidado Critico y CPAD.

El programa atiende a un promedio de 243 pacientes activos para el año 2024, distribuidos en sus diferentes líneas de atención. De esta población, el 62% corresponde al sexo femenino. El grupo etáreo con mayor riesgo es el de pacientes de 60 años o más, que representa el 72% de los casos. Esta franja etaria es particularmente propensa a desarrollar enfermedades crónicas, lo que justifica su inclusión en el programa de atención domiciliaria, de acuerdo con los criterios establecidos según su patología, este comportamiento se ha presentado en los tres últimos años.



En el perfil epidemiológico del año 2024 del programa de atención domiciliaria, se observa que la mayor parte de la población atendida presenta secuelas de enfermedades Neurológicas incluidas las Enfermedades cerebrovascular (954 pacientes, 67%), seguida de lesiones en piel (180 pacientes, 12%), lo que sugiere un enfoque clave en la rehabilitación y manejo de heridas crónicas.



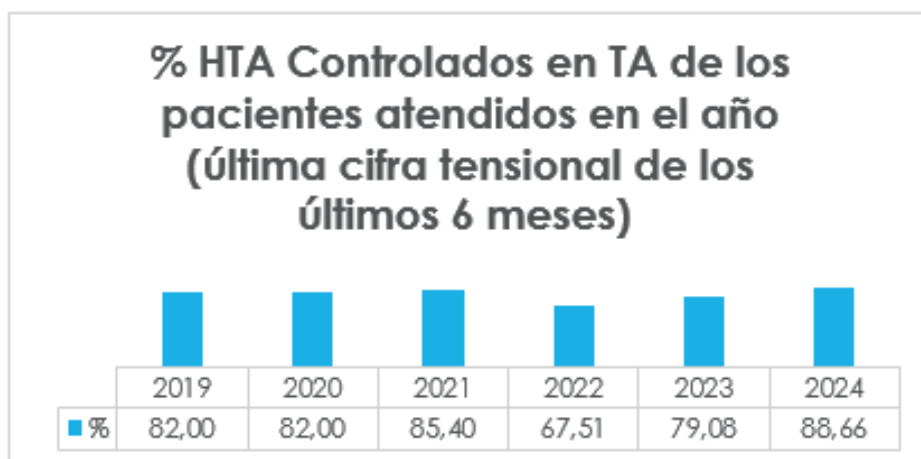
6.1.1.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander

En la ciudad de Cúcuta, **PROMONORTE IPS** es la institución encargada de atender a la población de Norte de Santander afiliada a Previsalud. Dentro de la Cohorte de Riesgo Cardiovascular (RCV), esta región concentra más de 12.942 pacientes, lo que representa el 34% del total a nivel nacional. De esta población, el 7% ha sido diagnosticado con Hipertensión Arterial (HTA), mientras que el 28% padece Diabetes Mellitus (DM). Además, el 19% de los pacientes presentan una condición dual, es decir, conviven con ambos diagnósticos (HTA + DM).

DIAGNOSTICO	R. LATENTE	R. ALTO	R. EXTREMO	TOTAL	% POB
HTA	31	767	129	927	7%
DM	42	3.103	308	3.453	28%
DUAL	20	1.886	464	2.370	19%
RENAL	71	3.724	1.868	5.663	46%
TOTAL	164	9.480	2.769	12.413	

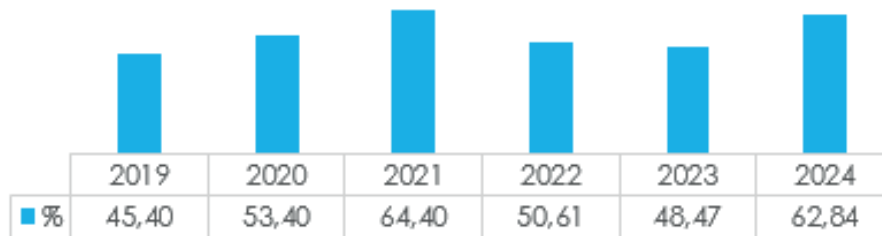
A lo largo de 2024, los resultados en salud de esta cohorte han mantenido una tendencia favorable, evidenciando un aumento progresivo en el número de pacientes que logran un control efectivo de su enfermedad., entre los principales resultados tenemos:

El 88% de los pacientes Hipertensos tiene su enfermedad controlada la alta movilidad de la población flotante afiliada en el régimen subsidiado que cruzan la frontera hace difícil su contactabilidad y su intervención, siendo este el principal factor de los resultados, aun así, supere del 80% de los pacientes controlados en un resultado adecuado.



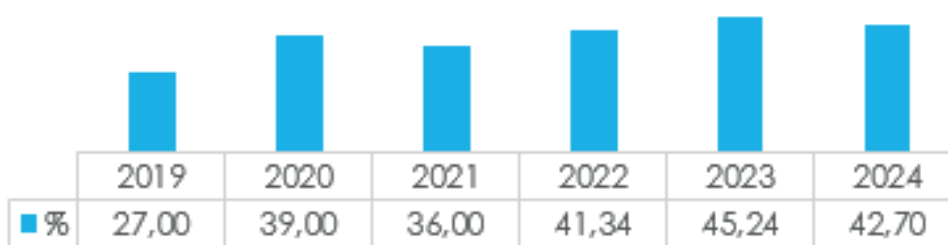
Los pacientes con Diabetes Mellitus – DM El 62% de los pacientes con Diabetes Mellitus (DM) tienen su enfermedad controlada al cierre del 2024, de acuerdo con su última medición de los niveles de Hemoglobina Glicosilada se encuentran en los valores deseados.

DM atendidos controlados en HbA1c (resultado en los últimos 6 meses)



Control de Lípidos: Con respecto a el indicador se evidenció un comportamiento muy bajo con respecto a la meta propuesta, solo en el mes agosto se logró cumplir con un porcentaje del 42 %, corresponde a la falta de adherencia al protocolo y el autocuidado del usuario y su compromiso con las recomendaciones del equipo de salud

% pacientes controlados en meta LDL



Hospitalizaciones de pacientes de la Cohorte, este indicador se mantuvo durante todo el año dentro de la meta esperada, las primeras causas de hospitalización están la diabetes mellitus y sus complicaciones, seguido de la insuficiencia cardiaca, el infarto agudo al miocardio y el ACV

Los resultados demuestran el esfuerzo de la IPS para solventar las barreras de accesibilidad y contactabilidad que representa la población de Cúcuta y su área metropolitana.

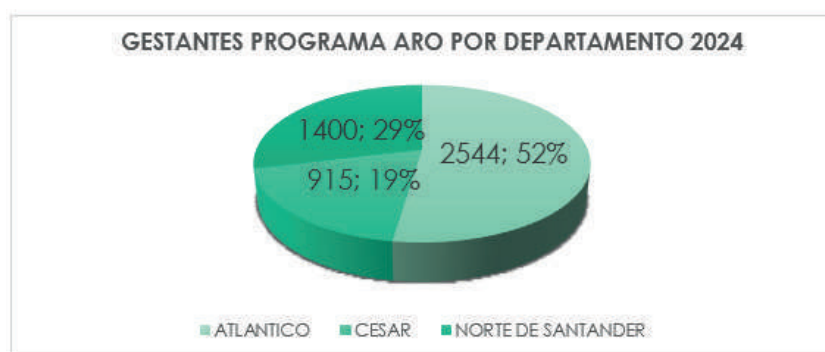
Finalmente, los resultados de la Cohorte de Riesgo Cardiovascular son excelentes logrando en los 39 mil usuarios de los tres departamentos más de 80% de pacientes hipertensos controlados, el 50% de los diabéticos con su enfermedad controlada, cifras que están por encima de la media nacional según fuentes del Ministerio de Salud y la Cuenta de Alto Costo.

6.1.2. Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo

En PREVISALUD, hemos consolidado nuestra experiencia en la atención del Alto Riesgo Obstétrico (ARO), asegurando un manejo integral del binomio madre-hijo a través de la Ruta Materno Perinatal. Nuestro enfoque preventivo y especializado nos permite identificar y gestionar oportunamente los riesgos que pueden comprometer la salud de la gestante y su bebé, garantizando un seguimiento continuo para favorecer desenlaces materno-perinatales seguros y positivos.

La mortalidad materna sigue siendo un desafío crítico en Colombia, posicionándose entre los países con las tasas más altas de América Latina. Según el Instituto Nacional de Salud (INS), en 2020 se reportaron 347 muertes maternas en el país, cifra que se agravó en 2021 con un incremento del 20%. A nivel local, el panorama refleja esta problemática, registrando en 2020 una tasa de mortalidad materna de 11.9 por cada 100.000 nacidos vivos. Estos datos subrayan la urgencia de fortalecer estrategias que prioricen la atención oportuna y efectiva de las gestantes en condiciones de riesgo.

A corte de diciembre de 2024 en el grupo empresarial Previsalud atendimos en nuestro programa de ARO a más de cuatro mil Gestantes en los tres departamentos.



Repasemos los principales resultados del programa en los tres departamentos:

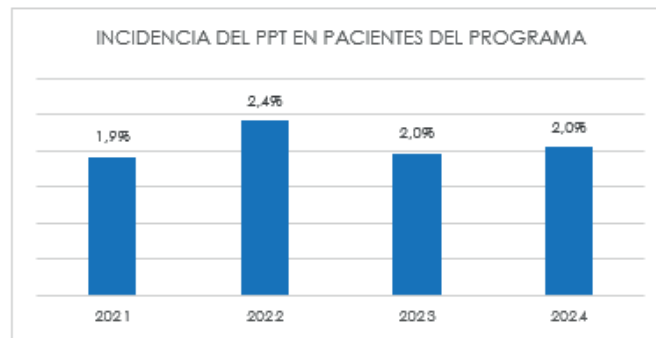
6.1.2.1 Resultados en Salud Departamento del Atlántico

La población de Gestantes en el programa de ARO está dividida entre la población del distrito de Barranquilla a cargo de SALUD SOCIAL IPS y las gestantes con domicilio en los municipios del departamento a cargo de PROMOOSTA IPS ambas IPS ofrecen los servicios integrales para cubrir las intervenciones incluidas en la RIA Materno Perinatal. Los principales resultados obtenidos durante la vigencia 2024 en este grupo de pacientes son:

CERO muertes maternas en el año 2024 y CERO muertes perinatales en las gestantes de la cohorte en el Departamento del atlántico.

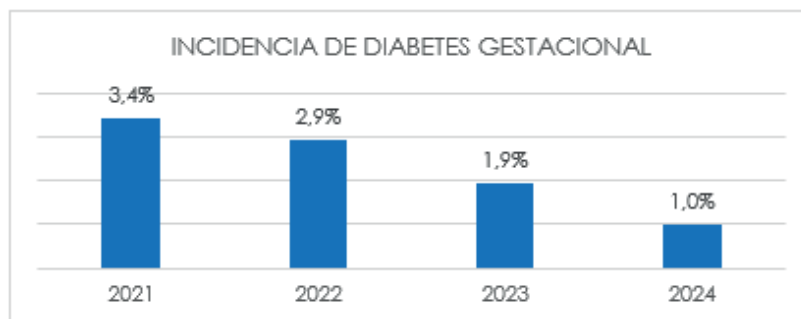
La incidencia de parto pretérmino no supero el 5% como se esperaba situándose en 3,4% y 2% en Barranquilla y Municipios del departamento respectivamente.

En PROMOCOSTA IPS La incidencia de parto prematuro se ha mantenido en un 2% durante los últimos 2 años; para lograr esto resultados hemos articulado la atención del especialista, la EAPB, Dispensario, la comunicación efectiva e integral del equipo interdisciplinario.



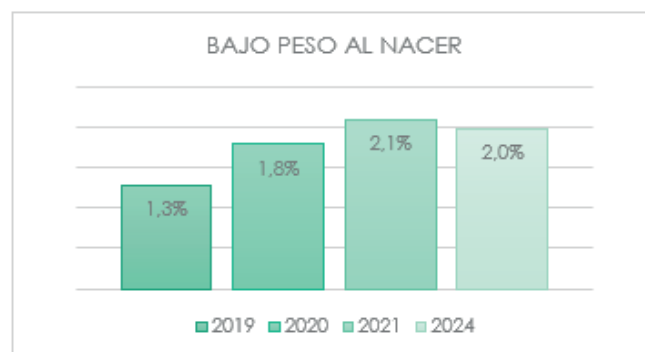
Otros indicadores importantes de este programa es la incidencia de Sífilis Congénita y la de Diabetes gestacional.

La Incidencia de diabetes gestacional para el 2024 fue del 1%; 0,9 décimas menos que el año anterior. Se observa un excelente comportamiento del indicador y demuestra una adecuada gestión del binomio madre-hijo.



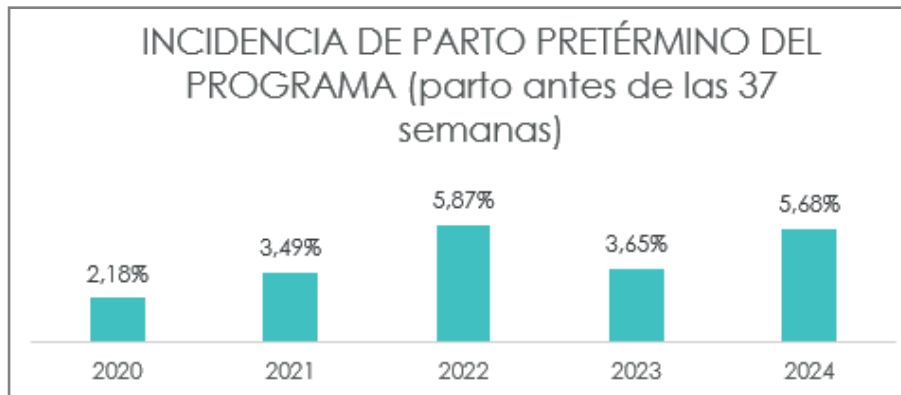
No se presentaron casos de sífilis congénita durante el último año en gestantes con sífilis las cuales fueron tratadas de manera oportuna y efectiva.

La incidencia de Bajo peso al nacer en la población gestante del programa en el Departamento del Atlántico se situó en el 2% con una mejora significativa en comparación a los años anteriores.

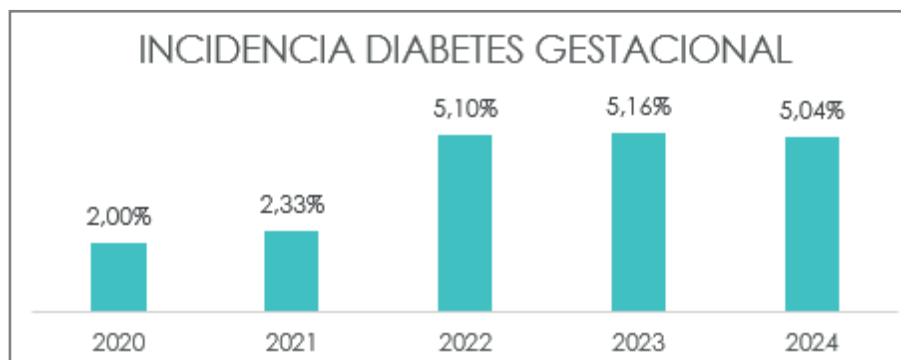


Por otro lado, en SALUD SOCIAL IPS a cargo de las gestantes de alto riesgo en el distrito de Barranquilla, la EAPB Coosalud decidió hacer cambios en la red por lo que este año las gestantes del distrito pasaron a ser manejadas en la IPS Distrital, sin embargo, se manejaron en el 2024 cerca de 215 gestantes de ARO en las cuales se pudo gestionar sus riesgos con los siguientes resultados:

Para el año 2024 la incidencia de partos pretérmino-menores a 37 semanas fue de 5.68%, se observa un aumento con relación al año anterior, esto es debido a condiciones Socioeconómicas: Las gestantes en este grupo a menudo provienen de contextos socioeconómicos desfavorables, lo que puede influir en su salud general y en la del bebé.

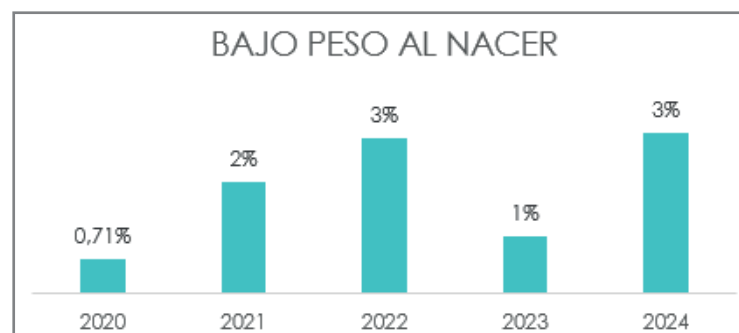


Por otro lado, la incidencia de diabetes gestacional fue del 5%. Las pacientes con diabetes gestacional presentaban comorbilidades como sobrepeso y obesidad, se realizaron actividades educativas en el programa NUES prenatal y gestión social.



No hubo casos de sífilis gestacional en mujeres de la cohorte asignada a la IPS en el Distrito de Barranquilla, por lo que tampoco tuvimos casos de sífilis congénita.

El bajo peso al nacer en la IPS Salud Social fue de 3%, con un aumento respecto al año anterior, este indicador, continúa por debajo de lo establecido a nivel nacional, del 9,2%.



Para el año 2024 no se presentaron muertes maternas ni muertes perinatales atribuibles al programa.

Estrategias como NUES, RAPPIG (Prueba rápida y psicología integral en las gestantes) estrategias para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento oportuno de las pacientes captadas y remitidas a la IPS Salud Social.

6.1.2.2. Resultados en Salud Departamento del Cesar

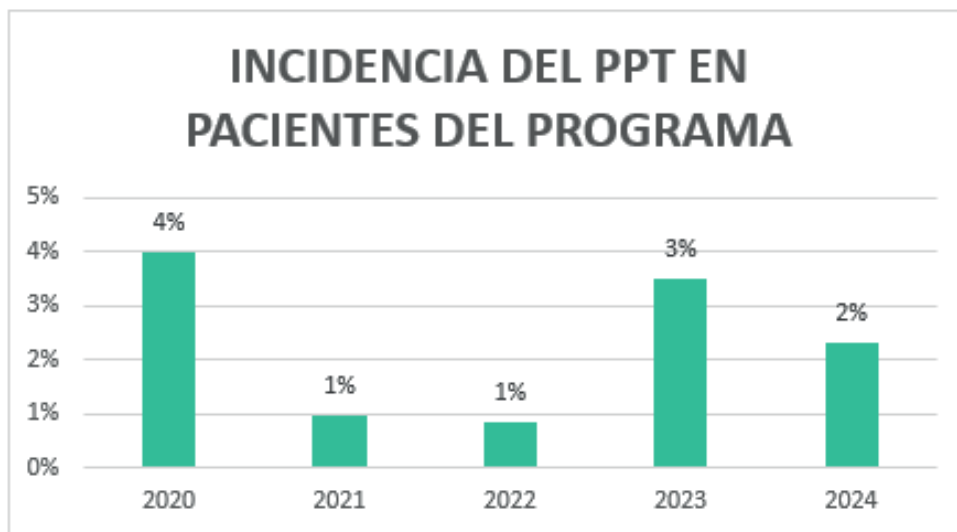
CALIDAD MEDICA IPS es una institución con amplia trayectoria en la Gestión de riesgo obstétrico en la ciudad de Valledupar y algunos municipios del departamento del Cesar; a continuación, se presentan los resultados de los indicadores de impacto.

Calidad Medica IPS durante el año 2024 atendió en el programa de ARO a 915 pacientes gestantes, de las cuales a diciembre se encontraban activas 268.

En los últimos tres años NO se han presentado Muertes maternas en pacientes de la Cohorte de Gestantes asignadas a Calidad Medica IPS en el Departamento del Cesar. Tampoco hemos tenido muertes Perinatales en madres gestantes del programa en los últimos tres años.

Nuestra área de influencia en el programa se centra en ciudad de Valledupar, y los municipios de La Paz y San Diego; a continuación, se presentan los resultados de los indicadores de impacto.

La incidencia de Parto Pretérmino a corte de 2024 se situó en el 2% con un comportamiento por debajo de 5% en los últimos 5 años.



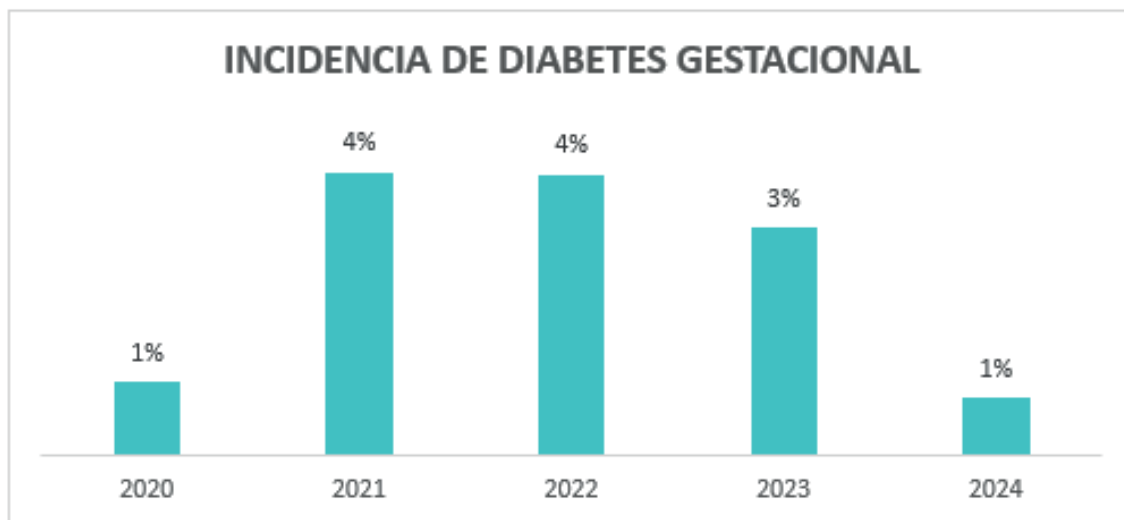
En el caso del Bajo Peso al Nacer los resultados son relevantes cerrando el 2024 con un 2% de las mujeres que terminaron gestación en el periodo.



El comportamiento de estos dos indicadores demuestra la gestión del riesgo en lograr terminaciones de embarazo con mejor salud para el binomio madre hijo.

Otros indicadores como la Incidencia de Sífilis congénita y la Diabetes Gestacional muestran comportamientos adecuados dentro de lo esperado para la población general

La incidencia de diabetes gestacional mostró un pico desde 2021 que va en descenso situándose en el 2024 en un 1% con 5 usuarias con este diagnóstico, las cuales fueron intervenidas por el servicio de Nutrición, medicina interna y perinatología.



En los últimos tres años en la IPS se evidencia un incremento de usuarias diagnosticadas con sífilis, sin embargo, la intervención por parte del programa reporta un resultado satisfactorio de cero (0) nacimientos con sífilis congénita hasta la fecha.

La estrategia de intervención consiste básicamente en hacer un diagnóstico temprano y seguimiento estricto a la aplicación del tratamiento.

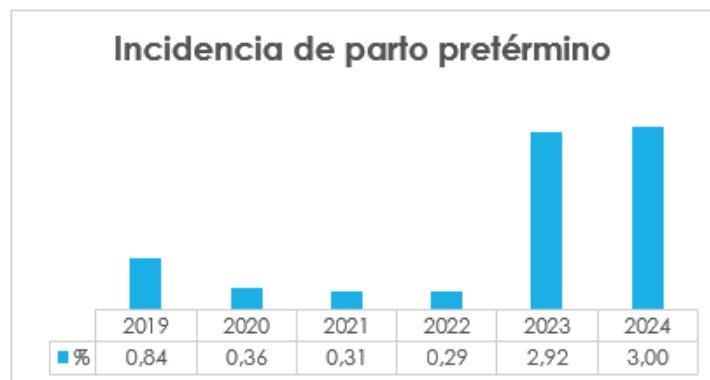
6.1.2.3. Resultados en Salud Departamento de Norte de Santander

En el departamento de Norte de Santander nuestra IPS PROMONORTE atendió durante el 2024 a 1.494 gestantes en su programa de ARO, a corte de diciembre 478 pacientes e encontraban activas en el programa con un gestación en curso.

PROMONORTE se ha destacado por brindar atención especializada a gestantes con Alto Riesgo Obstétrico (ARO) en Cúcuta y su área metropolitana, trabajando de manera articulada con las IPS de atención primaria, así como con las instituciones de mediana y alta complejidad dentro de la red de Coosalud EPS.

Un desafío clave en esta región es la alta movilidad de la población, dado que un número significativo de personas cruza la frontera desde Venezuela en busca de servicios médicos en Colombia, para luego regresar a su país. Esta dinámica dificulta la continuidad del seguimiento prenatal, impactando la estabilidad del tratamiento y la vigilancia adecuada de las gestantes en condición de riesgo. Revisemos los resultados mas relevantes de la gestión en Norte de Santander en este programa:

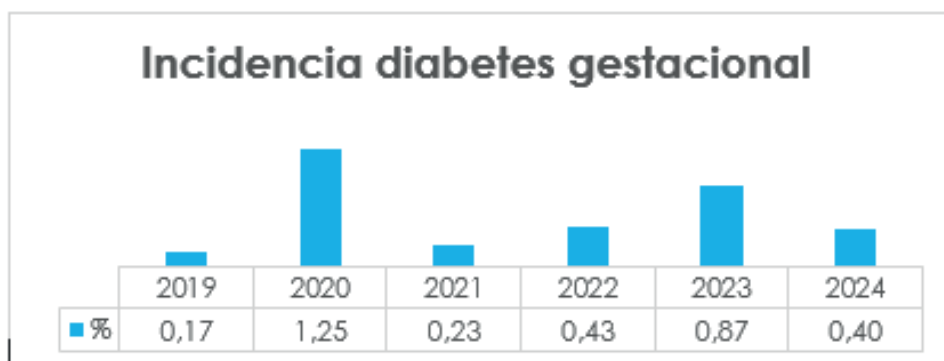
Bajo peso al nacer: En el año 2024 se presentó un leve incremento en el resultado de este indicador dejando en evidencia la importancia de los seguimientos que se deben incrementar en el programa de gestantes. El resultado para el 2024 fue del del 3% mostrando un comportamiento esperado para las cifras nacionales



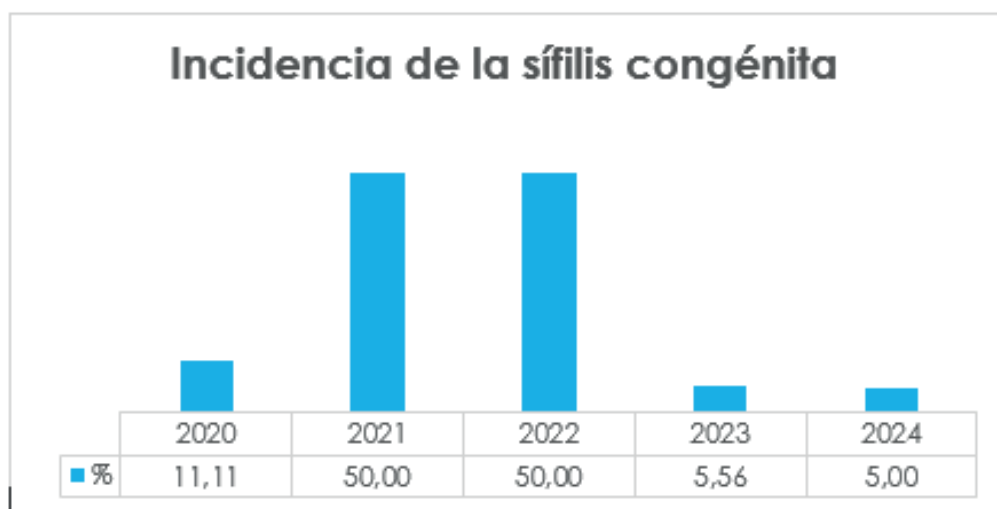
El bajo peso la nacer, es otro de los indicadores de gestión del riesgo con importancia en esta cohorte. Con una tasa del 3% en el 2024 presento un comportamiento similar al de años anteriores.



Los indicadores de enfermedades de riesgo y de gran impacto como la Sífilis congénita y la Diabetes gestacional se mantuvieron controlados a lo largo del año cerrando el 2024 con una Incidencia de Sífilis congénita en 5% de la cohorte y para el caso de la Diabetes Gestacional con una cifra bastante baja 0,87% siendo la incidencia más baja a nivel nacional en toda cohorte de Gestantes a cargo de las IPS de Previsalud.



Con el manejo interdisciplinario con nutrición desde el inicio del embarazo y el apoyo de las demás especialidades se ha manejado los hábitos nutricionales de las gestantes sin embargo en el año 2024 se aumentó 4 puntos el índice, dejando como tarea principal el fortalecimiento de dichos seguimientos y fortalecer la adherencia de la gestante al programa ya que se evidencia aumento de inasistencia de la consulta con nutricionistas y el ingreso al programa con sobrepeso y obesidad.



El índice de sífilis congénita se ha mantenido en los años 2021 y 2022, la migración y la población flotante no ha permitido impactar de manera eficaz en las gestantes con sífilis gestacional, se están trabajando estrategias para mejorar el indicador a futuro, en el 2024 se realizó un control más riguroso con esa población flotante, lo cual se ve reflejado en la baja porcentual del indicador.

En términos generales para Grupo Previsalud los resultados de la Cohorte de Gestantes de Alto Riesgo Obstétrico son excelente con Cero muertes materna en el año 2024 a nivel nacional y con indicadores de riesgo e incidencia dentro de lo esperado para el nivel nacional.

6.1.3. Cohorte de Respiratorios Crónicos, Programa EPOC-A

Uno de los programas más innovadores en Previsalud es sin duda el Programa de Pacientes Respiratorios Crónicos, “EPOCAS de respirar mejor” que agrupa la cohorte de pacientes con diagnóstico de EPOC y ASMA. Este programa obedece a uno de los 16 grupos de riesgo priorizados por el Ministerio de Salud de Colombia, sin embargo, al no se dé obligatoria ejecución son muy pocas las experiencias a nivel nacional con este tipo de programas y el Grupo Previsalud pone a disposición de los usuarios afiliados a Coosalud EPS los servicios de un programa integral de gestión del riesgo para sus pacientes con diagnóstico de EPOC (Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica) y Asma Bronquial tanto en adultos como en niños.

A corte de diciembre del 2024 este programa se está ejecutando en nuestras IPS PROMONORTE y PROMOCOSTA IPS en los departamentos de Norte de Santander y Atlántico respectivamente, con un total de 2.500 pacientes en los 2 departamentos.

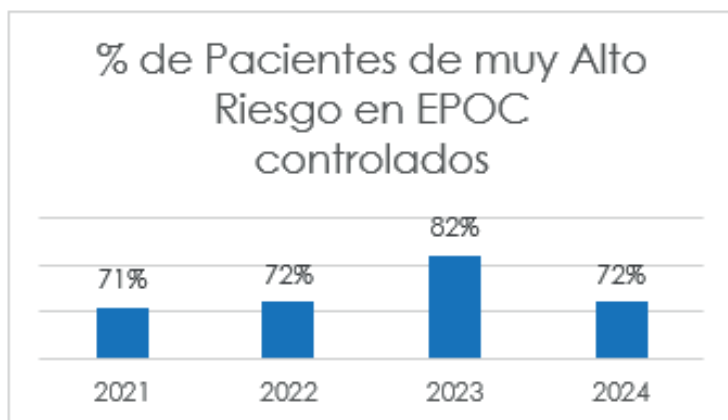


El 55% de los pacientes en Atlántico tiene Dx de EPPOC y el 45% Asma Bronquial, en Norte de Santander el 85% de ellos pacientes tiene EPOC y el 15% de ellos tiene diagnóstico de Asma Bronquial.

El objetivo principal del programa EPOCAS es que los pacientes que padecen estas enfermedades estén controlados y no presenten crisis de agudización de su enfermedad lo que genera deterioro en su calidad de vida y aumento en los costos al sistema de salud.

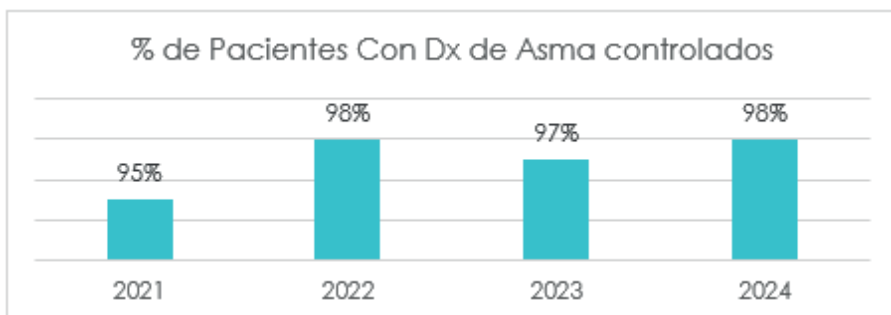
El impacto del programa se mide por el número de pacientes que están controlados (sin crisis en los últimos seis meses) lo que indica buena gestión y resultados en salud.

Los resultados para la Cohorte a cargo de PROCOSTA IPS y PROMONORTE IPS es que a 31 de diciembre de 2024 el 72% de los pacientes con EPOC tenían su enfermedad controlada.

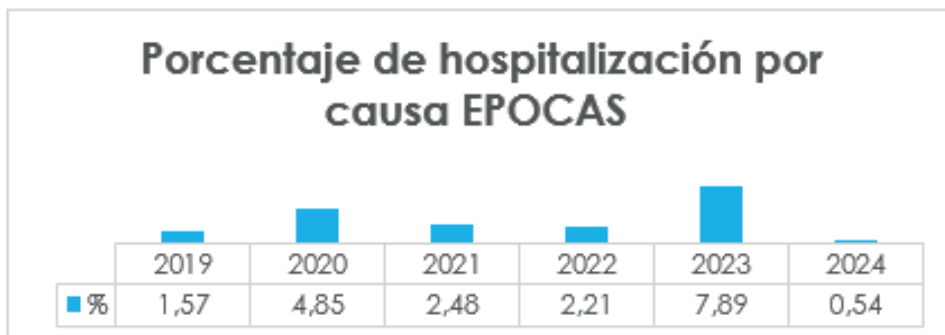


En los últimos 4 años este indicador se ha mantenido sobre el 70% demostrando un gran impacto no solo en la calidad de vida de los pacientes sino en los costos para el sistema de salud.

En el Caso de los Pacientes con Asma Bronquial Crónica más del 90% de los pacientes en ambos departamentos logran tener su enfermedad controlada, es de aclarar que un alto porcentajes de estos pacientes son menores de 18 por lo que el impacto en la mejora de la calidad de vida no es solo del paciente sino de sus padres y familiares cercanos.



Menos del 3% de los pacientes de la Cohorte se encuentran hoy dependientes de Oxígeno y la tasa de hospitalización de pacientes de la cohorte es baja menos del 1%.



EL año 2024 se destacó por el crecimiento de la Cohorte en los dos departamentos y por el mantenimiento de los resultados favorables para nuestros pacientes con enfermedades crónicas respiratorias.

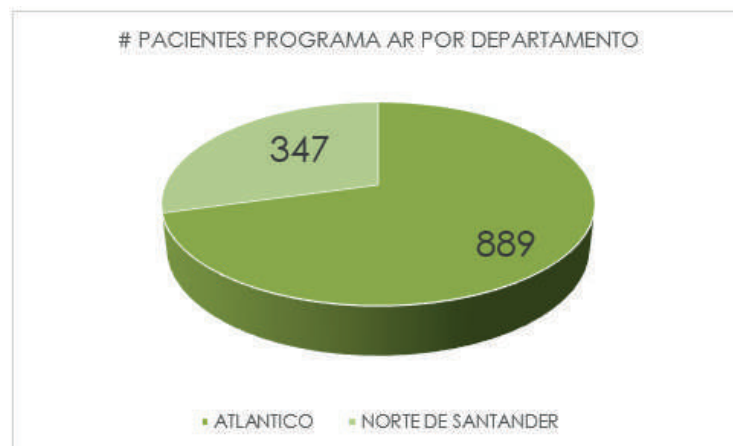
6.1.4. Cohorte de Artritis Reumatoide

La artritis reumatoide (AR) es una enfermedad inflamatoria crónica que afecta principalmente las articulaciones de manos y pies, comprometiendo progresivamente la movilidad y calidad de vida de los pacientes. Aunque su causa exacta sigue siendo desconocida, se ha identificado como un trastorno autoinmune, en el cual el propio sistema inmunológico desencadena un proceso inflamatorio persistente. Si esta inflamación no se controla de manera efectiva, puede provocar deformidades articulares, rigidez y una pérdida significativa de la función motora. No obstante, con un tratamiento médico adecuado y un seguimiento riguroso, es posible reducir la progresión de la enfermedad y mejorar el pronóstico del paciente. El objetivo terapéutico principal es alcanzar la remisión o mantener una baja actividad de la enfermedad, evaluada mediante indicadores clínicos como el número de articulaciones afectadas.

En Colombia, la Resolución 1393 de 2015 estableció la obligatoriedad del reporte de esta población a la Cuenta de Alto Costo (CAC) por parte de los aseguradores, con el fin de fortalecer su control y seguimiento. Se estima una prevalencia de 10 casos por cada 100.000 habitantes, lo que subraya la importancia de una vigilancia estricta y estrategias de intervención oportunas, dado el alto impacto incapacitante de esta patología.

Por ello Previsalud le ha apostado al manejo de la Cohorte de pacientes con este diagnóstico con el fin de mantenerlos bajo control médico y lograr control de los síntomas, mejorando la calidad de vida de los pacientes con este padecimiento.

Actualmente Previsalud maneja una cohorte de 1.236 pacientes con AR en los departamentos de Atlántico (889) y Norte de Santander (347) manejados por las IPS PROMOCOSTA y PROMONORTE respectivamente.



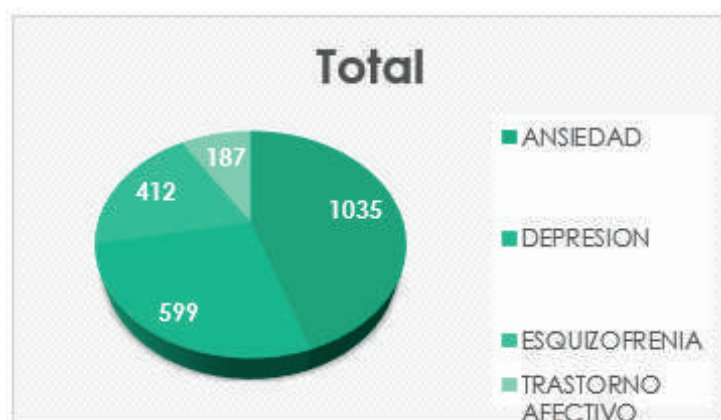
Los resultados en salud referente al % de pacientes controlados es del 39% para el caso de Atlántico y del 32% en Norte de Santander.

Un dato para destacar es que la cohorte de artritis presenta un indicador de uso de terapias DMARb (Fármacos Biológicos) de menos del 6%, lo que contrasta el 12% del comportamiento nacional según los datos reportados por la página oficial de CAC.

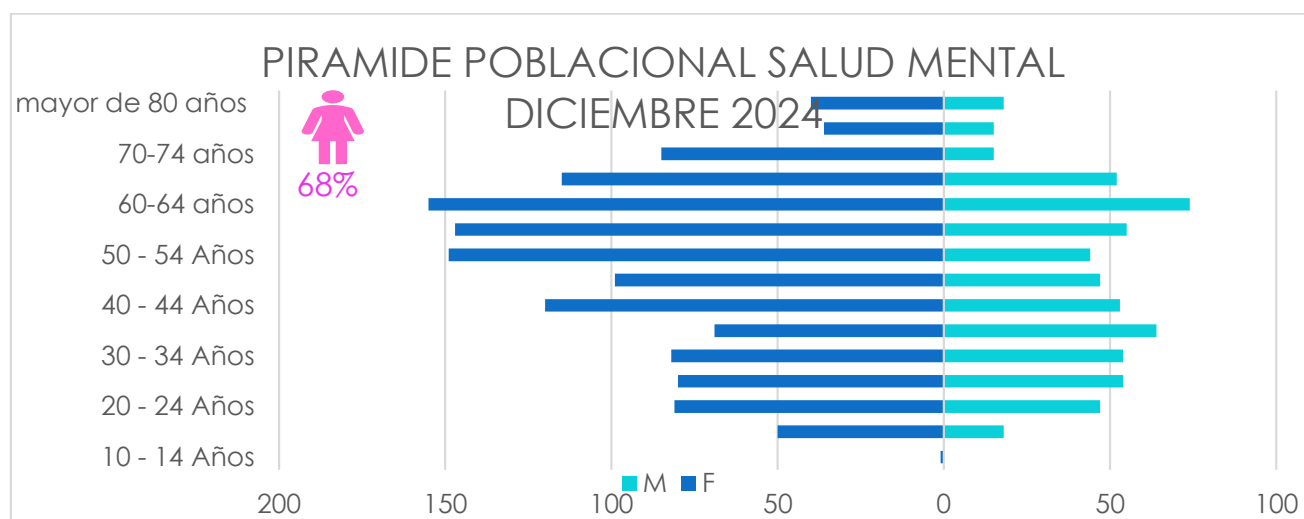
6.1.5. Cohorte de Salud Mental

Este año 2024 el grupo Previsalud le apuesta por la gestión de un nuevo programa de Riesgo, se trata del programa "EQUILIBRIO" el cual se centra en la gestión del riesgo de paciente con Diagnósticos asociados a problemas y trastornos de Salud Mental, es así como se priorizaron los Diagnósticos Esquizofrenia, Trastorno Afectivo Bipolar, Depresión y Ansiedad.

El programa de salud mental de Promocosta IPS ha demostrado ser efectivo en varios aspectos clave, como la satisfacción del paciente y la reducción de hospitalizaciones. El programa cuenta con una Cohorte de 2.233 pacientes con diagnósticos de Depresión (27%), Ansiedad (46%), Trastorno Bipolar (8.3%) y Esquizofrenia (18.4%).



El 68% de la cohorte son de sexo femenino y el 32% de Sexo Masculino. El programa tiene 0% de hospitalización.



Manejado con por un equipo Multidisciplinar en cabeza de Psiquiatras y con la participación de Medico Familiar, Psicología, Fisioterapia, Trabajo Social entre otras diciplinas, este programa busca seguir impactando en una mejora en la calidad de vida de los pacientes que padecen estas enfermedades. Hasta ahora se están levantando las líneas de base de los indicadores de resultados de este nuevo programa el cual arranco a medidas de 2024.

6.2. MULTIFARMA

Hace más de 21 años, nacieron Semedical y Farmacias en Red, dos gestores farmacéuticos que han construido un legado en el sector de la salud. Hoy, como parte de Previsalud, estas empresas han unido fuerzas para llevar soluciones innovadoras a las comunidades que servimos. A lo largo de más de dos décadas, nuestra labor se ha enfocado en garantizar la dispensación, distribución y venta de medicamentos, tecnologías en salud y servicios farmacéuticos con los más altos estándares de calidad y un profundo compromiso con el bienestar de las personas.

En 2024, Semedical y Farmacias en Red, como parte del Grupo Previsalud, consolidaron su liderazgo en el sector farmacéutico, enfocándose en la optimización de procesos, la diversificación de servicios y la digitalización. La modernización operativa permitió eficiencia en costos, mejorando la rentabilidad y la experiencia del usuario.

6.2.1. Cobertura de servicio y capacidad



6.2.2. Logros significativos de la gestión farmacéutica

Financiera

Durante el 2024, la gestión financiera de Semedical y Farmacias en Red se centró en la optimización de costos y la sostenibilidad operativa, logrando importantes ahorros y eficiencia en la administración de recursos. A través de la renegociación con proveedores y la optimización de compras, se alcanzaron ahorros superiores a \$106 millones en reducción de gastos operativos y \$448 millones en negociaciones estratégicas, asegurando mejores condiciones comerciales y aumentando la rentabilidad de las operaciones.

Además, se implementaron medidas para mejorar la gestión de medicamentos de alto costo, reduciendo el desperdicio y optimizando la distribución, lo que generó ahorros superiores a \$55 millones. La reducción en la cantidad de medicamentos vencidos permitió disminuir pérdidas en \$18 millones, reflejando una mejor planificación y control de inventarios.

Diversificación

Para fortalecer la cobertura y el acceso a medicamentos, en 2024 se consolidaron estrategias de expansión y diversificación de servicios. Uno de los hitos más importantes fue la apertura de la Droguería Previpharma, que permite ampliar la oferta farmacéutica con una propuesta de valor diferenciada. Adicionalmente, se firmó un nuevo contrato con la ESE de San Andrés y Providencia, permitiendo extender la cobertura y garantizar el acceso a medicamentos esenciales en esta región. Otro avance clave fue la ampliación de alianzas estratégicas con proveedores, pasando de 69 a 80 aliados comerciales. Esto permitió mejorar la disponibilidad de productos, optimizar tiempos de entrega y fortalecer la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.

Infraestructura Física

Para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, se llevaron a cabo remodelaciones en los CAF de Salud Social y Pueblito, logrando una ampliación de hasta 83% en salas de espera y almacenamiento. También se aumentó en 40% la capacidad de recepción del CEDIS, optimizando la logística y distribución de medicamentos. Además, se realizó el rebranding corporativo en el 100% de los CAF, fortaleciendo la identidad visual y la percepción de marca.

Canales Digitales y Tecnología

El crecimiento de los canales digitales ha sido un pilar clave en la transformación del servicio farmacéutico. Se fortalecieron las ventas en línea a través de WhatsApp, Shopify y Rappi, facilitando el acceso a medicamentos de manera ágil y segura. También se implementaron digiturnos en dispensarios para reducir los tiempos de espera, termohigrómetros inteligentes para el control de temperatura y humedad en bodegas, y herramientas de automatización en la proyección de demanda, mejorando la gestión operativa y garantizando el abastecimiento oportuno de productos esenciales.

Calidad y Mejoramiento

La calidad en la atención y la eficiencia en la gestión fueron prioridades durante el 2024, reflejándose en mejores auditorías y mayor efectividad en los procesos farmacéuticos. En la auditoría de Coosalud, se obtuvo un puntaje del 92.6%, con una mejora de 730 BPS en comparación con el año anterior, evidenciando un avance significativo en la calidad del servicio.

Asimismo, se logró una reducción del 20% en pendientes y una efectividad del 95.3% en la dispensación de fórmulas, optimizando los tiempos de respuesta y garantizando la disponibilidad de medicamentos para los usuarios. La implementación de un tablero de Business Intelligence (BI) ha mejorado la gestión de auditorías y el control de PQRS, permitiendo una toma de decisiones basada en datos y fortaleciendo la transparencia en los procesos de atención farmacéutica.

Gestión de Inventarios

La administración de inventarios mostró avances significativos, logrando una mejora del 9.4% en exactitud, reducción del 48% en medicamentos inmovilizados, 57% en productos próximos a vencer y 49% en vencidos, minimizando pérdidas y optimizando la rotación de stock. Asimismo, se mejoró el ciclo de efectivo, reduciendo los días de inventario de 23 a 11 en Semedical y de 19 a 12 en Farmacias en Red, asegurando una operación más eficiente y sostenible.

6.2.3. Resultados de Eficiencia Operativa

En este apartado se analizan los indicadores clave relacionados con la eficiencia operativa de Multifarma, con el objetivo de evaluar el rendimiento de nuestros procesos internos y detectar áreas de mejora para optimizar los recursos y maximizar la productividad.

Nombre del Indicador	Meta del Indicador	2022	2023	2024	Hitos y oportunidades de mejora
% Resultados de auditoría del cliente	Optimo: > 90% Aceptable: 85 - 90% Deficiente: < 85%	85%	86,3%	92,6%	En 2024, se logró un incremento de 6.3 puntos porcentuales respecto a 2023, lo cual, indica una mejora significativa en la calidad y precisión de los servicios prestados a los clientes, reflejando el cumplimiento de los estándares establecidos para la auditoría.
% Exactitud de inventario (\$)	Optimo: > 99.5% Aceptable: 98.5 - 99.5% Deficiente: <98.5%	98,50%	99,2%	99,7%	En 2024, la exactitud del inventario fue del 99.7%, lo que supera la meta del 99.5%. Esto significa que los registros de inventario en términos de valor monetario fueron muy precisos, con una diferencia mínima entre el inventario físico y el registrado.
% Exactitud de inventario items	Optimo: > 95% Aceptable: 95 - 85% Deficiente: <85%	67%	87%	96,4%	La exactitud de inventario por ítem en 2024 representa un incremento notable del 29.4 puntos porcentuales respecto a 2022 (67%). Esto indica que la precisión en el conteo de las moléculas ha mejorado considerablemente, lo que es importante para evitar rupturas de stock o exceso de inventario.
Fill Rate de proveedores	Optimo: >95% Aceptable: 90- 95% Deficiente: < 90%	93,8%	94,5%	95,6%	En 2024 el 95.6%, de los pedidos se recibieron completos y a tiempo por los proveedores, lo que refleja una buena relación con los proveedores y un buen nivel de satisfacción en la cadena de suministro.
OTIF	Optimo: >50% Deficiente: <50%		53%	61%	El OTIF alcanzó el 61%, superando el umbral del 50%. Este indicador mide la entrega completa y puntual de productos, y el resultado refleja que la empresa ha mejorado en la capacidad de entrega de los proveedores, lo que es crucial para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
Medicamentos vencidos	Optimo: < 0,1% Aceptable: 0,1% - 0,5% Deficiente: >0,5%	0,10%	0,04%	0,004%	En 2024, se logró reducir el porcentaje de medicamentos próximos a vencer al 0.19% y vencidos 0.004%, mejorando considerablemente respecto al 2022. Este resultado se debe a la estrategia gestión y centralización de los medicamentos próximos a vencer y refleja una adecuada gestión de inventarios y una correcta planificación en el manejo de productos que están cerca de caducar.
Próximos a vencer	Optimo: < 0,5% Aceptable: 0,5% - 1,5% Deficiente: >1,5%	1,67%	0,4%	0,19%	
Medicamentos inmovilizados 45 días	Optimo: <1,5% Aceptable: 1,5- 2% Deficiente: > 2%	1,1%	1,69%	0,49%	El porcentaje de medicamentos inmovilizados por más de 45 días fue del 0.49% en 2024, lo que representa una mejora significativa respecto a 2023 (1.69%). Además, se ha logrado una reducción del 48% en el valor total de los medicamentos inmovilizados, lo que refleja una estrategia exitosa de gestión y centralización de estos productos en el CEDIS.
Oportunidad en la entrega de medicamentos	Optimo: > 98% Aceptable: 97 - 98% Deficiente: < 97%	98%	97%	97%	En 2024, el número de pendientes en la entrega de medicamentos se redujo en un 20% respecto a 2023, cerrando con 100,000 pendientes. Aunque el porcentaje sigue siendo bajo, este resultado muestra un esfuerzo continuo por mejorar la eficiencia de las entregas y reducir retrasos o problemas en el proceso.
Efectividad en la dispensación PBS (Previsalud)	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%		87%	95,3%	En 2024, la efectividad en la dispensación de medicamentos del PBS (Previsalud) mejoró al 95.3%, superando el 95% de la meta. Este resultado refleja una mejora en la calidad del proceso de dispensación, con una reducción en los errores detectados en auditorías.
Efectividad dispensación NO POS	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%		92%	97%	La efectividad en la dispensación de medicamentos NO POS fue del 97% en 2024, lo que supera la meta del 95%. Al igual que en el caso del PBS, este resultado refleja una reducción en los errores de dispensación, gracias a un mejor control y seguimiento de los procesos.
% Cumplimiento de evaluaciones de desempeño de proveedores	Optimo: > 95% Aceptable: 90% - 95% Deficiente: < 90%	92%	90.5%	91%	El cumplimiento de las evaluaciones de desempeño de proveedores fue del 91% en 2024, lo que representa una leve mejora respecto al 90.5% de 2023. Aunque sigue siendo inferior al 95% estipulado como objetivo,

6.2.4. Experiencia del Usuario

En 2024, Semedical y Farmacias en Red registraron avances significativos en la percepción y satisfacción del usuario, reflejando el impacto de las estrategias implementadas para optimizar el servicio. En Semedical, la satisfacción global del usuario aumentó a 80.46%, mostrando una recuperación con respecto a 2023. Aunque no se alcanzó el nivel óptimo, la tendencia es positiva, destacando la necesidad de seguir promoviendo el uso de códigos QR y calificadores de servicio para obtener retroalimentación en tiempo real. La recomendación de la farmacia por parte de los usuarios mejoró a 87.59%, mientras que la amabilidad (84.80%) y rapidez (80.38%) mostraron incrementos notables. Sin embargo, la tasa de quejas aumentó a 1.22, por lo que se implementarán alertas en tiempo real para evitar desabastecimientos críticos y estrategias para optimizar tiempos de espera en sala.

Por su parte, Farmacias en Red mantuvo su satisfacción global en un nivel estable (87.37%), aunque con una ligera disminución respecto a 2023. La recomendación del servicio (93.13%) y la amabilidad (91.46%) reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios. La rapidez en la atención (86.14%) mostró una recuperación de 3.67 puntos porcentuales, evidenciando mejoras en los procesos. Asimismo, la tasa de quejas se redujo a 1.76, lo que indica un avance respecto al año anterior. Para continuar fortaleciendo la experiencia del usuario, se priorizarán estrategias de fidelización, capacitación en servicio, optimización de procesos clave y distribución eficiente de recursos, asegurando un modelo de atención cada vez más ágil, humano y efectivo.

6.2.5. Otros resultados

En 2024, Multifarma mantuvo altos niveles de cumplimiento en mantenimiento y calibración de equipos, asegurando su operatividad y cumplimiento de normativas de calidad. La calibración de equipos se situó en un 96%, dentro del rango óptimo, aunque con una leve disminución respecto a 2023. El mantenimiento de infraestructura y aire acondicionado mejoró hasta 92%, reflejando avances en el seguimiento de cronogramas. En contraste, el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo descendió al 89%, evidenciando oportunidades de mejora en la coordinación de actividades. Sin embargo, el mantenimiento de neveras alcanzó el 100% de cumplimiento, asegurando la conservación óptima de medicamentos.

En cuanto a clima y cultura organizacional, el índice de clima laboral se mantuvo en un nivel aceptable, reflejando un entorno positivo, aunque con oportunidades de mejora en reconocimiento y liderazgo. La cultura organizacional obtuvo un resultado sobresaliente del 87.24%, destacándose la dimensión de humanización (89.20%). Sin embargo, el cumplimiento del plan de formación fue del 60.75%, por debajo de la meta, lo que resalta la necesidad de ajustes en la asignación de tiempos y contenidos. En seguridad y salud en el trabajo, Semedical presentó un aumento en accidentalidad y severidad, por lo que se priorizarán estrategias de prevención en 2025. En contraste, Farmacias en Red mantuvo un índice de accidentalidad y severidad en 0%, y redujo el ausentismo médico al 1.15%, reflejando una mejora significativa en el bienestar de los colaboradores.

6.2.6. Desafíos y Metas a Futuro

En 2025, Semedical y Farmacias en Red enfrentarán el reto de fortalecer la eficiencia operativa y la sostenibilidad del servicio farmacéutico, garantizando una gestión más ágil y accesible para los usuarios. La transformación digital será clave, con la expansión de herramientas como automatización de inventarios, inteligencia artificial en la gestión de pedidos y el fortalecimiento de los canales digitales para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la atención.

Otra prioridad será la optimización de la logística y distribución, con estrategias enfocadas en reducir costos, mejorar el abastecimiento y fortalecer alianzas estratégicas con nuevos proveedores. Esto permitirá ampliar la cobertura farmacéutica y garantizar la disponibilidad de medicamentos en más regiones. Además, se reforzará la gestión de calidad, asegurando auditorías más rigurosas y mejorando los procesos de dispensación para ofrecer un servicio más eficiente y seguro.

Finalmente, se consolidará un modelo de sostenibilidad ambiental, impulsando la reducción del impacto ecológico en los procesos logísticos y operativos. La meta es avanzar hacia una gestión farmacéutica más innovadora, eficiente y responsable, posicionando a Semedical y Farmacias en Red como referentes en el sector dentro del Grupo Empresarial Previsalud.

7. EXPERIENCIA DEL USUARIO

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la **experiencia de servicio**, implementando tecnologías que agilizan la atención y mejoran la interacción con los usuarios. A través de la digitalización, la automatización de procesos y un modelo de atención más accesible y personalizado, logramos reducir tiempos de espera, optimizar la gestión de solicitudes y fortalecer la comunicación en todos los canales. Estas acciones nos han permitido ofrecer un servicio más eficiente, cercano y alineado con las necesidades de nuestros usuarios.

7.1. Gestión de quejas

7.1.1. IPS

En 2024, las IPS del grupo Previsalud se mantuvieron dentro de la meta del indicador de quejas, aunque Salud Social y Promocosta presentaron un aumento en la tasa de quejas con respecto al año anterior. Por otro lado, Calidad Médica logró una notable reducción, pasando de 0.58 en 2023 a 0.22 en 2024, mientras que Promonorte mejoró significativamente al reducir su tasa de 1.78 a 1.14, logrando obtener niveles óptimos esperados.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023	2024
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Optimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Salud Social	0.49	0.12	0.84	0.94	1.24
		Promocosta	0.20	0.70	1.80	0.40	0.52
		Calidad Médica	0.21	0.6	1.20	0.58	0.22
		Promonorte	4.80	0.40	3.31	1.78	1.14

Los principales motivos de quejas para las IPS durante el año 2024 fueron:

Salud Social	Promocosta	Calidad Medica	Promonorte
•Agenda no disponible •Usuario no logra comunicación con el centro de contacto •Atención poco amable •No se cumple con la oportunidad	•Agenda no disponible •No se cumple con la oportunidad •Usuario no logra comunicación con el centro de contacto •Atención poco amable	•No se cumple oportunidad •Agenda no disponible •Atención poco amable	•Agenda no disponible •Atención poco amable •Demora en la atención por parte del profesional

Con el fin de asegurar la accesibilidad, continuidad y oportunidad en la prestación de los servicios, se implementaron estrategias clave como la habilitación de un único número nacional de atención, la integración de WhatsApp, Blaster y Callback, y la optimización del agendamiento web. Además, se fortaleció la interacción con los usuarios mediante campañas como "¡Hola!, ¿cómo estás?" con Doña Gentileza, la apertura de códigos QR para PQRFS y encuestas de satisfacción en tiempo real, y la reingeniería del proceso de agendamiento en Promonorte, que incluyó la instalación de teléfonos rojos y asignación de personal especializado.

Otras acciones destacadas fueron la entrega de la Guía del Usuario, el envío de mensajes de cumpleaños, la participación activa de la Liga de Usuarios y la realización de mesas de trabajo con entes territoriales y aseguradores para abordar oportunamente las quejas. Estas iniciativas han permitido fortalecer la experiencia del usuario y mejorar la percepción del servicio en las diferentes IPS.

7.1.2. Farmacias

Durante el año 2024, se evidenció un aumento en la tasa de quejas en Semedical, pese a ello se mantuvo en niveles óptimos. Mientras tanto, Farmacias en Red logró una reducción en este indicador con respecto a 2023.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023	2024
Tasa de Quejas x 1000 Usuarios atendidos	Optimo: < 1,3 Aceptable: 1,3 - 1,5 Deficiente: > 1,5	Semedical	0.12	0.84	1.00	1.22
		Farmacias en Red	0.07	1.29	2.14	1.76

Los principales motivos de las quejas estuvieron relacionados con medicamentos pendientes (97%) y aspectos del servicio (3%). Para abordar esta situación, se fortalecieron los procesos de compra, logística y operativos en cada farmacia, asegurando una mejor gestión de inventarios. Sin embargo, algunos inconvenientes fueron causados por factores externos, como el desabastecimiento de ciertas moléculas a nivel industrial.

A pesar del incremento en quejas, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora de la experiencia del usuario, implementando acciones para optimizar la atención en farmacias. Entre las estrategias más relevantes se destaca la visualización de inventarios de los CAF por parte del centro de contacto, facilitando el direccionamiento de los pacientes, y la Estrategia Padrino, que ha garantizado la dispensación de medicamentos en corregimientos como Puerto Giraldo y Sibarco. Además, se amplió y mejoró la infraestructura del dispensario de Salud Social y el área de servicio al cliente, optimizando la comodidad y accesibilidad para los usuarios.

Otras iniciativas incluyen la ampliación de la cobertura en la entrega de insumos no PBS en los municipios de Malambo, Santo Tomás, Ponedera y Campo de la Cruz, así como la implementación de códigos QR para facilitar el ingreso de PQRFS y encuestas de satisfacción en tiempo real. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la optimización de procesos internos, garantizando mayor eficiencia, calidad y accesibilidad en la prestación de los servicios farmacéuticos.

7.2. Satisfacción global de usuarios

7.2.1. IPS

En 2024, las encuestas de satisfacción evidenciaron un aumento en la percepción global de los usuarios en Salud Social, Promocosta y Promonorte, reflejando una mejora en la experiencia del servicio. Sin embargo, en Calidad Médica, se registró una disminución en la satisfacción, especialmente en el primer trimestre del año, periodo en el que la empresa atravesó la curva de aprendizaje por la implementación del nuevo sistema de digiturno Netuxs. A pesar de esta situación, se han fortalecido las estrategias para optimizar la prestación de servicios y mejorar la percepción del usuario.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023	2024
% Satisfacción Global del usuario	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	98.6%	94.7%	94.4%	92.9%	95.2%
		Promocosta	98.0%	96.0%	90.7%	90.0%	90.7%
		Calidad Médica	97.0%	96.0%	96.0%	98.0%	92.5%
		Promonorte	97.0%	98.3%	98.0%	89.0%	89.7%

En cuanto a la medición del indicador de recomendación de las IPS, los resultados muestran una tendencia positiva, reflejando una mayor confianza por parte de los usuarios. En Promonorte, aunque los valores aún no alcanzan los niveles óptimos, se evidenció una mejoría significativa, gracias a los esfuerzos implementados para fortalecer la experiencia en la atención.

INDICADOR	META	IPS	2020	2021	2022	2023	2024
% Usuarios que recomendarían a la IPS a familiares y conocidos	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Salud Social	98.6%	98.2%	98.2%	97.0%	98.0%
		Promocosta	-	-	94.9%	95.3%	95.7%
		Calidad Médica	97.0%	98.0%	95.0%	98.0%	96.5%
		Promonorte	-	98.0%	90.0%	93.8%	94.3%

7.2.1. Farmacias

Para las farmacias, aunque los resultados de percepción de la satisfacción de los usuarios no han logrado los umbrales esperados, en 2024 se evidenciaron mejoras significativas en Semedical, pasando de 72.3% al 80.4% de satisfacción global.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023	2024
% Satisfacción Global del usuario	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	88.4%	81.8%	72.3%	80.4%
		Farmacias en Red	82.0%	87.2%	88.5%	87.3%

En cuanto al indicador de recomendación de las farmacias a familiares y conocidos, Semedical presento una variación positiva en los resultados del 2024 con respecto al año 2023, mientras Farmacias en red se mantuvo.

INDICADOR	META	FARMACIA	2021	2022	2023	2024
% Usuarios que recomendarían a la farmacia a familiares y conocidos	Optimo: > 95% Aceptable: 90 - 95% Deficiente: < 90%	Semedical	95.1%	91.3%	82.8%	87.5%
		Farmacias en Red	-	94.8%	93.7%	93.1%

Dentro de los aspectos a los que se ha hecho mayor seguimiento a través de las encuestas están la amabilidad en la atención por parte del personal y la rapidez, los cuales han venido mejorando si se compara el comportamiento del primer semestre del año 2023 con respecto al segundo semestre. En todo caso, se continúa trabajando en la mejora continua de los diferentes procesos internos para impactar en los resultados y prestar un mejor servicio a los usuarios.

7.3. Tiempos de atención en sede

En 2024, logramos una reducción significativa de 20 minutos en el tiempo promedio de atención desde el ingreso del usuario hasta la finalización del primer contacto con la línea de frente, en comparación con 2023. Esta mejora ha sido posible gracias a la evaluación continua de los tiempos de atención mediante el sistema de digiturnos, lo que ha permitido identificar y corregir desviaciones en los servicios de mayor demanda.

Además, se ha ampliado el alcance de la medición y gestión del ciclo de atención, no solo en la línea de frente y la toma de muestras, sino en todos los servicios de las IPS. Con esta estrategia, buscamos optimizar el flujo del usuario en cada punto de contacto dentro de la institución, asegurando una atención más ágil, organizada y eficiente.



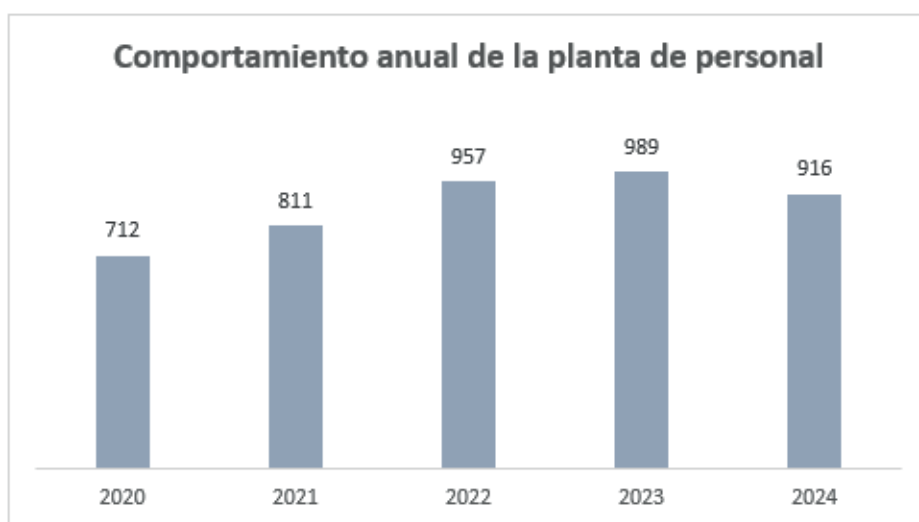


GESTIÓN CORPORATIVA

8.1. Talento y Cultura: Pilar de éxito sostenible en Previsalud

El Grupo Previsalud se distingue por su equipo de colaboradores altamente calificados, cuyo talento y formación constante impulsan el logro de los objetivos estratégicos, fortalecen la cultura organizacional y fomentan el aprendizaje continuo y la innovación.

Este enfoque en el talento humano ha sido clave para el crecimiento sostenible de la organización, permitiendo el desarrollo de proyectos estratégicos de expansión y fortaleciendo su impacto en el sector. Al cierre de 2024, el Grupo Previsalud contaba con una planta de 916 colaboradores directos, reafirmando su compromiso con la generación de empleo y el desarrollo del país.



*Gráfica comportamiento anual

Como aspecto relevante, se incrementó la contratación de especialistas como estrategia de fortalecimiento de los servicios en salud, pasando de 273 prestadores en 2023 a 310 en 2024.

8.1.1. Diversidad Generacional: Motor de Innovación y Sostenibilidad

Como parte de las estrategias de fidelización del talento resaltamos la modalidad de contrato a término indefinido, el cual representa un 65% sobre el total de la planta de personal. Así mismo, aportamos a la igualdad de género donde las mujeres representan una alta participación en la atracción y contratación de personal, representado el **68% de personas contratadas (623)**.



293 hombres - 32%

623 mujeres - 68%

En Previsalud, nuestra estrategia está profundamente alineada con la inclusión y la equidad de género. Evidencia de esto es nuestro compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres, destacándose en la distribución equitativa de liderazgos tanto operativos como estratégicos. Al cierre de 2024, contábamos con un total de 121 líderes, de los cuales el 46% son hombres y el 54% mujeres, demostrando un balance favorable en la toma de decisiones clave.

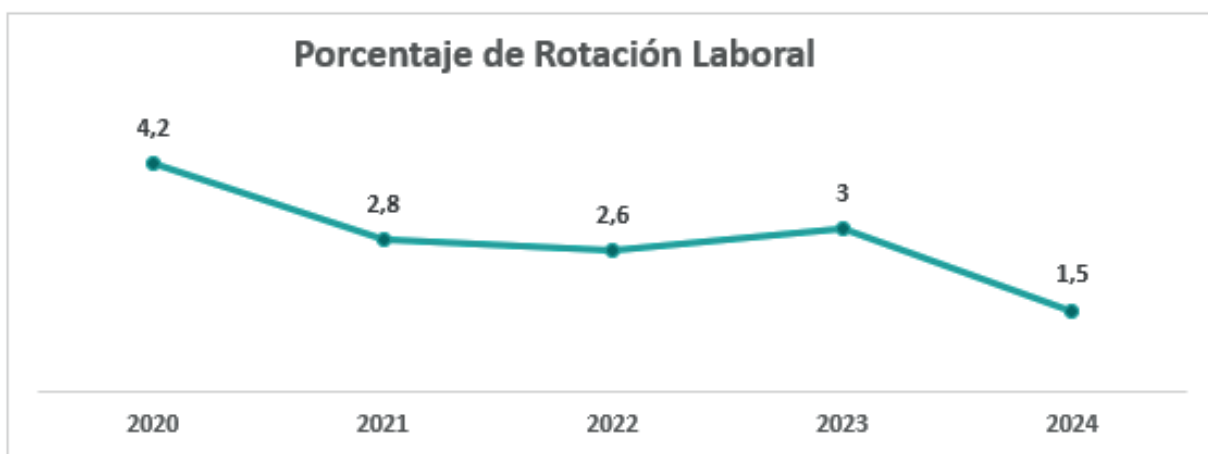
Además, la diversidad generacional es una de nuestras principales fortalezas, ya que integramos equipos conformados por cuatro generaciones que, trabajando en conjunto, han impulsado de manera significativa el rendimiento y los resultados del grupo.

	 BABY BOOMERS	 GENERACIÓN X	 MILLENNIALS	 GENERACIÓN Z
	1946-1964	1965-1979	1980-2000	2001-actual
A FAVOR	- Experiencia - Dedicación - Lealtad - Madurez Emocional	- Orientación de Servicio - Dedicación - Trabajo en Equipo - Experiencia	- Adaptabilidad - Conocimiento tecnológico - Independencia - Dispuesto a desafiar el sistema - Nativo Digital	- Acción colectiva - Optimista - Multi-task - Domina la tecnología
ACTITUD TECNOLÓGICA	Resignación	Adoptante Digital	Libertad y Flexibilidad	Technoholic
ASPIRACIÓN	Seguridad Laboral	Balance Personal-Laboral	A su carrera	Un futuro brillante
COMPROMISO	A la organización	A su equipo de trabajo		A sus objetivos
MEDIO DE COMUNICACIÓN	 Teléfono	 Email	 Email / Mensajes instantáneos	 Mensajes instantáneos / Redes sociales
PRODUCTO CARACTERÍSTICO	 Televisión	 Computadora personal	 Tablet / Smart phone	 Google Glass / 3-D Printing
	18	171	643	84

8.1.2. Gestión estratégica del ciclo de vida laboral y fidelización del talento

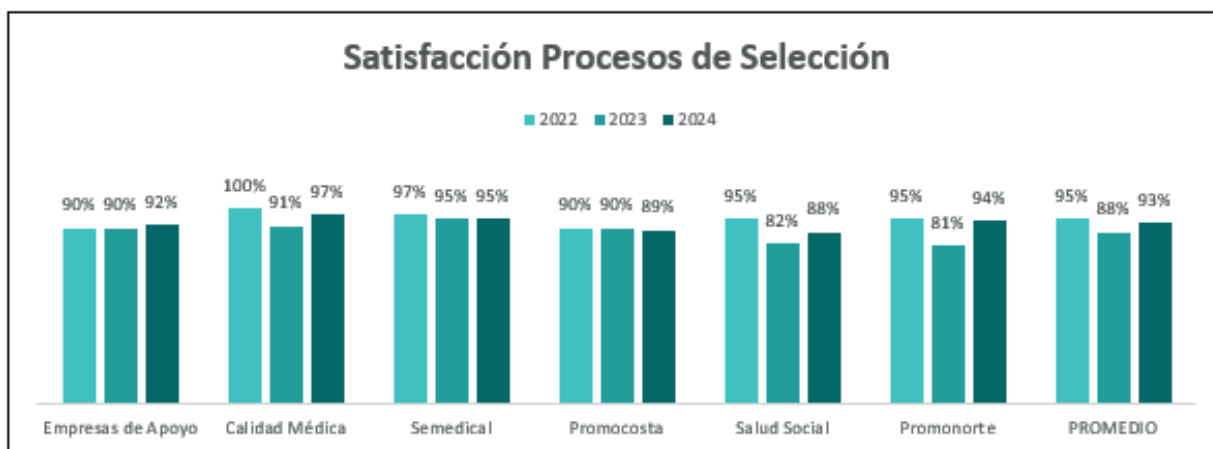
Nuestra estrategia de fidelización está centrada en las personas, pues consideramos que la inversión en talento es uno de los pilares más importantes para el éxito organizacional. Promoviendo el bienestar integral de nuestros colaboradores, fomentamos un fuerte sentido de pertenencia y generamos una relación de fidelidad que se refleja en un desempeño superior. Este compromiso ha sido clave para mantener un indicador de rotación por debajo del 3%, un logro significativo considerando que el sector salud enfrenta altas tasas de rotación.

Este indicador de rotación no solo mide la retención que para Previsalud se traduce en fidelidad de talento, sino que también refleja el pulso de nuestra cultura organizacional y el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. A través de un esfuerzo constante y estratégico en la gestión del bienestar y el desarrollo de nuestros equipos, nos hemos consolidado como una organización que prioriza la estabilidad, la humanización, el crecimiento profesional y el compromiso de su capital humano.



8.1.3. Excelencia en Selección: Calidad, Oportunidad y Satisfacción como Ejes de Resultados Estratégicos

Los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas en 2024 reflejan un alto nivel de satisfacción, alcanzando un 93%, lo que representa una mejora significativa de cinco puntos en comparación con el 88% registrado en 2023. Este avance destaca la efectividad de las estrategias implementadas y el compromiso continuo por ofrecer procesos de selección más eficientes, alineados con las expectativas de nuestros líderes y contribuyendo al fortalecimiento de nuestra cultura organizacional.



8.1.4. Inducción y Gestión del Conocimiento: Un Impulso al desarrollo de talento, la Sostenibilidad y el Crecimiento Organizacional

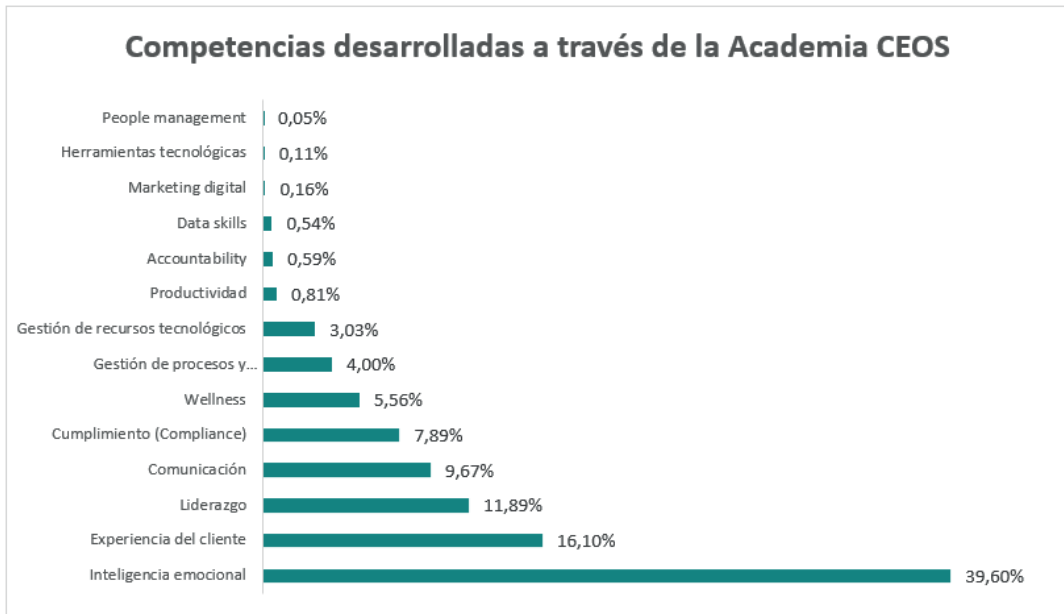
En Previsalud, estamos convencidos que el proceso de inducción es fundamental para la integración efectiva de nuevos colaboradores. Esta etapa inicial en el ciclo de vida laboral tiene como objetivo garantizar que los nuevos integrantes se adapten rápidamente a la organización, comprendan su nuevo rol y se familiaricen con la cultura corporativa. Además, buscamos que se sientan bienvenidos, acogidos y motivados para alcanzar no solo los objetivos organizacionales, sino también sus metas personales y profesionales, favoreciendo un balance entre su vida laboral y personal.

Paralelamente, la gestión del conocimiento se ha consolidado como una de nuestras estrategias más efectivas para impulsar el desarrollo continuo y la gestión del conocimiento. En este contexto, la implementación de la Academia CEOS a través de la plataforma UBITS ha resultado ser una herramienta esencial. Esta plataforma no solo facilita el fortalecimiento de competencias, sino que también optimiza la transferencia de conocimiento, apoyando tanto el crecimiento personal como profesional de nuestros colaboradores.

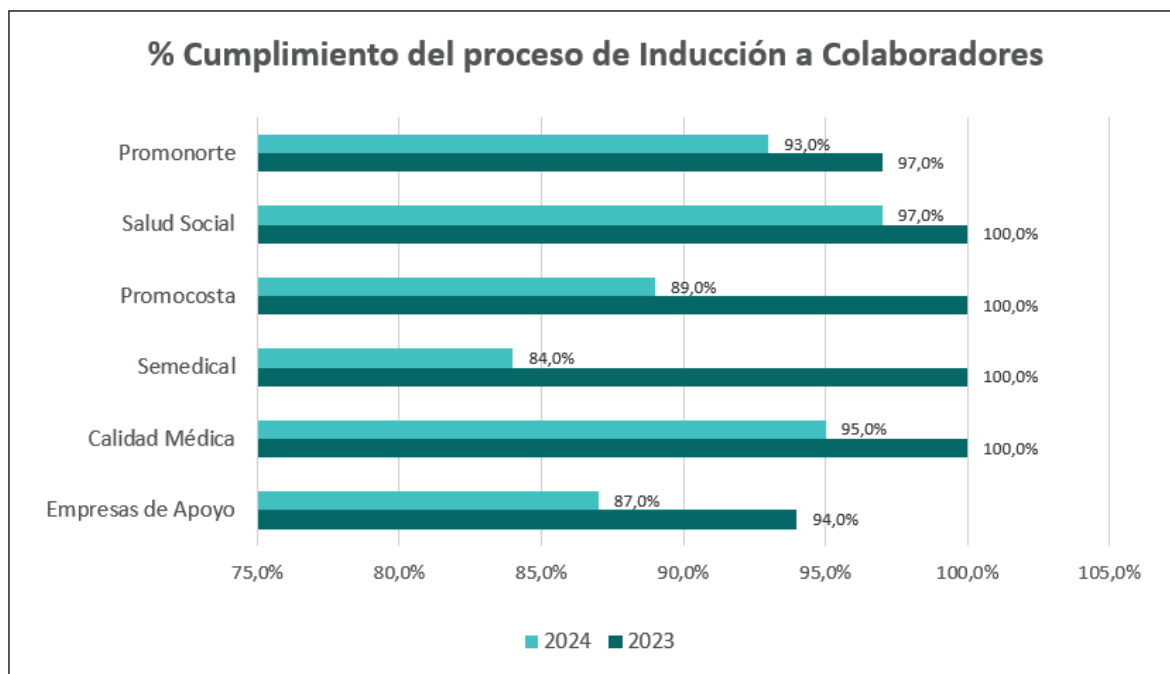


Los resultados obtenidos en 2024 evidencian el éxito de esta estrategia. Cerramos el año con 1.029 licencias activas, de las cuales 954 ingresaron a la plataforma; esto representa un 98.01% de estudiantes activos de los cuales el 98.61% lograron finalizar los contenidos asignados. Este avance refleja nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades y competencias clave, pilares de nuestra sostenibilidad organizacional.

En el Pareto de los contenidos desarrollados en la academia se destacan: Inteligencia emocional, experiencia del cliente, liderazgo, comunicación y cumplimiento.



Durante 2024, avanzamos en la alineación del proceso y actualización de contenidos instituciones por cada una de las empresas, logrando avances importantes en el proceso de inducción por empresas, permitiendo optimizar este proceso y lograr resultados sobresalientes.



8.1.5. “Te cuidamos con amor”: Nuestro compromiso con el colaborador y sus familias

Como organización, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar del colaborador y sus familias, buscando ser competitivos y desarrollar una cultura centrada en las personas. Nuestro programa de bienestar “TE CUIDAMOS CON AMOR”, es una estrategia clave para la fidelización del talento humano a través del desarrollo de cada pilar, entregamos un enfoque de bienestar integral de los colaboradores con los que se entrega beneficios tangibles para ellos y sus familias.

Para el año 2024 fortalecimos la estructura del programa a través de los servicios y alineamos las actividades hacia los siguientes pilares:

1. Programa de orientación y asesoría familiar -Terapias de duelo -Asesoría en vivienda -Asesoría pensional -Asesoría financiera	2. Programa balance vida/trabajo -Día de grado -Jornadas Previsalud en punto -Descanso en navidad -Permisos conciliados	3. Reconocimiento al colaborador -Colaborador del mes -Reconocimiento por antigüedad -Futuros padres -Vela solidaridad	4. Programa recreativo, deportivo, cultural y social -Celebración de fechas especiales -Carrera 5K -Celebración fin de año	5. Cuidarte es amarte -Mes de la salud -Convenio con gimnasio -SaludExpress atención Previsalud -Espacios de relajación	6. Beneficios al colaborador -Convenios de libranza -Seguro de vida -Plan exequial -Beneficios asociados cooperativa -Formación virtual ilimitada -Auxilios educativos
--	---	--	---	---	--

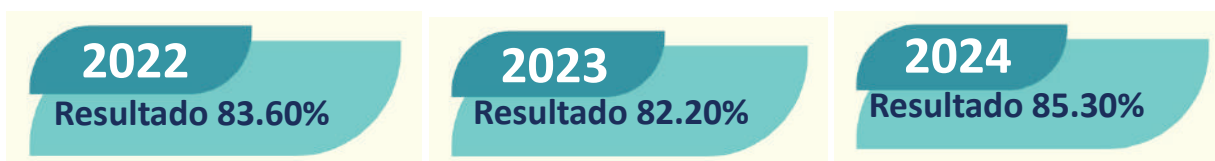
Los resultados de satisfacción de los colaboradores durante los últimos tres años reflejan nuestro compromiso con la mejora continua y el bienestar integral de nuestro equipo. En 2024, logramos un índice de satisfacción del **87%**, representando un incremento significativo de 3 puntos porcentuales en comparación con 2023, cuando se registró un **84%**. Este progreso evidencia el impacto positivo de nuestras estrategias y refuerza nuestra determinación de consolidarnos como una empresa familiarmente responsable. Estos resultados nos motivan a seguir fortaleciendo cada pilar de nuestro programa de bienestar, asegurando un enfoque integral y sostenible que responda a las expectativas y necesidades de nuestros colaboradores.



8.1.6. Transformamos la cultura y fortalecemos el clima organizacional

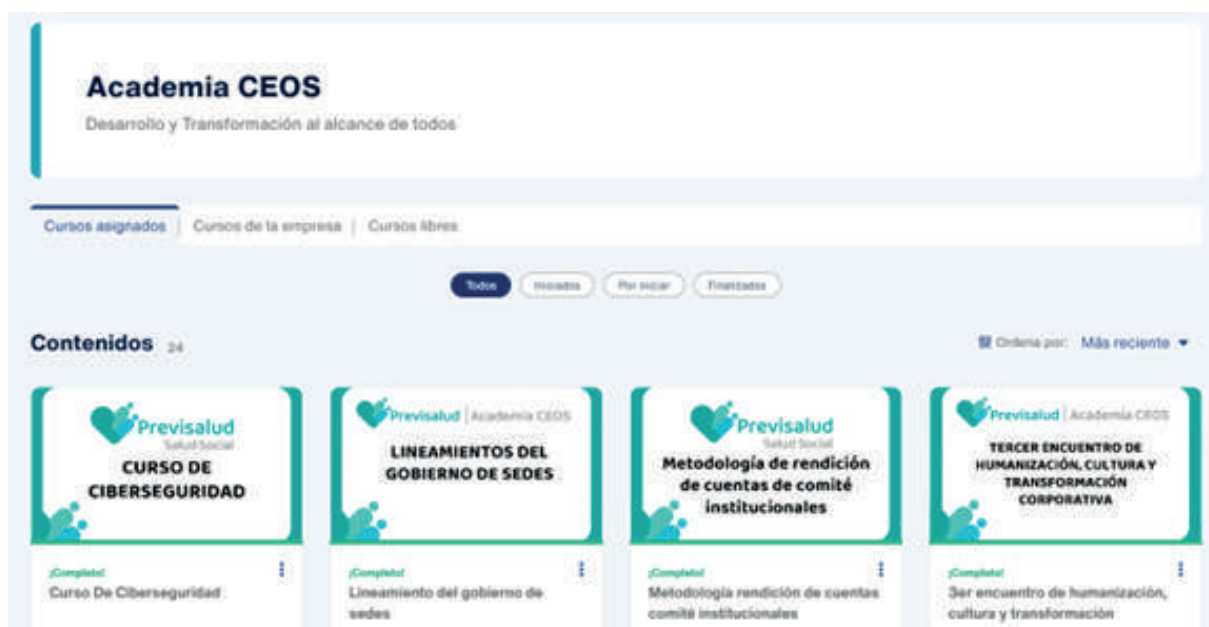
A lo largo de los años, Previsalud, como grupo empresarial, ha enfocado su gestión en transformar la cultura y crear un modelo propio con el que como organización sea reconocida como marca empleadora en el mercado laboral. Con las acciones desarrolladas el propósito que buscamos es cultivar ambientes saludables, donde el modelo de liderazgo, los comportamientos y conductas de los valores corporativos y modelo de atención CEOS se traduzcan en resultados que favorezcan la gestión integral.

Es parte de los retos del grupo, crear una cultura en la que el amor se traduzca en acciones diarias y en la que los colaboradores se sientan felices de trabajar en Previsalud. Para avanzar en el compromiso con la cultura, a partir del 2024, las encuestas han sido diseñadas para evaluarlas desde la plataforma UBITS, logrando para este año la primera encuesta con resultados de índice de Cultura Organizacional (ICO) de 85.30 puntos, aplicada a 655 colaboradores.



Como fortalezas, se evidencia los excelentes resultados en las dimensiones de Humanización, con un puntaje de 89,05; Modelo de Atención, con 87,30; y Gestión de Procesos, con 87,04. Estos resultados reflejan la aceptación y compromiso del personal, así como el impacto positivo de nuestras iniciativas en su bienestar y acciones estratégicas respaldadas por la Alta gerencia, líderes y colaboradores en general.

Actividades como los encuentros de Humanización, cultura y transformación, además de los cursos propios desarrollados por la organización y cargados en la plataforma UBITS, se han convertido en una estrategia que cobra una alta relevancia para lograr un impacto a nivel corporativo.



Entre las actividades más destacadas para lograr la adherencia a la cultura organizacional, se encuentran los Encuentros de Humanización corporativos con la participación de más de 600 colaboradores. Además, se crearon la estrategia de “Escuela de Liderazgo” desarrollada con los grupos primarios. Para ello, se realizaron sesiones de coaching para el nivel estratégico, y se implementó la evaluación de desempeño 360 a través de Ubits, la cual se aplicará progresivamente a todos los niveles de la organización. También se estableció un programa de formación por competencias, alineado a las necesidades específicas de cada colaborador. Todo lo anterior tiene como propósito promover el bienestar y fortalecer una cultura organizacional centrada en las personas.

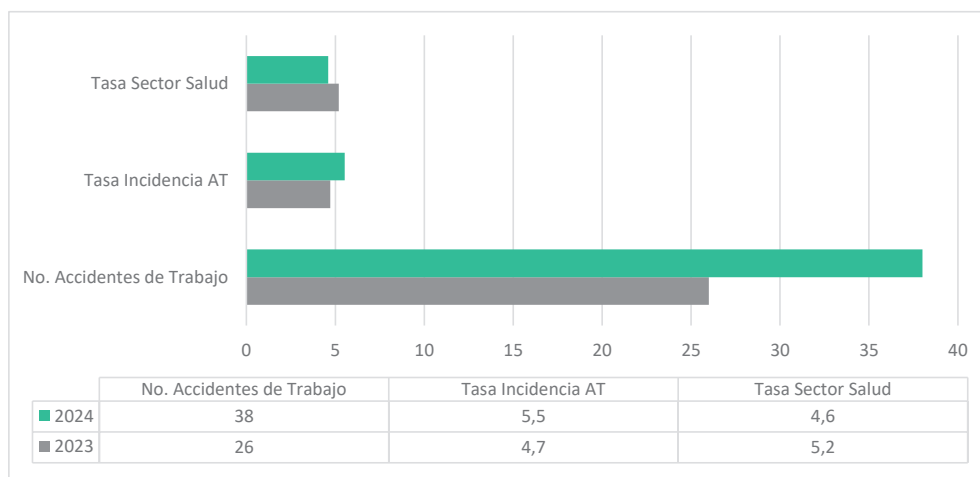


8.2. Seguridad y Salud en el Trabajo

8.2.1. Comportamiento de la accidentalidad

Durante el periodo 2024, se presentaron 38 accidentes de trabajo con una tasa de incidencia de accidentalidad del 5,5% aumentando con respecto a la del año anterior del 4,7%.

Figura 1. Comportamiento de Accidentalidad 2023 - 2024



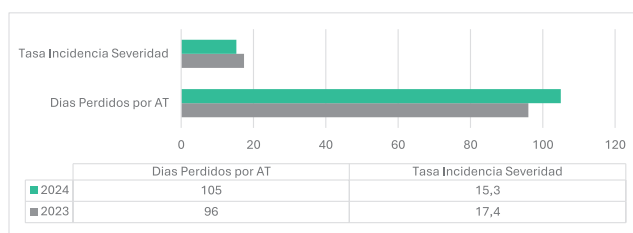
A continuación, se muestran las principales causas de accidentalidad en el año 2024

Figura 2. Causas de accidentalidad en el año 2024



Por su parte, se generaron 105 días de incapacidad producto de la accidentalidad representando una tasa incidencia de la severidad de los 15,3 accidentes por cada 100.000 horas trabajadas en comparación con el año 2023 que fueron 17,4. La bursitis en mano y la mordedura de un canino fueron los eventos con el mayor número de días incapacitantes.

Figura 2. Comportamiento de la Severidad de la Accidentalidad 2023 - 2024



8.2.2. Programa de Vigilancia Epidemiológica Osteomuscular

Nuestro programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular tiene como objetivo entender mejor las causas de estas afecciones, identificar a las personas en mayor riesgo y desarrollar estrategias efectivas para prevenirlas y tratarlas.

Para el año 2024, se logró el 73% de cumplimiento de las actividades del programa de vigilancia epidemiológica osteomuscular, dentro de las cuales se ejecutaron 112 pausas activas, de las cuales 64 fueron dirigidas por líderes de pausas activas y 48 por fisioterapeutas asignadas por la ARL.



8.2.3. Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial

En 2024, se logró el 90% de cumplimiento de las actividades del programa de vigilancia epidemiológica psicosocial, se ejecutaron 36 talleres grupales de la estrategia "Habilidades para la Vida", en donde se le brindó información a los colaboradores sobre las formas de lograr estilos de vida más saludables dentro y fuera del trabajo, identificar y fomentar de factores protectores de la salud mental, educación para la salud con el fin de adquirir estrategias útiles para manejo de situaciones complejas de la vida, manejo de sintomatología y factores de riesgo de los trastornos mentales. En total se impactaron 528 colaboradores, alcanzando una cobertura del 86,5%.

8.2.4. Preparación y respuesta ante emergencias

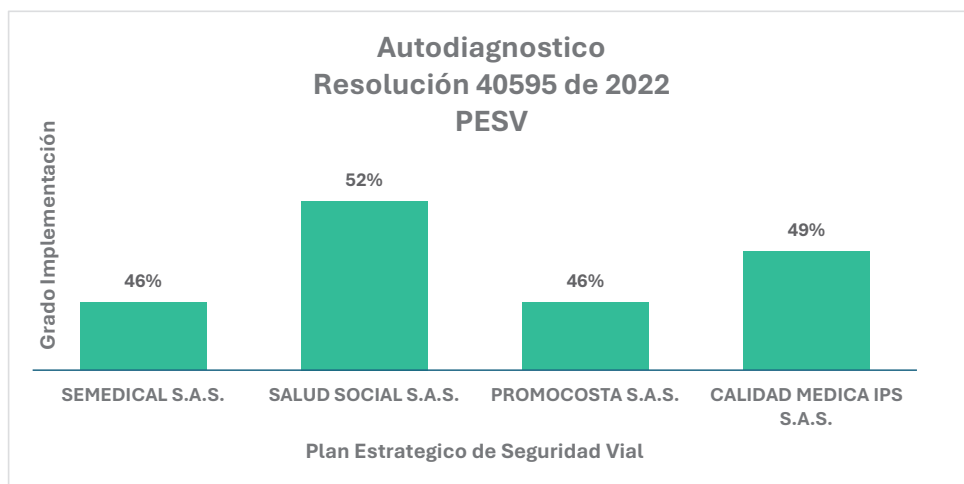
Durante el 2024, se logró entrenar y capacitar a 182 brigadistas, aumentando en 15% frente al año 2023, de igual forma, se ejecutaron 24 simulacros de emergencias teniendo en cuenta amenazas internas y externas de acuerdo con los diferentes análisis de vulnerabilidad. Además, se actualizan los planes de emergencia y se entregan nuevos distintivos a los brigadistas.



8.2.5. Planes de Estratégicos de Seguridad Vial (PESV)

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 40595 del 2022, se logró la implementación de los estándares para la gestión del riesgo vial con el apoyo técnico de la ARL, en este sentido y de acuerdo con la misionalidad, las empresas Calidad Medica, Salud Social, Semedical y Promocosta, se clasifican así:

Resolución 40595 de 2022	
Empresas	Nivel de Diseño e Implementación del PESV
CALIDAD MEDICA IPS S.A.S.	Básico
PROMOCOSTA S.A.S.	Básico
SALUD SOCIAL S.A.S.	Estándar
SEMEDICAL S.A.S.	Básico



Como parte del proceso de implementación del PESV se realizó el primer simulacro de siniestro vial en las instalaciones del parqueadero de la sede principal de Salud Social, ejercicio que involucró la participación de las tres empresas. De este ejercicio, se resaltaron aspectos positivos como el trabajo en equipo, conocimiento del plan operativo normalizado de seguridad (PONS) y la disposición de los actores viales.





Por otro lado, a finales del año 2024, se desarrolló la primera auditoría interna al PESV, para las empresas: Calidad Médica, Salud Social, Promocosta y Semedical. Con los resultados se realizará el reporte ante el Ministerio de Transporte en el mes de enero de 2025.



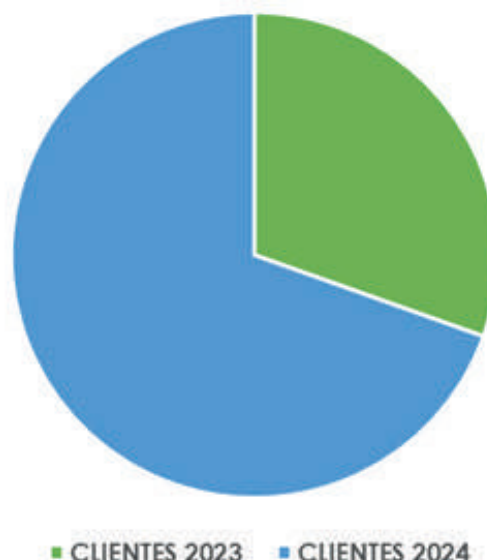
8.3. Gestión de Expansión y Asuntos Corporativos

En 2024, nuestra Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos consolidó su papel como motor estratégico para el crecimiento sostenible de Previsalud. Mediante la implementación de estrategias innovadoras, alianzas clave y el fortalecimiento de nuestras capacidades internas, logramos resultados significativos que refuerzan nuestra apuesta por el posicionamiento como líderes en el sector salud. Este informe detalla los avances en expansión, investigación en salud, y comunicaciones corporativas, las tres columnas de la estrategia de crecimiento.

8.3.1. Gestión de Crecimiento de Mercado y Clientes

Logramos posicionar con éxito nuestro portafolio de servicios bajo la marca Previsalud, fortaleciendo la relación con nuestros clientes actuales y atrayendo nuevos aliados estratégicos. Este año marcó un hito con la formalización de contratos clave y el desarrollo de iniciativas innovadoras que aumentaron nuestra competitividad en el sector.

#	CLIENTES 2023	#	CLIENTES 2024
1	COOSALUD	1	COOSALUD
2	ECOPETROL	2	ECOPETROL
3	CAJACOPI	3	HOSPITAL SAI
4	UNICANCER CALI	4	CAJACOPI
5	MET AND CALL	5	FOMAG
6	TERRA SOLAR	6	AXA COLPATRIA
7	FUNERARIA LOS OLIVOS	7	UNICANCER CALI
		8	MET AND CALL
		9	TERRA SOLAR
		10	FUNERARIA LOS OLIVOS
		11	TECNISOLUCIONES
		12	SALUD FAMILIAR
		13	UT SOLAR PLUS - SSE
		14	AMIN ARIZA
		15	GRUPO MASEB S.A.S.
		16	UNICANCER CALI



Total facturación nuevos clientes: \$ 2.398.403.525

El análisis de la gestión 2024 muestra avances significativos en las metas planteadas. En cobertura geográfica, se logró la incursión en San Andrés y el fortalecimiento de una red de aliados para Wellness Corporativo, ampliando la oferta de servicios a nivel nacional. Además, la implantación de telemedicina permitirá superar barreras de infraestructura física, siendo un reto clave para el primer trimestre de 2025.

En participación de mercado, se logró un crecimiento del 5% en regiones intervenidas, mientras que en comunicaciones corporativas, se superó la meta con un 50% de incremento en alcance digital y un ROI publicitario del 30%. Asimismo, el retorno sobre la inversión (ROI) en iniciativas de expansión superó el 25%, reflejando una gestión eficiente de los recursos.

8.3.1.1. Clientes Corporativos

Establecimos sólidas relaciones con empresas de alto perfil, ampliando nuestra cartera en sectores como ARL, EPS, regímenes especiales y otras IPS.

Clientes ARL

- **AXA Colpatría:** Para el año 2025 se iniciaron gestiones contractuales con la ampliación de la negociación a nuevos servicios ambulatorios.

Acumulado Facturación 2024

AXA Colpatría	
mar	\$ 602.839
abr	\$ 3.549.952
may	\$ 3.821.024
jun	\$ 1.568.420
jul	\$ 244.508
ago	\$ 273.918
sep	\$ 1.668.071
oct	\$ 267.112
nov	\$ 243.625
dic	\$ 244.032
Total	\$ 12.483.501

Clientes EPS

• Nueva Eps:

Durante 2024, participamos activamente en las convocatorias realizadas por Nueva EPS, presentando ofertas económicas competitivas y cumpliendo con la entrega de documentación técnica, jurídica y financiera requerida. Nuestro enfoque para 2025 es consolidar esta relación, avanzando hacia la formalización de contratos estratégicos que beneficien a ambas partes.

• Famisanar EPS:

A lo largo de este año, trabajamos estrechamente con Famisanar EPS en sus procesos de convocatoria, demostrando nuestro compromiso con la calidad a través de propuestas económicas sólidas y cumplimiento de requisitos legales y técnicos. En 2025, nuestro principal objetivo es asegurar una contratación formal que refuerce esta colaboración.

• Sanitas EPS:

En 2024, participamos con dedicación en los procesos de selección de Sanitas EPS, presentando propuestas ajustadas a sus necesidades y cumpliendo con los estándares técnicos, jurídicos y financieros establecidos. Para 2025, estamos enfocados en alcanzar la formalización de una relación contractual sostenible y de impacto.

• Cajacopi EPS:

Actualmente contamos con un contrato de prestación de juntas medicas a través de PROMOCOSTA, sin embargo nuestra participación en las convocatorias de Cajacopi EPS durante este año ha sido constante, destacando por nuestra capacidad de respuesta y el cumplimiento de los requisitos exigidos. En 2025, nos proponemos ampliar esta relación a través de acuerdos contractuales que fortalezcan nuestra alianza.

Acumulado Facturacion 2024

Cajacopi EPS	
ene	\$ 4.060.300
mar	\$ 100.000
abr	\$ 1.607.800
may	\$ 5.029.450
jun	\$ 2.403.850
jul	\$ 1.439.050
ago	\$ 2.286.300
oct	\$ 7.619.200
nov	\$ 4.141.650
dic	\$ 2.318.600
Total	\$ 31.006.200

Regímenes Especiales**• Fomag:**

Se realizo postulación con todas las IPS del grupo en licitación abierta de FIDUPREVISORA, logrando postulación exitosa con PROMOCOSTA, se mantiene relación activa la meta 2025 es consolidar esta relación contractual con las demás IPS del grupo.

Acumulado Facturacion 2024

FOMAG	
ene	\$ 39.562.887
jun	\$ 8.662.600
jul	\$ 24.922.110
ago	\$ 42.164.895
sep	\$ 54.625.570
oct	\$ 49.187.839
nov	\$ 39.335.696
Total	\$ 258.461.597

Otras IPS

En 2024, consolidamos nuestra expansión al formalizar contratos con dos importantes instituciones: **Unicancer Cali**, especializada en la atención integral de pacientes oncológicos, a quienes brindamos servicios de aplicación de medicamentos, y el **Hospital de San Andrés**, reconocido por su compromiso con la salud de la comunidad, al que prestamos servicios de dispensación de medicamentos. Estas alianzas refuerzan nuestro impacto en el sector salud y nuestro enfoque en la excelencia operativa.

Acumulado Facturación 2024

UNICANCER		Hospital SAI	
may	\$ 330.000	may	\$ 486.219.094
jun	\$ 2.028.000	jun	\$ 8.944.280
jul	\$ 1.344.000	ago	\$ 249.502.700
ago	\$ 660.000	oct	\$ 740.079.424
sep	\$ 660.000	nov	\$ 244.274.859
oct	\$ 660.000	dic	\$ 346.630.792
nov	\$ 660.000	Total	\$ 2.075.651.149
dic	\$ 1.320.000		
Total	\$ 7.662.000		

8.3.1.2. Wellness Corporativo

En 2024, el programa Wellness Corporativo alcanzó un hito significativo, logrando posicionarse como una solución integral para el cuidado de la salud y bienestar en el entorno laboral. A través de estrategias enfocadas en la detección temprana de riesgos laborales, la promoción de ambientes saludables y la mitigación de riesgos en cargos específicos, el programa consolidó su propuesta de valor, atrayendo a nuevos clientes externos como internos

Resultados 2024:

Facturación total: \$64.410.920
 Clientes internos: \$ 51.271.842
 Clientes externos: \$ 13.139.078

Total, de atenciones: 1.008

Detalle por tipo de servicio:

- Examen médico Preempleo – Ingreso: 471
- Periódicos: 454
- Egreso / Retiro: 65
- Post Incapacidad: 12
- Reintegro: 5
- Evaluación ocupacional periódico: 1

Resultado encuesta de satisfacción:

Los resultados de la encuesta reflejan fortalezas claras en el proceso de registro y programación de citas, con un 100% de satisfacción en su sencillez. Asimismo, la percepción sobre la amabilidad y profesionalismo del personal es positiva, destacando que el 50% de los encuestados lo calificaron como excelente. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad en la espera antes de la atención, ya que el 46% de los pacientes reportó tiempos entre 15 y 30 minutos, lo cual podría mejorarse para optimizar la experiencia. Además, el 73% de satisfacción en la información proporcionada tras las evaluaciones sugiere una necesidad de reforzar la comunicación de resultados y recomendaciones para incrementar la percepción de calidad y confianza en los servicios ofrecidos.

8.3.1.2. Nuevos Servicios y Programas

Avance del Proyecto Previpharma

Se diseñó y puso en marcha el primer local comercial de retail farmacéutico bajo la marca Previpharma, logrando cumplir con los objetivos proyectados para la fase de pruebas de concepto y alineación de procesos. Se cerró el año con un total de ventas de \$13.620.343 millones de pesos, representados en 103 clientes, cumpliendo con la meta proyectada, y con un catálogo inicial de 800 SKU. Para el primer trimestre de 2025, se espera consolidar las ventas, fortalecer la estrategia de marketing y los canales comerciales, lo que permitirá a la Gerencia de Expansión entregar el proyecto a Farmacias en Red. Asimismo, se emprenderá la fase dos del proyecto, que incluye la consolidación de la tienda virtual, la apertura de un segundo local en Cúcuta, el desarrollo de productos de marca propia y la importación de marcas clave para fortalecer el catálogo como integral, especializado y de alta tecnología.

Avances en Servicios In-House

En 2024, se diseñó e implementó una estrategia de optimización de servicios de alta complejidad dentro de las IPS, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa al atender la demanda de servicios previamente tercerizados. Esta iniciativa inició con Promonorte en Cúcuta, integrando un portafolio de servicios especializados en diagnóstico cardiovascular, neurología y neumología. Este enfoque permite a la organización posicionarse como un proveedor integral y atractivo ante las necesidades crecientes de la ciudad.

Adicionalmente, se llevaron a cabo estudios de mercado para evaluar la viabilidad de abrir un centro de imágenes diagnósticas en la sede Parque. Esta iniciativa responde tanto a la capacidad de infraestructura disponible como a la alta demanda insatisfecha en la ciudad y su área metropolitana, alineándose con los objetivos de expansión y mejora continua en la prestación de servicios de salud.

8.3.2. Gestión en Investigación Clínica

Producción Académica

En 2024, el Grupo Empresarial Previsalud fortaleció su impacto en el ámbito científico con la publicación de 15 estudios en revistas internacionales y un libro destacado sobre la influencia de la radiación UV en la evolución médica.

Además, se sometieron tres artículos a publicación y se participó activamente en un evento nacional y cinco internacionales, consolidando nuestra visibilidad y contribución a la investigación en el sector salud.

Ensayos Clínicos

Formalizamos alianzas estratégicas con CRO Bioaccess y ACIC – AVANZAR, desarrollando investigaciones clínicas de alto impacto en los siguientes proyectos:

- **GesTesh:** Se realizó acompañamiento para la implementación y evaluación del proyecto GESTECH, logrando la convocatoria con 178 gestantes del grupo Previsalud Salud Social.
- **LumIA:** Con la gestión para la implementación de una herramienta de inteligencia artificial, la cual permite generar automáticamente algoritmos para análisis de datos que permiten entre otras funcionalidades, hacer eficientes los procesos de gestión médica así, como la detección temprana a gran escala de enfermedades.
- **Novonordisk Movimiento 2030:** proyecto cerrado a cargo del Ingeniero Carlos Hernández pendiente definir resultado.

Participación en convocatorias

- **Convocatoria 36 Sistema General de Regalias:** Esta convocatoria se presentó con la Universidad Popular del Cesar (2023-2024), el Centro de Investigación e Innovación estaba como una institución aliada.
- **Convocatoria 38 Sistema General de Regalias:** Convocatoria de salud en la que participamos como líderes, como institución hicimos las peticiones legales formales por intermedio de la oficina jurídica, a espera de respuesta por parte de MINCIENCAS o el OCAD.
- **Convocatoria Medición de Grupos 2024:** convocatoria vigente con participación actual en la misma, los resultados preeliminares proyectados para marzo 2025 y los definitivos en junio.

Publicaciones

- Parga-Lozano, C. H., & Guerrero, N. E. S. (2021). Combination of two promising methodologies for possible treatment against COVID-19. Biomedical Journal of Scientific & Technical Research, 35(5), 28000-280004.
- Calderón, J., Lozano, C. H. P., Santodomingo, N., Gutiérrez, P., & Lambraño, F. (2024). Uso tópico de Cannabis para enfermedades inflamatorias, en pacientes de la IPS Salud Social de Barranquilla. Revista Alergia México, 71(1), 76-76.
- Mercado López, L., Páez Amaya, J., Cotes, L. S., Porto, J., Olmedo Ávila, M. L., Alejandra Sanabria, D., ... & Parga Lozano, C. H. (2024). Acceso de pacientes con tuberculosis a la consulta de medicina general en varias IPS de Valledupar:¿ Están bien enfocados?.

Investigaciones ANDINA, 26(48).

- Olmedo Ávila, M. L., Alejandra Sanabria, D., Pallares Iguarán, J., Mercado López, L., Páez Amaya, J., Cotes, L. S., ... & Parga Lozano, C. H. (2024). Prevalencia de la Enfermedad de Chagas en el departamento del Cesar entre los años 2012-2023. Investigaciones ANDINA, 26(48).
- Parga Lozano, C. H. (2024). Ciencia en el olvido: la urgente necesidad de democratizar la investigación en Colombia. Investigaciones Andina, 26(48).
- Lozano, C. P., & Santodomingo, N. Model For The Study Of Drug Hypersensitivity Based On Bucilamine And The Hla-Drb1* 08: 02 Allele in Colombian Amerindian Populations.
- Atonomic Study Of The Influence Of Ultraviolet Radiation On Genetic Evolution: Relationship Of Mutations And Quantum Effects Photosynthesis, Photoelectric Effect, Frenkel Exiton And The Förster-Dexter Theory In The Evolutionary Process. August 2023. Publisher: Editorial Académica Española isbn: 978-620-2-236772-0

Propuestas en desarrollo basadas en investigaciones del CIIS:

- Desarrollo de product para hipertensión a base de Flor de Jamaica
- Comercialización en Previpharma de dispositivo medico de Kitsmile
- Comercialización en Previpharma de productos a base de cannabis medicinal.

Gestión del Conocimiento:

- Realizamos tres simposios sobre riesgo cardiovascular con la participación de más de 350 personas y conferencistas de orden nacional.
- Posicionamos el Simposio Previsalud como referente en riesgo cardiovascular a nivel nacional, sentando las bases para el Primer Congreso Nacional de Riesgo Cardiovascular, programado para octubre de 2025 en Barranquilla.

8.3.3. Gestión de Comunicaciones Corporativas

Durante el año 2024 las comunicaciones corporativas se consolidaron como un pilar estratégico para el crecimiento y posicionamiento de la organización. Los resultados alcanzados en 2024 superaron los objetivos planteados, destacándose un aumento significativo en el reconocimiento de marca, la interacción con públicos clave y el éxito en el lanzamiento de nuevos servicios. Estos avances refuerzan el compromiso de la Gerencia de Expansión y Asuntos Corporativos en seguir contribuyendo al desarrollo sostenible y estratégico de la organización.

8.3.3.1. Comunicación Interna

Cohesión organizacional: Consolidamos una cultura corporativa robusta mediante campañas internas que fomentaron el sentido de pertenencia y alineación con nuestra nueva identidad, consolidando al interior de todas las empresas del grupo la marca Previsalud.

Se hizo un importante despliegue, a través de todos los canales internos, de las nuevas Misión y Visión, tanto de Previsalud, como de las IPS y de los Centros de Atención Farmacéutica.

Además, se ejecutaron campañas internas para el correcto uso de los uniformes y carné corporativos, puntualidad y uso correcto de los marcadores biométrico (huelleros), consejos de Seguridad Vial, Seguridad Informática, Salud Express, Seguridad del Paciente, entre otras.

Campañas de concienciación ambiental: Implementamos campañas internas de ahorro de agua y energía para promover el uso responsable de estos recursos. También se adelantaron campañas internas para la eliminación del uso de plásticos de un solo uso y para la disposición correcta de basuras, según la normatividad vigente.

Capacitaciones: Realizamos talleres de liderazgo y habilidades blandas para el equipo directivo, fortaleciendo sus competencias como voceros de la organización, con talleres teórico-prácticos.

Consolidación de canales internos: Consolidamos dos (2) de los nuevos canales de comunicación interna, como el Boletín SOMOS, que tuvo 6 ediciones durante el periodo; y el grupo interno de Instagram @somosprevisalud que cerró el año con un poco más de 900 seguidores, en donde se realizaron 1.125 publicaciones (516 post y 609 historias), lo que equivale a 3.6 publicaciones diarias en promedio.

Nuevos canales de comunicación: Se instauraron los PreviTips y PreviTips del Dr. CEOS, en donde de manera puntual se hacían recomendaciones a los colaboradores sobre temas de vital importancia como Seguridad del Paciente y Salud y Seguridad en el Trabajo, entre otros temas de interés.

También se creó el Podcasts "Visión y Acción" dirigido a todos los colaboradores de Previsalud, como un canal interno y directo de la Dra. Catalina Gutiérrez de Piñeres, CEO de Previsalud.

8.3.3.2. Comunicación Externa

Nuevos canales de difusión: Fortalecimos y diversificamos la comunicación directa con los usuarios de las IPS y Farmacias, implementando estrategias efectivas a través de mensajes de texto (SMS), WhatsApp y correos electrónicos (mailing). Estas acciones permitieron reforzar campañas externas clave y mejorar el acceso a información relevante, promoviendo una relación más cercana y efectiva con nuestros usuarios.

Durante 2024, fortalecimos nuestras acciones de Email Marketing, enviando un total de 66.976 correos electrónicos. Estas campañas lograron una destacada tasa de apertura promedio del 64.34% y una tasa de clics del 20.6%, reflejando un alto nivel de interés y participación por parte de nuestros usuarios.

Asimismo, lanzamos el nuevo newsletter corporativo "SOMOS", que en sus cinco ediciones anuales fue enviado a 67.000 destinatarios, alcanzando un notable desempeño con 43.089 aperturas. Este boletín se consolidó como una herramienta estratégica para mantener informados a nuestros usuarios y demás grupos de interés.

BOLETÍN SOMOS 2024			
BOLETÍN	CORREOS ENVIADOS	APERTURAS	CLICS
BOLETÍN No. 2	937	496	352
BOLETÍN No. 3	939	379	38
BOLETÍN No. 4	30.678	19.974	10.304
BOLETÍN No. 5	31.211	11.772	1.871
BOLETÍN No. 6	3.211	10.468	1.235
TOTAL:	66.976	43.089	13.800

Consolidación de las páginas web: Las seis (6) páginas web gestionadas por el área de Comunicaciones Corporativas se consolidaron como un canal muy importante para los usuarios, en el que además de obtener información, pueden solicitar citas, actualizar datos, descargar resultados de laboratorio, interponer PQRSF y enviar hojas de vida.

Además, se implementó un chatbot en cada una de las páginas web, como un canal adicional de contacto para nuestros usuarios.

Desde el año 2024 la página web del Grupo Previsalud también se puede visualizar en los idiomas inglés y portugués, a parte del castellano.

PÁGINAS WEB - AUDIENCIA 2024		
	VISITAS	PÁGINAS VISTAS
PREVISALUD	39.500	62.230
SALUD SOCIAL	34.280	65.720
PROMOCOSTA	68.370	33.650
PROMONORTE	25.000	52.000
CALIDAD MÉDICA	17.676	64.695
SEMEDICAL	9.431	9.431
TOTAL:	194.257	287.726

Posicionamiento en LinkedIn: Durante el segundo semestre de 2024, implementamos una estrategia estructurada en LinkedIn que consistió en realizar publicaciones periódicas, casi a diario, con una planificación temática diferenciada por días de la semana. Esta estrategia permitió abordar diversos temas de interés, como logros institucionales, consejos de salud, historias de impacto, promociones de servicios, y fechas conmemorativas, logrando captar la atención de nuestros públicos clave.

Los resultados fueron contundentes: logramos un crecimiento del 231% en nuestra comunidad, pasando de 435 a 1.439 seguidores en menos de seis meses. Este crecimiento no solo fortaleció el posicionamiento digital de Previsalud, sino que también aumentó significativamente la interacción y el alcance orgánico de nuestras publicaciones, consolidando LinkedIn como un canal clave para la proyección de nuestra marca y el fortalecimiento de relaciones estratégicas.

Participación en eventos: En 2024, Previsalud reafirmó su compromiso con la innovación y el liderazgo en el sector salud a través de su participación en destacados eventos nacionales.

En junio, estuvimos presentes en el Foro de Salud y Foro Farmacéutico de la ANDI 2024, realizado del 12 al 14 en Cartagena. Durante este importante evento, Previsalud participó en la muestra empresarial, donde lanzamos oficialmente PreviPharma, nuestra nueva droguería especializada. Este lanzamiento marcó un hito estratégico en nuestra oferta de servicios y fortaleció nuestra posición en el mercado farmacéutico.

Asimismo, participamos en la muestra empresarial de la 5ta Jornada de Reflexión Laboral y 1era Cumbre de Gestión Humana, organizada por la Asociación Colombiana de Recursos Humanos y Personas (ACRIP), que tuvo lugar los días 5 y 6 de septiembre en Barranquilla. En esta ocasión, Previsalud no solo fue patrocinador del evento, sino que también aprovechó el espacio para lanzar su nuevo producto, Wellness Corporativo, diseñado para promover el bienestar integral en las organizaciones.

Redes Sociales: En el área de Comunicaciones Corporativas de Previsalud, gestionamos un total de 15 cuentas en redes sociales, distribuidas entre 7 cuentas de Instagram, 7 cuentas de Facebook y la cuenta oficial de LinkedIn de Previsalud.

Durante 2024, estas plataformas se consolidaron como canales clave para interactuar con nuestros usuarios, compartir información de valor y reforzar campañas institucionales.

En total, logramos alcanzar una comunidad de 12.812 seguidores, con un incremento de 2.892 nuevos seguidores en el año. Publicamos un total de 1.436 contenidos, generando más de 1 millón de impresiones y 6.410 interacciones en todas las plataformas.

Entre los hitos más destacados, se encuentra el crecimiento significativo en LinkedIn, donde alcanzamos los 1.439 seguidores, gracias a una estrategia de publicaciones periódicas y temáticas diferenciadas.

Además, plataformas como Instagram Salud Social e Instagram Previsalud destacaron por su gran alcance e interacción con los usuarios, consolidándose como pilares en nuestra estrategia digital.

Free Press: Durante el año 2024, el área de Comunicaciones Corporativas fortaleció la visibilidad de Previsalud a través de la redacción, envío y gestión estratégica de comunicados de prensa, alcanzando un total de 15 publicaciones en medios de comunicación reconocidos.

Entre los logros destacados se encuentran menciones en el sitio web de Icontec, medios como El Heraldito, Telecaribe, CTV Noticias, Revista Actual, y emisoras radiales como Olímpica Stereo, Emisora Atlántico y La Cariñosa, entre otros. Este esfuerzo contribuyó a amplificar el impacto de nuestras iniciativas y consolidar la reputación institucional en la región Caribe y a nivel nacional.

Medio de Comunicación	Cantidad
Sitio web de Icontec	1
CTV Noticias	1
Emisora Atlántico	1
El Heraldó	1
Notas de Actualidad	3
Telecaribe	2
Olímpica Stereo	1
Voces	1
La cariñosa	1
Olímpica Stereo	1
Revista Actual	1
La Opinión	1
Total free press	15

Numeral 110 (#110): Aunque el #110 fue lanzado y también desmontado durante el año 2024, cabe destacar el buen resultado de la campaña de promoción externa, logrando convertirlo en muy poco tiempo en uno de los canales de contacto más utilizados por los usuarios.

Indicadores: En 2024, los indicadores clave de comunicación reflejan un notable avance, resultado del compromiso con estrategias innovadoras y efectivas para fortalecer nuestra presencia digital y mediática:

Alcance digital: Alcanzamos 1,03 millones de personas, representando un crecimiento del 49,28% frente a 2023 (en interacciones), impulsado por el aumento en seguidores y la mejora en la calidad del contenido publicado en redes sociales.

Interacción digital: Registramos un engagement del 50,03%, incrementando en un 24,08% respecto al año anterior, gracias a contenido más dinámico y relevante para nuestra audiencia.

Tasa de apertura de newsletters: Implementamos estrategias de email marketing personalizadas, logrando una tasa de apertura del 64,34%, partiendo de N/A en 2023.

Nuevas visitas a la página web: Con 194.257 visitas, registramos un crecimiento del 126,51%, atribuible al impacto de campañas como PreviPharma.

Apariciones en medios: Duplicamos nuestra presencia en medios clave del sector salud, alcanzando 15 apariciones, un aumento del 87,5% respecto a 2023.

Estos resultados confirman el éxito de nuestras acciones en comunicación y nuestro compromiso con la sostenibilidad en cada canal.

Indicador	2023	2024	Variación (%)	Observaciones
Alcance digital (millones)	0,69	1,03	49,28%	Refleja el crecimiento en redes sociales y la optimización del contenido publicado.
Interacción digital (%)	40,32%	50,03%	24,08%	Engagement medido en redes sociales (likes, comentarios, compartidos).
Tasa de apertura (newsletters)	N/A	64,34%	100%	Incremento gracias a estrategias más atractivas y personalizadas.
Nuevas visitas (página web)	85.761	194.257	+126,51%	Incremento debido al lanzamiento de nuevas campañas como Previpharma.
Apariciones en medios	8	15	+87,5%	Mejor presencia en medios tradicionales y digitales clave del sector salud.

8.4. Calidad y Mejoramiento Continuo

En Previsalud, la calidad y el mejoramiento continuo no son solo objetivos estratégicos, sino el eje fundamental de nuestra gestión para garantizar una atención segura, eficiente y centrada en las personas.

Durante el último año, hemos consolidado logros significativos en acreditación, certificaciones, auditorías, seguridad del paciente e innovación en la gestión de calidad, reflejando nuestro compromiso con la excelencia. La implementación de nuevas metodologías de evaluación, fortalecimiento de procesos y expansión de estándares de calidad ha permitido mejorar la experiencia de nuestros usuarios y la eficiencia operativa.

8.4.1 Acreditación en Salud

En el mes de abril de 2024, recibimos de parte de ICONTEC la noticia de que la Junta de Acreditación aprobó el otorgamiento del Certificado de "Institución Acreditada" a Salud Social IPS con una calificación de 312 puntos sobre 500.

Este resultado nos dejó posicionados como la 1era IPS ambulatoria de la región caribe y nos situó en el puesto 60 de las entidades acreditadas entre más de 11,000 IPS en el país. Durante el mes de mayo, realizamos una ceremonia solemne de entrega del certificado de Institución Acreditada a cargo del ICONTEC. Este evento contó con la participación de los colaboradores, representantes de instituciones aliadas, Ministerio de Salud y gobernación del Atlántico.



Nuestro camino hacia el cumplimiento de altos estándares de calidad continúa, es por lo que el ente acreditador dio a conocer un total de 73 oportunidades de mejora las cuales permitirán seguir fortaleciendo nuestro modelo de atención.

Ampliación de alcance de Acreditación a Promonorte IPS

Este año iniciamos la ampliación de alcance del proyecto de Acreditación a nuestra filial Promonorte IPS en Norte de Santander, para lo cual se definió un cronograma de actividades que incluyeron un diagnóstico de implementación del Sistema Único de Acreditación en las sedes, mesas de alineación y estandarización de procesos con líderes de Salud Social IPS, la conformación de equipos organizacionales y definición de responsabilidades para el desarrollo de los ejes de Acreditación. Además, se desplegó un plan de capacitación desde la plataforma UBITS en temas transversales de Acreditación a todos los líderes, colaboradores y partes interesadas. Se estandarizó la metodología de briefing de Acreditación semanal, así como un cuadro de seguimiento de tareas.

Para el segundo semestre del año, se trabajó en la implementación de los equipos primarios de mejoramiento por proceso y de los equipos de autoevaluación de estándares. De la misma manera, se inició un plan de despliegue a todos los niveles de la organización, el cual incluyó la implementación del PECOS (Plan Estratégico de Comunicaciones) alineado con los ejes de Acreditación, un encuentro con especialistas y una sensibilización del proyecto de Acreditación con cobertura a todos los colaboradores, liga de usuarios y terceros.



1era Feria de Acreditación Promonorte

En el mes de noviembre de 2024, realizamos la 1ra Feria de Acreditación en Promonorte IPS, estrategia enfocada en capacitar a los participantes sobre aspectos clave de los estándares y ejes de Acreditación. La actividad se desarrolló en Comfanorte de la ciudad de Cúcuta los días 23 y 30 de noviembre y contó con la participación de 130 personas entre colaboradores, liga de usuarios y terceros invitados, logrando una cobertura del 81.5% del público objetivo.

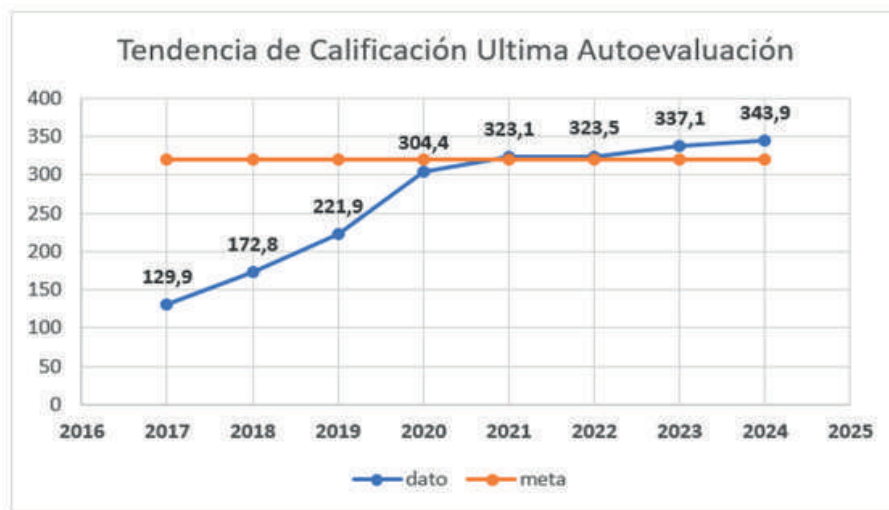
Durante la jornada, se realizó el lanzamiento del Libro Verde de la Acreditación en su primera versión para Promonorte, el cual es una guía de consulta rápida para todos los colaboradores y partes interesadas donde se resume todo lo que se necesita saber sobre la Acreditación. Este documento cuenta con una versión física y digital que se les entrega a todos los colaboradores, terceros y liga de usuarios para su conocimiento y apropiación.



8.4.1.1. Séptimo ciclo de autoevaluación

Continuando con la ruta de Acreditación, se realizó el 7to ciclo de autoevaluaciones entre los meses de diciembre 2023 y febrero 2024. En total se autoevaluaron 160 estándares. Las autoevaluaciones fueron realizadas por 9 equipos de autoevaluación de estándares (EAE's) que estuvieron conformados por 64 personas entre líderes de procesos, colaboradores de diferentes áreas, equipo directivo y terceros de la institución.

Como resultado de las autoevaluaciones del sexto ciclo se obtuvo un puntaje de 343 sobre 500, mejorando el resultado con respecto al sexto ciclo que fue de 337.



Con base en los resultados de la autoevaluación, se formuló e implementó un plan de acción frente a las oportunidades de mejora priorizadas. Se dio cierre a este plan en el mes de noviembre con un **cumplimiento del 74.2%**.

Para el mes de diciembre de 2024, iniciamos el 8vo ciclo de autoevaluaciones de estándares de Acreditación con la primera participación de representantes de Promonorte IPS. Se logró la autoevaluación de los estándares de Direccionamiento, Gerencia, Gestión del Talento Humano, Sedes Integradas en Red y Mejoramiento Continuo. La etapa de autoevaluación concluirá en el mes de febrero 2025 con los grupos de estándares faltantes.



8.4.2. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud

Durante el año 2024 se dio un cumplimiento favorable al 100% de las visitas de habilitación realizadas por entes de control territorial a las sedes de IPS del grupo empresarial. En estas auditorías no se encontraron incumplimientos con respecto a la normatividad legal vigente.

Por su parte, las farmacias recibieron **10 visitas de verificación a los CAF y bodegas principales**, las cuales obtuvieron conceptos favorables otorgados por las secretarías de salud Distrital y departamental para la recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos. Esto incluyó el otorgamiento del concepto favorable de la droguería Previpharma en el mes de noviembre.

Por otro lado, se realizó el cargue oportuno de los reportes obligatorios del Sistema de Información para la Calidad tanto al Ministerio de Salud y Protección Social como a Supersalud, con un **cumplimiento del 100%** del total de reporte sin extemporaneidad.

En el año 2024, a nivel de IPS se realizó la apertura de la nueva sede administrativa de **Salud Social PAD en el municipio de Baranoa** mejorando el acceso a los servicios de atención domiciliar en el departamento del Atlántico. Además, se realizó la renovación de la licencia del equipo de rayos x de la sede Calle 17 de Salud Social IPS. Por su parte, farmacias realizó la **apertura de la nueva droguería Previpharma**.

Con esto consolidamos **65 puntos de atención entre IPS (32) y farmacias (23)** para nuestros clientes, con una infraestructura de alrededor de 13.700 m2.

8.4.3. Certificación y auditoría

En 2024 se desarrolló el plan de seguimiento y renovación de las certificaciones ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001 a todas las empresas del grupo. Como parte del mejoramiento continuo se logró la ampliación de alcance de la certificación **ISO 9001** a las sedes de **Promocosta Alkarawi y Carrera 44**, en la ciudad de Barranquilla. Con lo anterior llegamos a un total de 36 sedes certificadas con sellos de calidad, de las cuales 19 corresponden a sedes de IPS y 17 dispensarios de medicamentos, incluyendo sus dos bodegas de distribución.

En cuanto al programa de auditorías con alcance a las normas técnicas ISO se **cumplió en un 100%** de acuerdo con las fechas establecidas. De las auditorías realizadas a los sistemas de gestión con enfoque en normas técnicas se identificaron **144 no conformidades**, de las cuales 113 se originaron de auditorías internas y 31 de auditorías externas. Lo anterior representa una mejora con respecto al año 2023, donde se generaron 187 no conformidades, reduciéndose en un 39% los incumplimientos evidenciados en auditoría. A corte del mes de diciembre de 2024, se ha logrado **un cierre del 47% de los hallazgos evidenciados en auditoría**.

8.4.3.1. Auditorías de clientes

En el año 2024 se realizaron auditorías de monitoreo de red por parte de ExpertMedical, empresa contratada por la EPS Coosalud tanto a las IPS como a las farmacias. Con respecto a IPS, se recibieron un total de **45 auditorías** con una **calificación promedio del 90.1% de cumplimiento** sobre el total de criterios de evaluación. El principal hallazgo estuvo asociado a la inoportunidad en el agendamiento de algunos servicios de consulta especializada.

Por su parte, para las farmacias se recibieron un total de **183 auditorías a dispensarios con una calificación promedio del 92.6%**, mejorando significativamente con respecto al año 2023 cuyo resultado fue del 86.3%. En todos los criterios evaluados pudo evidenciarse una mejora comparativa con años anteriores. Los principales hallazgos estuvieron relacionados con la generación de pendientes de medicamentos.

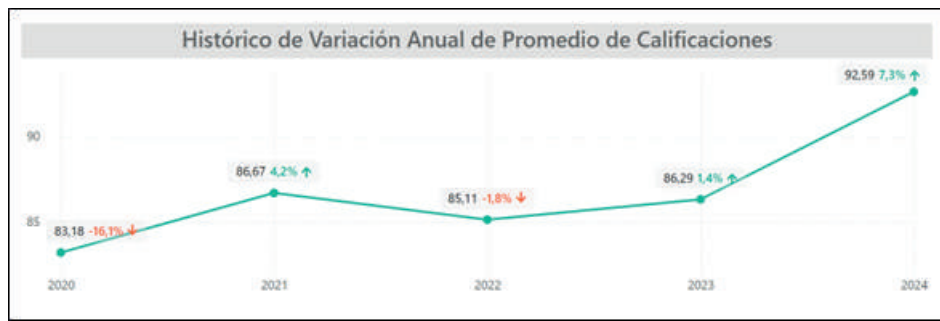


Figura 1. Tendencia de calificaciones promedio anual obtenidas de auditorías de Clientes a farmacias

Frente a estos hallazgos, se han venido generando planes de acción que han evidenciado mejoría en las calificaciones tanto en IPS y dispensarios durante las auditorías comparando los resultados del primer y segundo semestre.

8.4.4. Implementación Software Daruma

Este año se desarrolló el proyecto de implementación de la instancia Corporativa de Daruma. Con esta apuesta se busca unificar el acceso a todas las instancias de las empresas y facilitar el intercambio de información entre los sistemas de gestión y su interacción con el nivel corporativo. Ahora, con un mismo usuario y sus credenciales, se puede tener acceso a la información de todas las instancias, sin necesidad de entrar individualmente a cada una.

Como parte de las acciones adelantadas se realizó la actualización a la última versión del software Daruma para todas las instancias, así como la parametrización de usuarios y módulos para su funcionamiento. Se espera que en enero de 2025 se realice la capacitación a usuarios corporativos para iniciar su uso.



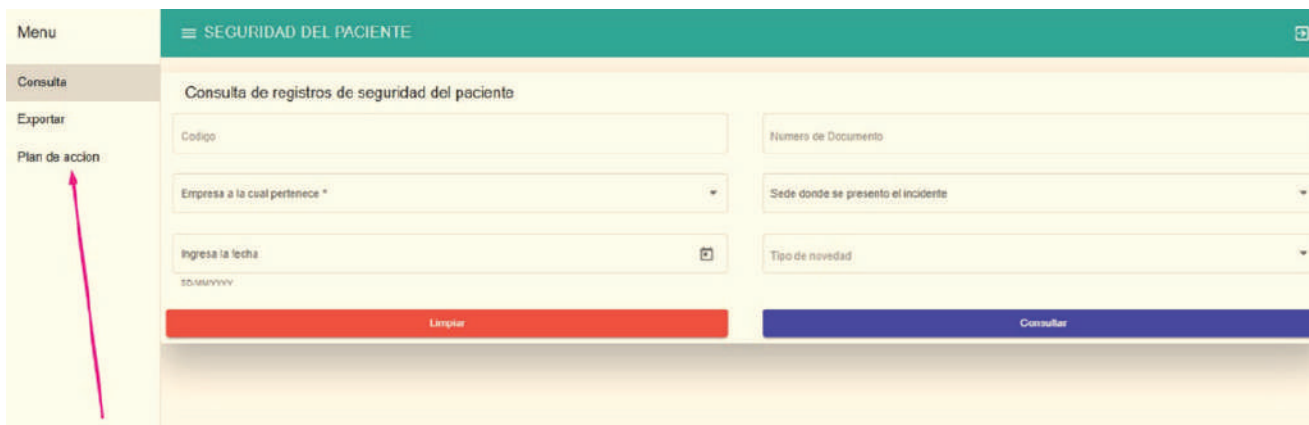
Por otro lado, también se implementó la instancia individual de Promonorte IPS, independizándose de la de Salud Social IPS. Esto ha facilitado los procesos de búsqueda de información, la organización de la documentación, la visualización de indicadores y la consolidación de planes específicos para las IPS.

Al cierre de 2024 se logró el 100% de parametrización de los módulos, un 76% de cargue de documentos, se crearon el 100% de comités y equipos organizacional en el módulo de actas y se puso en marcha el módulo de planes con la creación de planes para vigías del SOL y auditorías. Sólo queda pendiente la implementación del módulo de Indicadores, el cual estará funcional a partir del mes de febrero de 2025.

Como parte de la continuidad del proyecto para el año 2025 se proyecta realizar un cuadro de mando integral unificado a través de Bi con interfaz desde las instancias de Daruma con el fin de medir los indicadores trazadores de la estrategia corporativa.

8.4.5. Seguridad del Paciente

En el 2024 se desarrolló la versión 2 de la App Security, con la cual se realizó la actualización del formulario de reporte de eventos en materia de seguridad para la subcategorización de la información y la creación del módulo de Planes con el cual se hace cierre efectivo a todo el ciclo de los casos reportados. En este último, se pueden agrupar casos analizados para formular planes unificados, así como el registro de notas de avance con sus evidencias de cierre.



Así mismo, es importante hacer mención que durante el último año, hemos logrado avances clave en seguridad del paciente a nivel corporativo, destacando la unificación de la política y el programa de seguridad del paciente, junto con la alineación de los paquetes instruccionales aplicables a cada IPS para fortalecer su implementación. Además, se desarrolló un plan de capacitación en seguridad del paciente a través de UBITS, asegurando la formación continua y especializada para todo el personal.

Asimismo, celebramos la Semana de la Seguridad del Paciente en todas las empresas del grupo, con actividades lúdicas en todas las sedes, que incluyeron concursos a la sede con el mejor stand alusivo al programa y la creación de un video representativo de las prácticas seguras para los procesos. Este evento contó con la activa participación de colaboradores, usuarios y terceros, reforzando nuestro compromiso con una cultura de seguridad y excelencia en la atención.



8.4.6. Participación en eventos nacionales e internacionales de calidad

Del 14 al 16 de agosto de 2024, Previsalud estuvo presente en el 33° Foro Internacional de la Organización para la Excelencia de la Salud (OES), que se llevó a cabo en el Hotel Hilton de Cartagena. Este evento reunió a los principales actores del sector salud, con el objetivo de compartir experiencias, innovaciones y prácticas exitosas en pro de la excelencia en la atención sanitaria.



Durante el foro, Previsalud presentó cuatro posters que destacaron nuestros avances y esfuerzos en diversas áreas de interés en atención primaria en salud:

Intervención del riesgo cardiovascular en una cohorte de pacientes del régimen subsidiado en Barranquilla (Salud Social IPS): Este poster destacó los resultados de una intervención dirigida a reducir los riesgos cardiovasculares en pacientes con acceso limitado a recursos, subrayando la importancia de la prevención y el manejo integral de enfermedades crónicas.

Programa EPOCA: Respirar con bienestar (Promocosta IPS): En esta presentación, se compartieron los logros del programa EPOCA, diseñado para mejorar la calidad de vida de pacientes con enfermedades respiratorias crónicas a través de una gestión integral y personalizada.

Modelo de Atención Integral en Salud (Promocosta IPS): Este modelo innovador refleja nuestro compromiso con una atención centrada en la persona, donde la integración de servicios y la continuidad del cuidado son pilares fundamentales para garantizar el bienestar de nuestros pacientes.

Reduciendo la mortalidad perinatal a través de la Inteligencia Artificial en la IPS Calidad Médica de Valledupar (Calidad Médica IPS): Este proyecto mostró cómo la aplicación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, puede tener un impacto significativo en la reducción de la mortalidad perinatal, mejorando la seguridad y los resultados de salud materno-infantil.

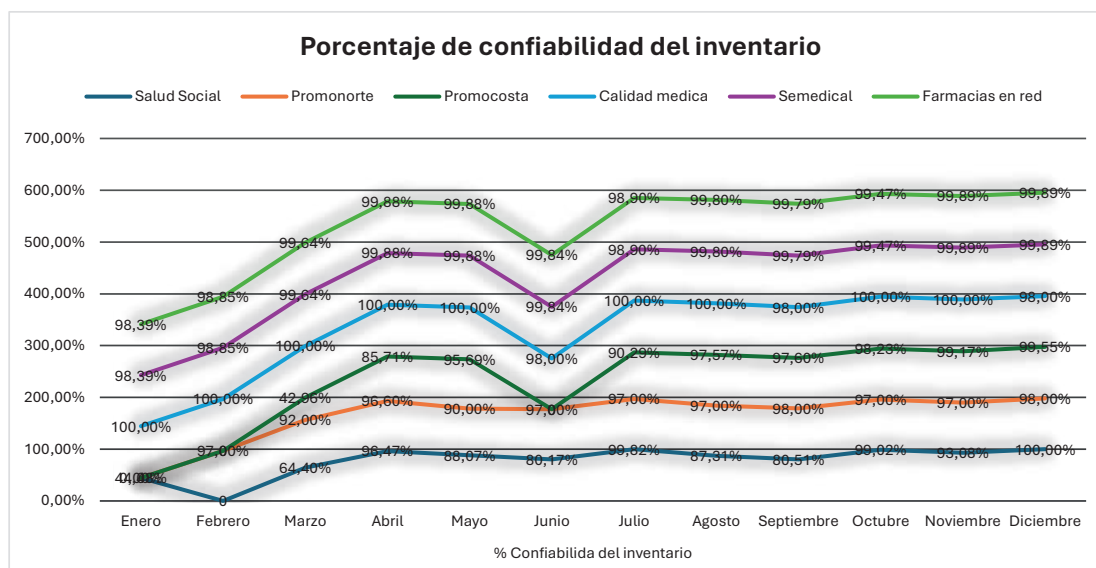
En Previsalud, nuestro compromiso con la calidad, la investigación y la innovación es inquebrantable. Participar en este prestigioso foro nos permitió no solo compartir nuestras propias experiencias, sino también aprender de otras organizaciones para continuar mejorando la atención que brindamos.

8.5. Gestión Administrativa y de Operaciones

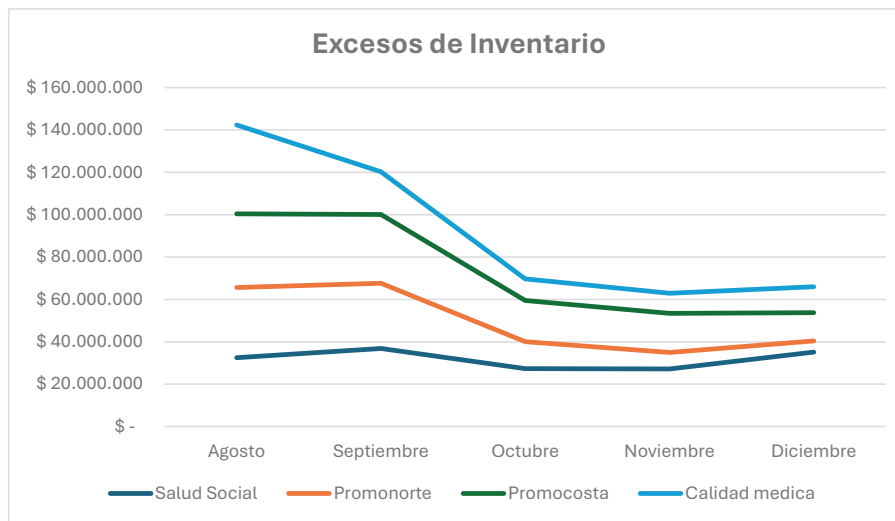
8.5.1. Inventarios

El seguimiento de la confiabilidad del inventario es clave para garantizar la disponibilidad de **insumos médicos y medicamentos**, optimizando recursos y asegurando **atención oportuna y de calidad**.

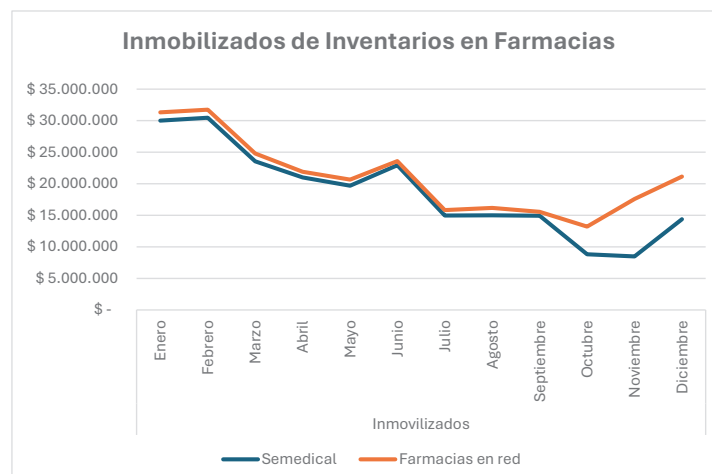
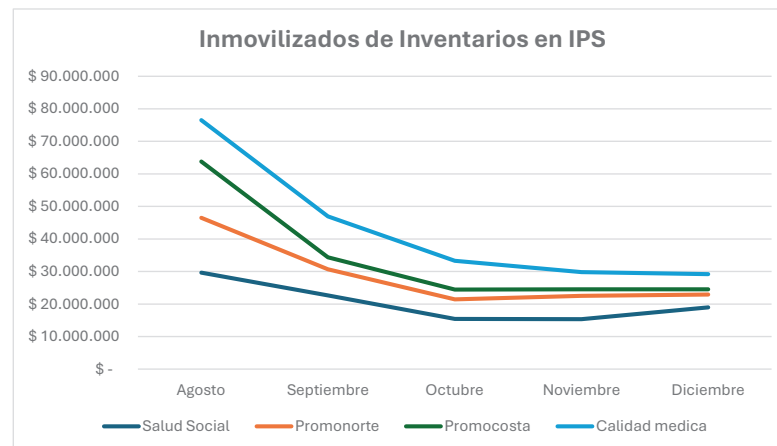
Durante 2024, se identificaron bajos niveles de confiabilidad en los primeros meses, lo que llevó a la implementación de un **plan de acción** en las bodegas con mayor impacto. Gracias a estas medidas, **Salud Social** mejoró hasta superar el **90% en diciembre**, **Promonorte** mantuvo una estabilidad del **97-98%**, y **Promocosta**, aunque tuvo fluctuaciones, logró cerrar el año por encima del **90%**. **Calidad Médica** destacó con un **100% constante**, mientras que **Semedical** y **Farmacias en Red** se mantuvieron por encima del **98%**, demostrando un control efectivo.



Para fortalecer la **gestión y optimización de inventarios**, se implementó un **comité mensual**, enfocado en analizar **productos inmovilizados y en exceso**, promoviendo su redistribución entre las empresas del grupo. Esta estrategia ha permitido mejorar la **rotación de insumos**, **reducir pérdidas por vencimiento** y **minimizar costos de almacenamiento**, garantizando la disponibilidad de productos esenciales en cada institución. Además, auditorías constantes han permitido identificar desviaciones y tomar **acciones correctivas oportunas**, fortaleciendo la planificación logística y el cumplimiento de normativas del sector salud.



Las variaciones en los valores de **excesos e inmovilizados** a lo largo del año evidencian oportunidades de mejora en algunas IPS. **Salud Social y Promocosta** presentaron **cifras más altas**, lo que indica la necesidad de optimizar su gestión, mientras que **Farmacias en Red y Calidad Médica** demostraron **mayor eficiencia en el control de sus inventarios**. Estas acciones han mejorado la **eficiencia operativa y colaborativa** entre las empresas del grupo, permitiendo una administración más efectiva de los recursos.



8.5.2. Activos Fijos

El Grupo Empresarial Previsalud cuenta con 25.324 activos fijos, principalmente en muebles, enseres, sistemas y equipos biomédicos. Salud Social, Promocosta y Promonorte concentran el 62.54% del costo total, reflejando su importancia operativa dentro del grupo, mientras que Farmacias en Red y MAG representan menos del 2%, debido a su menor infraestructura.

Muebles y Enseres	Apoyo	Comunicación
9624	2682	708
Sistemas	Contenedores de residuos	Video
5183	1914	467
Biomédico	Industrial	Seguridad
2739	895	413
Gestión humana	Acondicionamiento físico	Sonido
294	189	122
Infraestructura	Equipos de altura	Gases medicinales
47	25	22

Durante 2024, se enfocaron esfuerzos en la optimización de la distribución de recursos, priorizando el mantenimiento y actualización de activos clave para garantizar la sostenibilidad y competitividad del grupo empresarial. Estas acciones han permitido mejorar la eficiencia operativa y asegurar la disponibilidad de equipos esenciales en todas las instituciones.

8.5.3. Gestión Documental

La correcta **gestión documental** en el sector salud es fundamental para garantizar la **trazabilidad, calidad y cumplimiento normativo** en los servicios prestados. Actualmente, el grupo empresarial cuenta con **5.560 archivos documentales**, con **SEMEDICAL liderando con 2.402 soportes inventariados**, mientras que **Salud Social tiene 1.012 documentos pendientes**, representando un **35.4% del archivo total en custodia**, lo que supone un reto en términos de control y organización.

INVENTARIADO		ENERO - DICIEMBRE 2024		
EMRESA	CANTIDAD	ARCHIVADOR Y/O AREA	TOTAL DOCUMENTOS	%
SEMEDICAL	2402	DIRECCION OPERATIVA	997448	85,129%
SALUD SOCIAL	455	AREA ADMINISTRATIVA	81968	6,996%
PROMONORTE	296	GESTION HUMANA	17028	1,453%
PROMOCOSTA	209	FACTURACION	37162	3,172%
FARMACIAS EN RED	193	CONTABILIDAD	23843	2,035%
P&C	45	LOGISTICA	8603	0,734%
CYPAG	34	COMPRAS	3558	0,304%
MAG	19	TESORERIA	1965	0,168%
HUELLAS CON FUTURO	15	JUNTA DIRECTIVA	87	0,007%
SMART	4	JURIDICA	24	0,002%
ARIZO COMPANY	4	Total general	1171686	100,000%
STRATEGIC	3			
COPALNOR	3			
CALIDAD MEDICA	1			
Total general	3592			

Para mejorar estos procesos, en 2024 se inició la implementación de **IndexOne**, una plataforma diseñada para **centralizar y optimizar la gestión de contratos y documentos corporativos**. Esta herramienta facilitará la **trazabilidad, acceso rápido a información, digitalización de soportes y auditorías más eficientes**. Además, permitirá un **mejor control de cuentas por pagar**, asegurando un seguimiento preciso de las obligaciones financieras del grupo.

8.5.4. Gestión de Compras

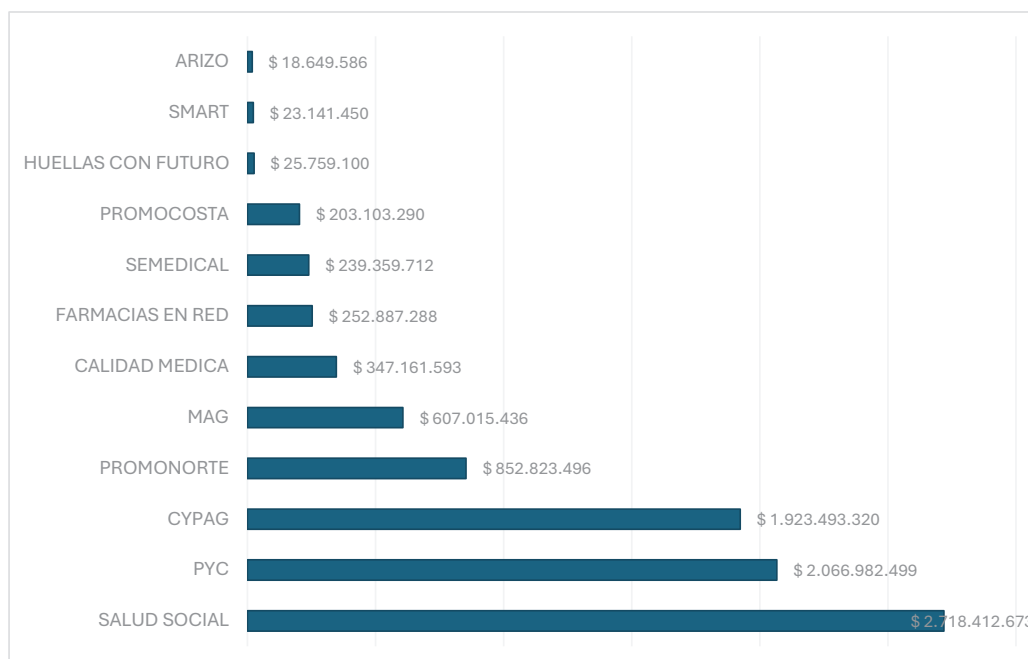
El comportamiento de las compras muestra que la mayor inversión se concentra en la línea médica, con un 44.47% del total, las líneas administrativas 22.73% y agropecuaria 20.67%, mientras que infraestructura representa un 7.03%.

Línea	Valor	Porcentaje
Activos fijos	\$ 472.904.111	5.10%
Administrativa	\$ 2.108.893.026	22.73%
Agropecuaria	\$ 1.917.977.625	20.67%
Infraestructura	\$ 652.420.026	7.03%
Médica	\$ 4.126.304.854	44.47%
Laboratorio	\$ 289.800	0.003%

Cuenta	Participación
Venta otros productos	48%
Laboratorio	37%
Insumos médicos	5%
Elementos e insumos de cafetería	5%
Venta papelería y útiles	3%
Repuestos biomédicos	1%
Total general	100%

Por otro lado, las cuentas contables destacan que el 85% de los gastos se enfoca en la venta de otros productos 48% y actividades de laboratorio 37%, insumos médicos y elementos de cafetería representan cada uno un 5%, mientras que rubros como repuestos biomédicos 1%.

Lo anterior evidencia una priorización en actividades directamente relacionadas con la generación de ingresos y servicios médicos, dejando margen para optimizar gastos en áreas de menor representación como seguridad, infraestructura o insumos complementarios.



La mayor concentración de las compras se encuentra en Salud Social, que lidera con \$2.718.412.673, seguida por PyC y CYPAG con valores superiores a \$1.900 millones, mientras que el resto de las empresas del grupo presenta cifras menores, destacando un rango intermedio como PROMONORTE y MAG con valores entre \$600 y \$850 millones, y en un rango más bajo se encuentra ARIZO con \$18.649.586.

8.5.5. Seguimiento a proveedores

La realización de seguimiento y auditorías en campo a los proveedores es fundamental para garantizar la calidad, seguridad y cumplimiento normativo en la prestación de servicios, especialmente. Estas actividades permiten identificar desviaciones, prevenir riesgos operativos y asegurar la transparencia en los procesos. Además, fortalecen la relación con los proveedores para fomentar la mejora continua.

		Salud Social	Promonorte	Promocosta	Calidad medica	Semedical	Farmacias en red
Auditorias	Programadas	19	3	0	8	0	0
	Ejecutadas	10	0	0	8	0	0
	% ejecución	53%	0%	0%	100%	0%	0%
Evaluaciones	Programadas	43	2	40	40	43	43
	Ejecutadas	39	2	40	40	43	43
	% ejecución	91%	100%	100%	100%	100%	100%

En el caso de las auditorías, la ejecución varía significativamente: Calidad Médica logró un 100%, Salud Social alcanzó un 53% de cumplimiento, mientras que Promonorte y Promocosta no se lograron ejecutar. En cuanto a las evaluaciones, el cumplimiento es notable con un 91% en Salud Social y un 100% en las demás, esto evidencia el compromiso por parte de los líderes de proceso.

8.5.6. Pólizas

Los valores asegurados y las primas de seguro incluyen edificios, muebles y enseres, equipos electrónicos, maquinaria y mercancía. Salud Social destaca como la entidad con el mayor valor asegurado y la prima más alta teniendo en cuenta que aquí se encuentran las sedes de Atlántico y Norte de Santander, reflejando su mayor inversión en activos, especialmente en equipos electrónicos y edificios. Por otro lado, Farmacias en Red presenta el menor valor asegurado, aunque muestra un enfoque significativo en mercancía debido al inventario de medicamentos. Las demás organizaciones presentan distribuciones equilibradas en sus activos asegurados dependiendo de los riesgos de cada empresa.

	Salud Social	Promocosta	Calidad Medica	Semedical	Farmacias en red
-Edificios	\$ 5.079.210.875	\$ 665.500.000	\$ 1.010.000.000	\$ 536.495.000	\$ 498.783.994
-Muebles y enseres	\$ 455.548.746	\$ 140.000.000	\$ 34.440.000	\$ 231.571.672	\$ 261.993.743
-Equipo electrónico	\$ 5.695.270.866	\$ 1.313.359.085	\$ 1.411.092.843	\$ 138.860.065	\$ 32.700.352
-Maquinaria	\$ 1.336.018.419	\$ 450.885.325	\$ 114.835.000	\$ 187.150.000	\$ -
-Mercancía	\$ 555.000.000	\$ -	\$ 50.000.000	\$ 996.500.000	\$ 1.646.583.068
Valor asegurado	\$ 13.121.048.906	\$ 2.569.744.410	\$ 2.570.367.843	\$ 2.090.576.737	\$ 2.440.061.157
Total prima seguro	\$ 25.668.730	\$ 5.474.634	\$ 5.976.509	\$ 5.125.849	\$ 4.513.527

8.6. Gestión de la Tecnología

En 2024, Previsalud fortaleció su **gestión tecnológica** para mejorar la eficiencia operativa y garantizar la seguridad en el uso de equipos médicos e industriales. La **consolidación del software Qsystem** permitió optimizar el **reporte y la gestión de casos tecnológicos** en todas las áreas, facilitando el seguimiento de **mantenimientos preventivos** y garantizando la continuidad operativa. Paralelamente, la **App Security** se implementó para gestionar incidentes relacionados con dispositivos médicos, mejorando la seguridad y la respuesta oportuna. Para asegurar la calidad y el buen funcionamiento de los equipos, se establecieron **contratos de calibración con laboratorios certificados por la ONAC** y **acuerdos de mantenimiento** con empresas como **MAG** (aires acondicionados) y **Casa Inglesa** (plantas eléctricas), reforzando la confiabilidad de la infraestructura tecnológica.

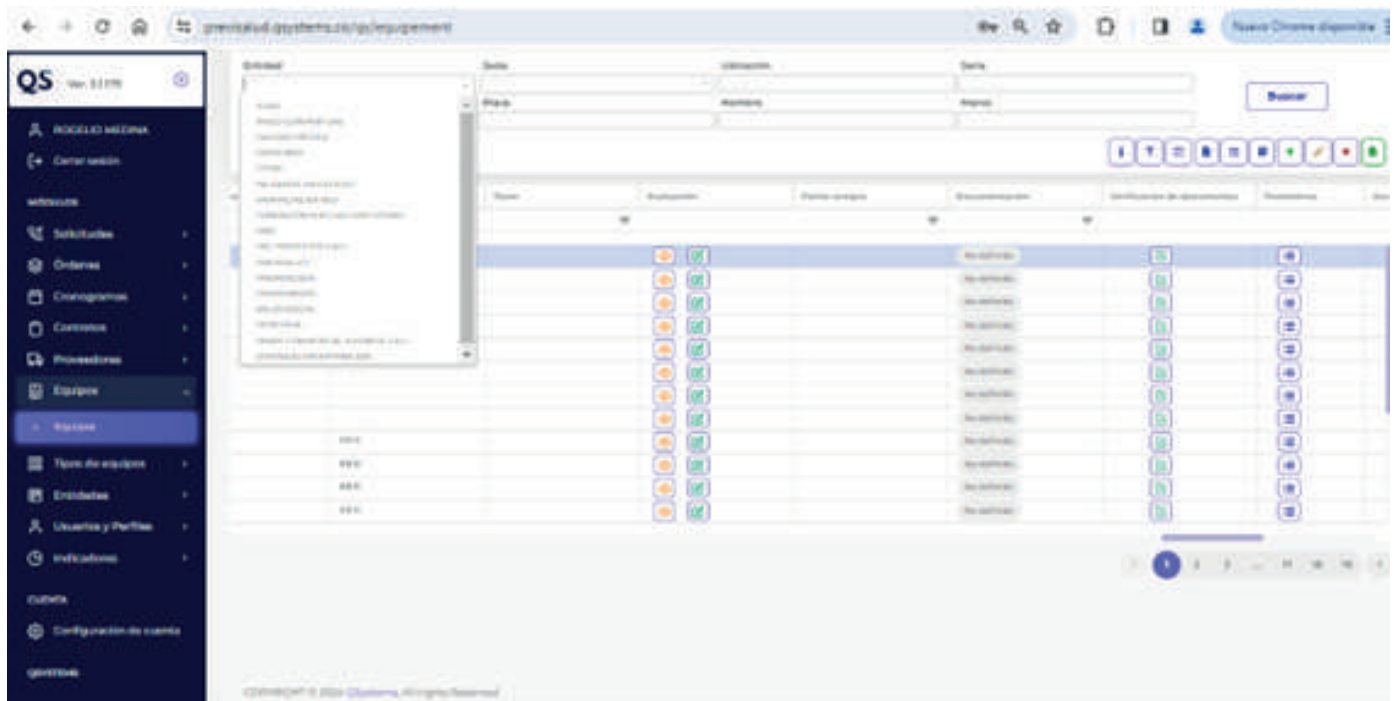


Imagen 1. Qsystem para todo el grupo empresarias

La gestión de **inventarios y activos fijos** fue otro pilar clave. Se realizó una integración con el equipo de activos fijos para consolidar inventarios y optimizar el control de los recursos tecnológicos, lo que permitió reducir pérdidas y mejorar la toma de decisiones. La **implementación de una matriz de obsolescencia** —considerando aspectos técnicos, clínicos y administrativos— facilitó la planificación de reposiciones y renovaciones de equipos. Gracias a estas estrategias, se logró una **inversión total de \$562.7 millones** en renovación tecnológica a través de diferentes modalidades como **comodato, arriendo y compras directas**, garantizando la disponibilidad de tecnología moderna y funcional.

En términos de infraestructura tecnológica, se registraron cambios significativos en los activos. Los **equipos biomédicos** pasaron de **2,201 unidades en 2022 a 1,840 en 2024**, reflejando un proceso de depuración y renovación para asegurar la operatividad de los equipos más críticos. Por otro lado, los **equipos industriales** aumentaron de **365 a 674 unidades** en el mismo periodo, evidenciando inversiones enfocadas en fortalecer la infraestructura de soporte operativo. Además, la

consolidación del **Comité de Compras** permitió evaluar y seleccionar las mejores ofertas según las necesidades del grupo, priorizando el análisis costo-beneficio y la calidad de los proveedores.



Como parte del compromiso con la sostenibilidad, se avanzó en la **instalación de paneles solares**, alcanzando un **85% de progreso**, lo que contribuirá al ahorro energético y a la reducción de la huella ambiental. La **renovación tecnológica en laboratorios** también fue prioritaria, mejorando la eficiencia en el procesamiento de muestras clínicas y garantizando resultados más rápidos y precisos. Estas acciones reflejan el enfoque integral de Previsalud hacia una **gestión tecnológica moderna, eficiente y responsable**, alineada con los estándares de calidad y las necesidades operativas del grupo.

8.7. Inteligencia de Negocios

El año 2024 reafirmó el compromiso de la organización con la toma de decisiones informadas, posicionando al área de Inteligencia de Negocios (BI) como un pilar estratégico. Se avanzó en la transformación de la gestión y uso de la información, garantizando su calidad, accesibilidad y confidencialidad.

A través de iniciativas clave, como la consolidación de la arquitectura de datos, la implementación de metodologías ágiles y el fortalecimiento del Gobierno de Datos, se logró mejorar la eficiencia y la alineación con los objetivos organizacionales.

8.7.1. Data Lakehouse

En 2024, consolidamos nuestros datos dispersos en un repositorio único mediante la implementación de un Data Lakehouse, combinando la flexibilidad de un Data Lake con la estructura organizada de un Data Warehouse. Con la infraestructura implementada al 100%, iniciamos el proceso de migración de datos e integración de nuevas fuentes, facilitando un acceso más eficiente a la información.

Esta solución ha mejorado la calidad, accesibilidad y seguridad de los datos, permitiendo una toma de decisiones más ágil y precisa. Además, ha optimizado el procesamiento y análisis de grandes volúmenes de información, lo que fortalece nuestra capacidad de gestión y generación de insights estratégicos.

Gracias a esta transformación, contamos con una plataforma escalable y robusta, alineada con nuestra estrategia de transformación digital, garantizando una administración eficiente de los datos en todos los niveles de la organización.

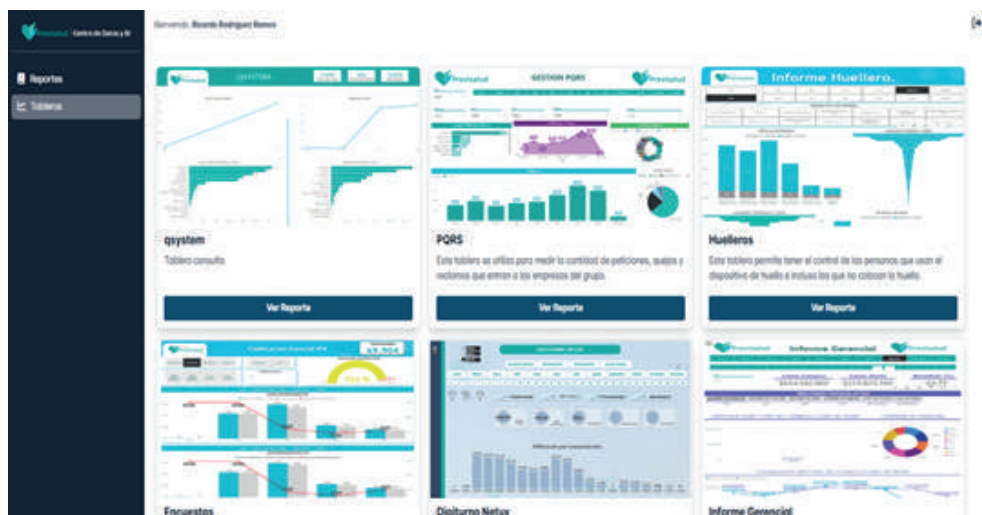


8.7.2. Centro de Datos y BI: Agilidad y Seguridad en el Análisis

Con la creación del Centro de Datos y BI, mejoramos la disponibilidad y confiabilidad de la información, garantizando un acceso seguro y controlado según los roles y permisos de los usuarios. Este enfoque de centralización de datos ha fortalecido la seguridad y el control de accesos, evitando la dispersión y el uso no autorizado de la información.

Los principales beneficios incluyen mayor agilidad en la obtención de datos, optimización de reportes y mejor trazabilidad de las fuentes de información. Esto ha permitido que los equipos tomen decisiones más rápidas y fundamentadas, reduciendo el riesgo de exposición de información sensible.

Con esta iniciativa, hemos consolidado una estructura de Business Intelligence (BI) eficiente, que impulsa la transformación digital y mejora la gestión estratégica de la organización.



8.7.3. Gobierno de Datos

Implementamos un marco de Gobierno de Datos para garantizar la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de la información en toda la organización. Este marco incluye políticas establecidas en calidad, seguridad y privacidad de datos, asegurando un manejo estructurado y alineado con las mejores prácticas.

Entre las principales mejoras se destacan la reducción de errores en los datos y el fortalecimiento de la confianza organizacional en los reportes y análisis. Además, se han definido roles y responsabilidades claras, facilitando una gestión de datos más eficiente y transparente.



8.7.4. Desarrollo de Tableros de Control

En el 2024, se desarrollaron y optimizaron **tableros de control interactivos**, mejorando la visualización de datos clave y su adaptabilidad a las necesidades del negocio. Con una **metodología ágil**, se priorizó la **personalización y rapidez de respuesta**, permitiendo a los usuarios una mayor autonomía en el análisis de datos.

Entre los tableros implementados se destacan:

- Tablero de Rotación Planta
- Tablero de Prestaciones Económicas
- Huellers V2
- Encuesta V2
- Calificadores Físicos

Estos tableros han optimizado la gestión y el monitoreo de indicadores estratégicos, facilitando la toma de decisiones basada en datos en tiempo real.

8.7.5. Implementación de Metodologías Ágiles

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y alineación con las necesidades del negocio, implementamos un modelo de trabajo ágil en el desarrollo de soluciones analíticas. Esto permitió reducir los tiempos de entrega, optimizar la documentación de tableros para facilitar su mantenimiento y mejorar la adaptación a cambios en los requerimientos. Además, se creó un formato estructurado para la declaración de necesidades, asegurando mayor claridad en la planificación y ejecución de proyectos.

El impacto organizacional ha sido significativo, logrando una mayor eficiencia en la entrega de reportes y tableros, además de fortalecer la toma de decisiones basada en datos en procesos estratégicos. También se reforzaron las políticas de seguridad y cumplimiento, garantizando el acceso seguro a la información. Finalmente, esta iniciativa ha impulsado una cultura data-driven, integrando el análisis de datos como un pilar clave en la gestión organizacional.

8.8. Gestión TIC

8.8.1. Proyecto Genesys Cloud

En 2024, en línea con nuestra misión y visión, emprendimos la modernización del **Contact Center** del Grupo Previsalud con el objetivo de mejorar la **experiencia del usuario** y optimizar la **gestión operativa**. Para ello, implementamos la plataforma **Genesys Cloud 2**, una solución en la nube que integra **omnicanalidad, inteligencia artificial, automatización y análisis avanzado**, permitiendo una operación más ágil, eficiente y segura. Con esto, pasamos de una infraestructura fragmentada y con limitaciones tecnológicas a un sistema escalable y seguro en la nube.

Los principales beneficios incluyen una **atención más ágil y eficiente**, gracias al enrutamiento inteligente y la unificación de canales como voz, chat, WhatsApp y correo electrónico. Además, la implementación de **IVR y chatbots** ha permitido la autoatención de los usuarios, reduciendo la carga operativa de los agentes y mejorando la disponibilidad del servicio. También se fortaleció la gestión interna con un **Desktop Omnicanal Unificado**, que proporciona una vista 360° de las interacciones, facilitando el trabajo colaborativo y la personalización del servicio.

Además, la plataforma cuenta con herramientas de reportes en tiempo real y dashboards integrados que permiten una **mayor capacidad de análisis y respuesta**, garantizando un servicio más confiable y alineado con los estándares de la industria. Esta evolución nos posiciona como un referente en atención omnicanal y transformación digital en el sector salud.

Tabla 1. Transformación tecnológica con Genesys: Antes y Después

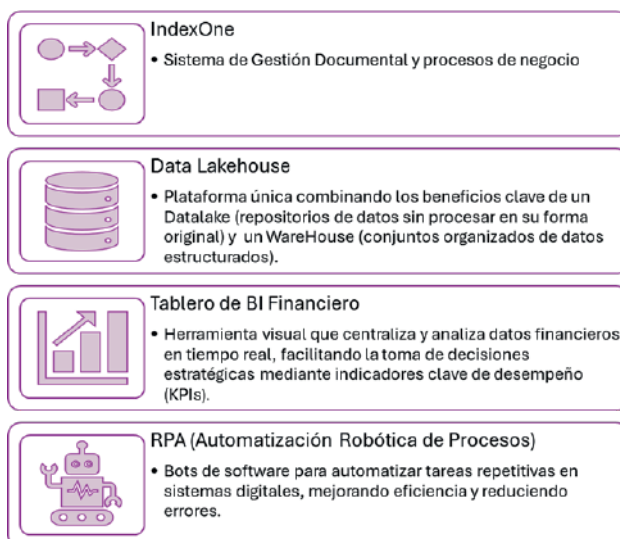
Capacidad	Antes	Después	Impacto
Canal de voz Inbound	73 canales fijos con números separados por empresa.	100 canales móviles con número único y enrutamiento automático.	Mayor eficiencia y recordación del usuario.
Canal de WhatsApp	Flujos independientes sin integración.	Número único con integración total a la plataforma omnicanal.	Mejor experiencia del usuario y gestión optimizada.
Autoatención	Sin automatización de procesos.	IVR y bots para autogestión de consultas y agendamientos.	Reducción de carga en agentes humanos.
Servidor de telefonía	Infraestructura obsoleta sin escalabilidad.	Plataforma en la nube con alta disponibilidad.	Mayor confiabilidad y continuidad del servicio.
Colaboración	Comunicación fragmentada.	Herramientas integradas para trabajo en equipo.	Mejora en productividad y eficiencia operativa.

8.8.2. Restructuración Nube OVH

Para garantizar el crecimiento y la eficiencia de nuestras plataformas tecnológicas, reestructuramos la infraestructura en la nube de OVH, alineándonos con la estrategia de transformación digital del grupo. Migramos de tres servidores físicos independientes y limitados a un servidor **HGR HCI3**, con el doble de memoria y cuatro veces más almacenamiento, además de un servidor exclusivo para respaldos con recuperación ante desastres (**DRP**).

Esta actualización incluyó mejoras en seguridad, como **firewalls de clúster y perimetrales**, **VPN** para conexiones seguras y **autenticación avanzada** para restringir el acceso a máquinas virtuales y cambios críticos. Con esta modernización, optimizamos el rendimiento, la seguridad y la escalabilidad de nuestras plataformas digitales.

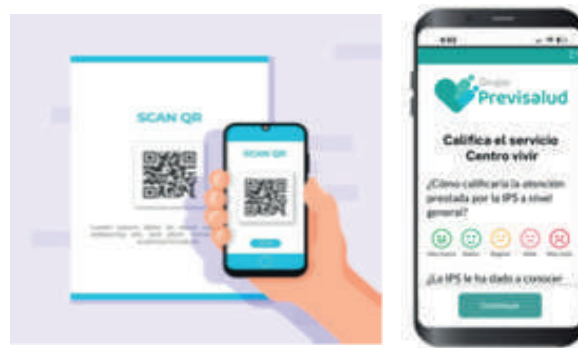
Sobre la nueva infraestructura se implementaron servicios claves como



8.8.3. Sistema de Gestión de turnos NETUXS

En 2024 finalizamos la implementación del sistema de turnos **NETUXS** en **Salud Social y Promonorte**, consolidando su operación junto a **Promocosta y Calidad Médica**, que ya lo utilizaban desde 2023. Esta herramienta ha optimizado la gestión del flujo de pacientes, reduciendo tiempos de espera y mejorando la organización del servicio en las IPS.

Durante el primer semestre del año, se amplió la funcionalidad del sistema con la implementación de **encuestas de satisfacción mediante códigos QR** en cada sede, permitiendo obtener retroalimentación en tiempo real sobre la experiencia del usuario. En la segunda mitad del año, esta iniciativa se extendió a las farmacias, fortaleciendo el monitoreo de la calidad del servicio en todos los puntos de atención.



En el último trimestre del año se implementaron calificadores de servicio en ventanillas de línea frente de los dispensarios de farmacias.



Gracias a NETUXS, hemos mejorado la eficiencia operativa y la experiencia del paciente, asegurando una atención más ágil y ordenada. Además, la integración de encuestas digitales nos ha permitido analizar y ajustar continuamente nuestros procesos para brindar un servicio de mayor calidad.

8.8.4. Aplicativos y plataformas tecnológicas

En el 2024 se liberó la segunda versión de App Security, que introdujo algunas mejoras en los procesos y amplió el alcance para el registro y seguimiento de los planes de mejora.

Igualmente se migró la plataforma de Calidad DARUMA a un esquema corporativo con la inclusión de una instancia separada para Promonorte y una instancia corporativa, optimizando los procesos y optimizando costos de licenciamiento.

En la figura se ilustra el ecosistema de aplicativos del Grupo Previsalud al final del 2024.



8.9. Centro de Contacto

En 2024, avanzamos significativamente en la implementación de la **omnicanalidad** como pilar central de nuestra estrategia de servicio, gracias a la colaboración entre **el equipo de sistemas, las IPS, el área de comunicaciones y el centro de contacto**. Desde abril, se ha desarrollado un cronograma estratégico que ha permitido la integración de nuevas herramientas y mejoras tecnológicas, garantizando una atención más eficiente y accesible para los usuarios.

El equipo de agentes ha demostrado una gran disposición para **capacitarse en nuevas tecnologías, personalizar la atención y optimizar tiempos de respuesta**, mientras que el equipo operativo ha trabajado en el **dimensionamiento adecuado, planificación eficiente y mejora continua**. Además, se ha fortalecido la comunicación con los usuarios, aunque aún hay oportunidades para aumentar la comprensión y uso de las nuevas herramientas disponibles.

Dentro del plan operativo, se han desarrollado estrategias clave como **la remisión de resultados por correo o WhatsApp, el agendamiento inteligente para controles con especialistas y la mejora en la contactabilidad** mediante segmentación precisa y automatización eficiente. También se han implementado herramientas de **autogestión y tecnologías avanzadas**, elevando la calidad del servicio y consolidando al **Grupo Previsalud** como referente en la transformación digital y la experiencia del usuario.

8.9.1. Llamadas entrantes

En 2024, el volumen de llamadas presentó una **reducción del 24%**, consolidando una tendencia a la baja en los últimos dos años. Este cambio refleja el impacto de las **iniciativas tecnológicas**, que han transformado la interacción de los usuarios con nuestros servicios.



El aumento en el uso de **WhatsApp, citas por correo y chat web** ha sido clave en esta transición, diversificando los canales de atención y mejorando la accesibilidad. Esta redistribución ha optimizado los recursos operativos, permitiendo **respuestas más ágiles y eficientes**.

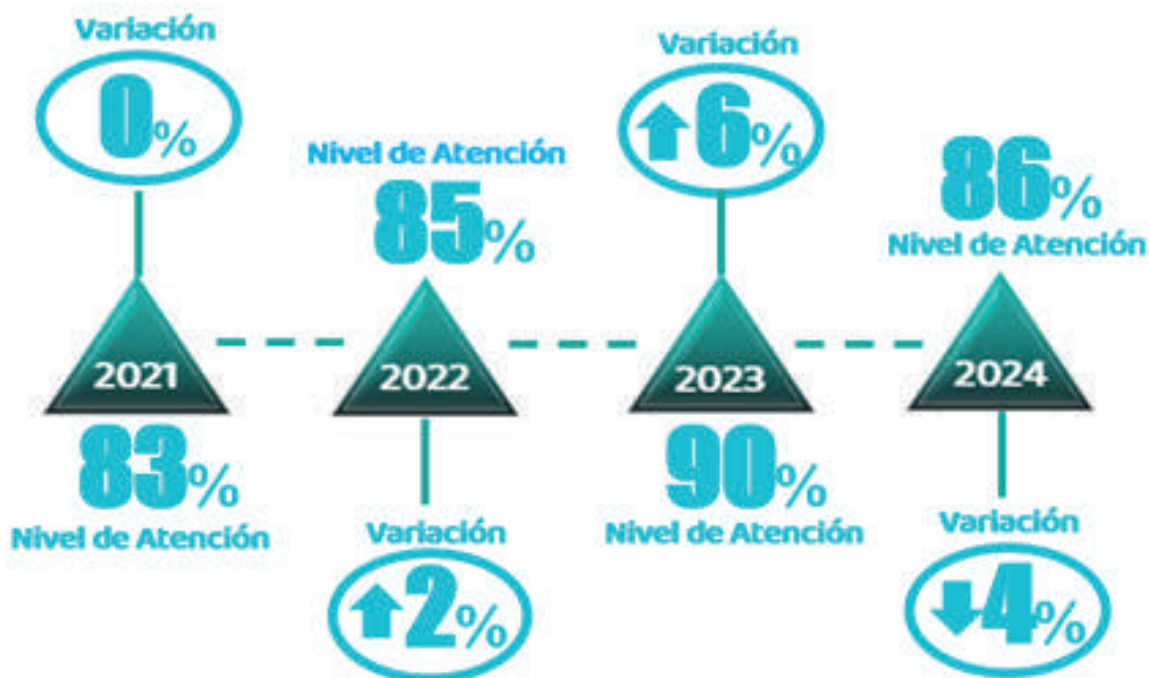
Este avance resalta la necesidad de seguir **fortaleciendo los canales digitales** y promoviendo su adopción, asegurando una atención innovadora y alineada con las expectativas de los usuarios en un entorno cada vez más digital.



Promocosta lideró el volumen de llamadas gracias a su línea externa como canal principal, permitiendo a los usuarios gestionar solicitudes de manera ágil desde cualquier lugar. Además, cuenta con teléfonos rojos en sus sedes de Calle 54, Contributiva y Sabanalarga, garantizando accesibilidad adicional dentro de las instalaciones.

Promonorte ocupó el segundo lugar en volumen de llamadas, también impulsado por su línea externa, complementada con teléfonos rojos en Villa del Rosario, Parque y Lleras, facilitando la gestión directa en sus sedes. Por su parte, Salud Social, Calidad Médica y farmacias Semedical refuerzan la oferta de acceso a los servicios, equilibrando canales digitales y presenciales para optimizar la atención y garantizar respuestas oportunas en todos los frentes operativos.

A lo largo del 2024, mantuvimos una adherencia consistente en llamadas entrantes, a pesar de retos como el aumento del ausentismo, ajustes en el dimensionamiento de agentes y nuevas implementaciones tecnológicas. La apertura de nuevos canales de atención mejoró la experiencia del usuario, pero generó una disminución del 4% en la adherencia, evidenciando la curva de aprendizaje propia de la evolución en nuestros procesos.



Para 2025, ajustaremos el umbral de adherencia al 95%, reafirmando nuestro compromiso con una atención de calidad. Aunque pueden surgir desafíos operativos, seguiremos fortaleciendo nuestras capacidades para garantizar el cumplimiento de este objetivo.

8.9.2. Gestión WhastApp Business ChatBOT

En 2024, la utilización del chat en el centro de contacto tuvo un aumento del 24%, reflejando el impacto positivo de su implementación como canal de comunicación. Actualmente, todas las empresas del Grupo Previsalud han integrado esta herramienta, realizando ajustes constantes para optimizar su funcionamiento y garantizar una interacción fluida con los usuarios bajo políticas claras y aceptadas.



Este crecimiento fortalece la estrategia de diversificación de canales, permitiendo atender un mayor volumen de solicitudes con eficiencia y consolidando la confianza de los usuarios. Además, evidencia la preferencia por canales digitales, destacando nuestra capacidad de adaptación a sus necesidades y expectativas. Promocosta lidera el uso del chat, alineado con su estrategia de negocio, seguido por Promonorte, que en 2024 superó a Salud Social en participación, demostrando el compromiso de cada empresa con la transformación digital.



8.9.3. Gestión Digital Bot ChatWEB

En 2024, implementamos el chat web como un widget accesible en las páginas de cada IPS del Grupo Previsalud, facilitando la gestión de agendamientos y consultas de manera ágil desde cualquier dispositivo. Gracias a la integración con nuestra base de conocimiento, los usuarios pueden resolver inquietudes en tiempo real, reduciendo tiempos de espera y optimizando la eficiencia del servicio.

Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la innovación tecnológica y la mejora continua de la experiencia del usuario, ofreciendo un acceso más directo y dinámico a nuestros servicios. Seguiremos optimizando este canal para consolidarlo como una herramienta clave en nuestra estrategia digital, garantizando un servicio rápido, eficiente y alineado con las necesidades de nuestros usuarios.



8.9.4. Canal Autogestión Salma

En noviembre de 2024, dimos un paso clave en nuestra transformación digital con el lanzamiento del canal de autogestión, integrado en la plataforma Genesys. Esta herramienta permite a los usuarios autoagendar citas de medicina general y odontología, así como confirmar y cancelar citas, siendo la confirmación el servicio con mayor participación.



La adopción de este canal ha simplificado la gestión de citas, brindando mayor control a los usuarios y reduciendo tiempos de espera. Además, optimiza los recursos operativos, mejorando la eficiencia del servicio y fortaleciendo la experiencia del usuario.

8.9.5. Gestión Citas Correo

Como parte de nuestra transformación digital, en 2024 se evidenció un incremento significativo en la gestión de correos y registros web en las IPS pasando de 1.864 en 2023 solicitudes a 42.768 en 2024. Esto, impulsado por las recientes implementaciones tecnológicas. La integración de nuevas herramientas ha optimizado los procesos, mejorando la capacidad de respuesta y la trazabilidad de las solicitudes.



8.9.6. Interacciones en Canales de atención

La implementación de la plataforma Genesys ha sido un hito en nuestra transformación digital, permitiéndonos integrar todos los canales de atención en una única solución. Esta optimización ha mejorado la gestión de interacciones, la experiencia del usuario y nuestra capacidad operativa, logrando un nivel de atención global del 94%.

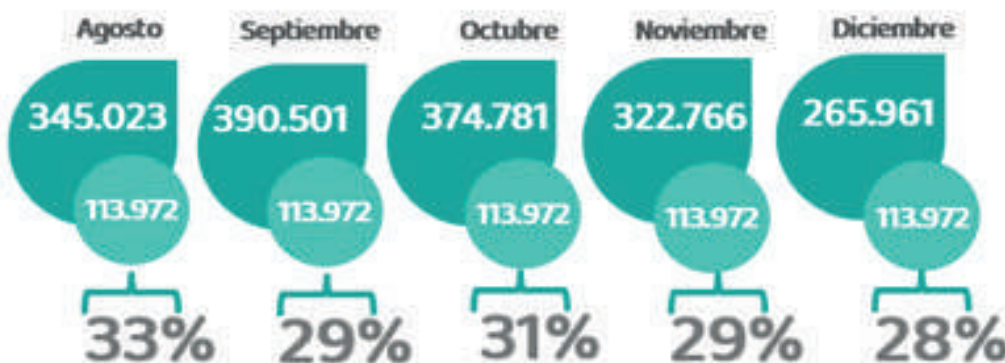
Este indicador refleja la eficacia de los procesos implementados y la alineación con las expectativas de los usuarios. De cara a 2025, este resultado servirá como referencia clave para evaluar la sostenibilidad del desempeño e identificar oportunidades de mejora continua.



8.9.7. Rendimiento del Flujo Canales Bot + Llamadas

El Resumen de Rendimiento de Flujos permite a los supervisores analizar métricas clave sobre las llamadas entrantes, identificando problemas de desempeño y evaluando la efectividad del autoservicio. La vista muestra información relevante según los permisos del usuario, facilitando decisiones basadas en datos para optimizar procesos y mejorar la experiencia del usuario.

El análisis muestra que, en promedio, el 30% de las interacciones requieren ser escaladas a un agente, lo que indica oportunidades para mejorar la resolución automática de los flujos. El 70% restante se resuelve sin intervención humana, reflejando que los flujos están diseñados para manejar consultas estándar de manera eficiente. Estos datos permiten optimizar el autoservicio, reduciendo la necesidad de intervención y mejorando la eficiencia operativa.



8.9.8. Base de Conocimiento

Inicialmente, la base de conocimiento de Previsalud agrupaba todos los canales digitales en un único flujo. Sin embargo, desde noviembre, se ha segmentado por cada bot de las empresas, permitiendo una atención más personalizada y eficiente según las necesidades de cada marca dentro del grupo.



El porcentaje de respuestas atendidas por esta base es evolutivo, ya que en su inicio se basaba en los datos de los flujos de WhatsApp. Con la implementación de inteligencia artificial (IA), los bots han mejorado su capacidad de respuesta y aprendizaje, lo que impulsa un proceso continuo de expansión y optimización.

Este avance fortalece la precisión y eficiencia de nuestras soluciones, asegurando que los usuarios reciban respuestas rápidas y de calidad a través de los diversos canales digitales, consolidando así una experiencia de servicio más ágil y efectiva.

8.9.9. Otras Plataformas y su gestión

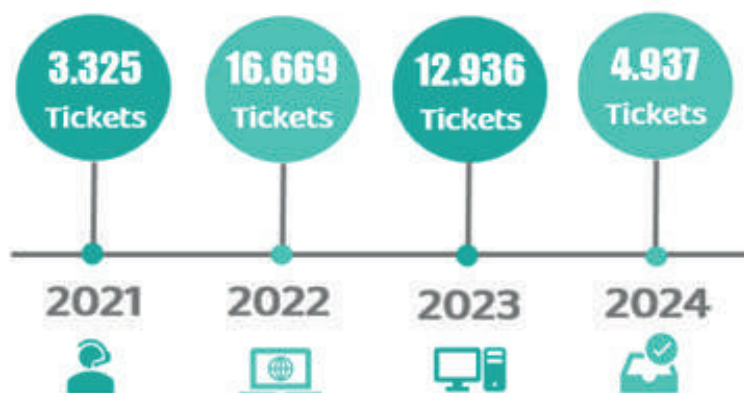
En 2024, fortalecimos nuestras estrategias de comunicación y atención al usuario, optimizando el uso de mensajes de texto (SMS), correos electrónicos y la Mesa de Servicios. La funcionalidad de SMS estuvo disponible para todas las empresas del grupo, logrando un incremento del 1% en el volumen de envíos en comparación con 2023, asegurando notificaciones inmediatas y programadas para una comunicación más efectiva.



También implementamos un proceso estructurado de mailing, integrando al Centro de Contacto y el área de Comunicaciones, lo que permitió una distribución más eficiente de información interna y la remisión de certificados corporativos.



Además, la Mesa de Servicios experimentó una reducción del 62% en el uso de tickets, debido a la preferencia por el canal de correos desde las páginas web, agilizando la gestión de solicitudes y mejorando la eficiencia operativa.



Estos avances reflejan nuestro compromiso con la omnicanalidad, la autogestión y la innovación digital, optimizando la atención, accesibilidad y satisfacción de los usuarios. Con estas mejoras, consolidamos nuestra posición como referente en calidad e innovación, con el objetivo de seguir evolucionando y superando los logros alcanzados en 2024.



Previsalud



GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

9. Responsabilidad Social y Ambiental

9.1. Gestión Social

En 2024, el Grupo **Previsalud** amplió su oferta de servicios con un fuerte enfoque en **responsabilidad social**, beneficiando a gestantes, adultos mayores, niños y jóvenes de las IPS **Salud Social**, **Promocosta**, **Promonorte** y **Calidad Médica**.

A través de diversos programas, se ha promovido el bienestar integral de los usuarios y sus familias, respondiendo a sus necesidades específicas y fortaleciendo alianzas estratégicas. La inversión social total ascendió a **\$114.144.223 millones**, destinados a programas propios y apoyos financieros en colaboración con otras entidades.

Para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad de estos programas, se consolidó un equipo interdisciplinario de **10 profesionales**, incluyendo enfermeras, trabajadoras sociales y psicólogas, distribuidos en las diferentes IPS. Este equipo ha sido clave en la implementación de estrategias que impactan positivamente la calidad de vida de los beneficiarios, asegurando un acompañamiento integral y continuo.

9.1.1. Programa aMAMAntar

El programa aMAMAntar continúa consolidándose como un modelo de atención integral para gestantes, promoviendo el autocuidado y la lactancia maternos exclusiva durante los primeros seis meses de vida del bebé. En 2024, 1.551 gestantes participaron en este programa, aumentando la cobertura en casi tres veces la cobertura del año 2023, donde se intervinieron 481 gestantes. Estas fueron clasificadas por trimestre de gestación para recibir herramientas pedagógicas adecuadas.

CLASIFICACIÓN DE BENEFICIARIAS					
Municipio	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Posparto	Total
Atlántico	32	299	277	507	1.115
Norte de Santander	4	38	73	88	203
Cesar	37	149	6	41	233
Total	73	486	356	636	1.551

Además, se realizaron 194 encuentros pedagógicos, con una asistencia del 97%, donde se abordaron temas esenciales como nutrición, prevención de riesgos en el embarazo y técnicas de lactancia.



Como parte del compromiso con los derechos del menor, se promovió el **registro civil de 595 recién nacidos**, asegurando su acceso a servicios de salud. También se certificaron **485 gestantes y familiares** en el Curso de Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable, cumpliendo con la normatividad legal vigente. Esta formación incluyó sesiones sobre cuidados prenatales, posnatales, puericultura y prevención de enfermedades.

Además, se implementaron estrategias complementarias como Escuadrones de Lactancia, con **33 visitas domiciliarias** para reforzar la adherencia a la lactancia materna exclusiva. También se brindó acompañamiento psicosocial a **64 gestantes con diagnóstico de Sífilis y VIH**, asegurando el seguimiento a sus tratamientos y fomentando el autocuidado. En términos de salud mental, se aplicaron pruebas de tamizaje a **399 usuarias**, identificando 23 casos con diagnósticos clínicos y garantizando su seguimiento.

9.1.2. Programa Vínculo Solidario

El Programa Vínculo Solidario ha sido fundamental para atender a personas en situación de vulnerabilidad, ya sea por factores de salud o determinantes sociales. En 2024, se atendieron **181 casos**, aumentando con respecto a los 90 casos reportados en 2023. Los casos fueron clasificándolos según su riesgo psicosocial (alto, medio y bajo). La intervención se llevó a cabo a través de visitas domiciliarias, evaluando aspectos como la infraestructura del hogar, el entorno familiar y la red de apoyo del paciente.

Entre los casos atendidos, se identificaron **30 situaciones de vulnerabilidad en adultos mayores**: 15 por fallecimiento, 16 por dificultades económicas y 119 por riesgo psicosocial. A partir de estas evaluaciones, el 76% de los casos fueron gestionados exitosamente, mientras que 6 casos continuarán en seguimiento durante 2025.

Categoría	2020	2021	2022	2023	2024
Vulnerabilidad económica	1	-	-	16	15
Consumo de SPA	2	-	-	-	2
Verificación de derechos del adulto mayor	1	-	-	3	30
Baja adherencia a los programas de riesgo	6	1	1	10	-
Fallecimiento	-	-	-	4	10
Duelo	15	-	-	-	-
Abandono/negligencia	2	-	-	3	5
Identificación de Riesgo Psicosocial	4	23	46	52	119
Gestantes en situación de vulnerabilidad	-	5	-	2	-
Total	33	28	47	90	181

Además, se logró la articulación con programas sociales como Sisbén, Renta Ciudadana y la Oficina de Equidad y Género, facilitando el acceso de los beneficiarios a recursos gubernamentales. Este programa ha fortalecido el acompañamiento social en las IPS, asegurando que los usuarios más vulnerables reciban atención integral y el apoyo necesario para mejorar su calidad de vida.

9.1.3. SALMA: Cuidando Cuidadores

El programa SALMA busca mejorar el bienestar de los cuidadores de pacientes crónicos y en situación de discapacidad, brindándoles herramientas para su desarrollo físico, mental y emocional. En 2024, **209 cuidadores** pertenecientes al Programa de Atención Domiciliaria (PAD), Centro Vivir, Calidad Médica y Promonorte. Los cuidadores participaron en actividades diseñadas para fortalecer sus habilidades y conocimientos en el cuidado de sus familiares.

Las sesiones incluyeron formación en salud mental, autocuidado y técnicas de respiro, además de promover la actividad física y la creación de redes de apoyo entre cuidadores. Se realizaron **35 encuentros educativos**, tanto presenciales como virtuales, en los cuales se abordaron estrategias para el manejo del estrés y el equilibrio emocional.

Como resultado del programa, se ha observado una mejora significativa en la calidad de vida de los cuidadores, con un aumento en su capacidad de afrontamiento y bienestar emocional. Además, se ha facilitado su acceso a programas de educación y certificaciones en cuidados paliativos, asegurando una formación continua y especializada.



9.1.4. Programa VICARIO – Bienestar Integral

El Programa VICARIO se ha consolidado como una estrategia clave para mejorar la calidad de vida de los pacientes con enfermedades crónicas mediante un enfoque biopsicosocial. En **2024, 4.534 usuarios** participaron activamente en sesiones diseñadas para fortalecer su bienestar físico, mental y emocional.

Este programa busca fomentar el autocuidado y la adopción de hábitos saludables, promoviendo la autonomía del paciente en la gestión de su salud. A través de actividades estructuradas en las IPS del grupo Previsalud, se han abordado diferentes dimensiones del bienestar, generando un impacto positivo en la adherencia a los tratamientos y en la estabilidad emocional de los participantes.

Durante el año, se llevaron a cabo **147 sesiones educativas y recreativas**, en las que los usuarios recibieron orientación sobre nutrición, salud mental, actividad física y estimulación cognitiva. Una de las herramientas fundamentales utilizadas fue la Prueba Cognitiva Mini-Mental, que permitió evaluar el estado cognitivo de los pacientes. A partir de estos resultados, se identificaron **151 usuarios con deterioro cognitivo leve y 43 con afectación moderada o grave**, quienes fueron remitidos a programas especializados para su seguimiento y tratamiento. Esta estrategia ha sido crucial para la detección temprana de alteraciones cognitivas y la implementación de intervenciones oportunas.



Además de los beneficios en salud, el Programa VICARIO ha fortalecido las redes de apoyo social de los pacientes, promoviendo su integración y participación en actividades grupales. Se han desarrollado espacios de interacción en los que los usuarios comparten experiencias y refuerzan sus habilidades para el autocuidado.

Como parte de estas iniciativas, se han incorporado prácticas de relajación, terapia ocupacional y sesiones de acompañamiento emocional, que han contribuido a mejorar la calidad de vida de los pacientes. Gracias a este enfoque integral, se ha logrado una mayor adherencia a los tratamientos médicos, una mejor percepción del bienestar y una reducción en la carga emocional de los cuidadores.

9.1.5. Gestión de Recursos, Servicios y Cooperación

En 2024, se fortaleció la gestión de recursos y la cooperación interinstitucional, desarrollando programas y alianzas estratégicas para el bienestar de sus usuarios y la comunidad. A través del proyecto Crisálida, en alianza con el SENA, se ofrecieron 7 cursos complementarios en Atlántico, Cesar y Norte de Santander, beneficiando a 180 personas en áreas como atención al cliente, patronaje, primeros auxilios, bioseguridad aplicada a la estética y certificación de cuidadores. Esta iniciativa busca brindar herramientas para el desarrollo de habilidades productivas, promoviendo la empleabilidad y el emprendimiento en las regiones atendidas.



En el marco de la Escuela de Vida: Sano es + Bacano, se realizaron **11 jornadas de promoción de la salud**, impactando a **789 adolescentes y jóvenes** en colegios y universidades dentro del área de influencia de Previsalud. Durante estos encuentros se abordaron temas clave como derechos sexuales y reproductivos, cuidado e higiene, prevención del abuso sexual y manejo de emociones en la infancia y adolescencia. Además, se llevaron a cabo jornadas de salud con servicios de vacunación, planificación familiar y odontología.



Por su parte, en la Semana de la Salud Mental, se **sensibilizó a 274 jóvenes** sobre la depresión, prevención del suicidio y herramientas de afrontamiento, y en alianza con la IPS Promocosta 54, se realizaron intervenciones grupales con **71 pacientes con diagnósticos clínicos de trastornos afectivos y esquizoafectivos**.



Desde la proyección comunitaria, se llevó a cabo la tradicional celebración Navidad al Parque, beneficiando a **más 500 niños** de Centro Vivir y de usuarios de Salud Social Calle 17, con el apoyo de aliados estratégicos como Air-e, Semedical y líderes comunitarios.



El Voluntariado Corporativo de Previsalud desarrolló **38 actividades** en beneficio de poblaciones vulnerables, **recibiendo 1.281 donaciones en especie y \$2.000.000 en aportes económicos**. En el marco del programa ELISA, se realizaron 15 ferias de salud en las IPS y 5 jornadas en dispensarios farmacéuticos, impactando a **1.057 usuarios** con la socialización del portafolio de gestión social, derechos y deberes del usuario, canales de comunicación y encuestas de satisfacción.

9.1.6. Alianzas Estratégicas

El fortalecimiento de alianzas estratégicas fue clave en 2024, logrando la vinculación de **78 aliados entre empresas privadas y entidades territoriales**. Gracias a estas colaboraciones, se entregaron **2.437 incentivos a gestantes**, con aportes de empresas como Procaps, Tena, Johnson & Johnson, Abbott, Air-e y Coosalud, entre otras. Además, se logró **una inversión social de \$114.144.223 millones**, distribuidos en programas de gestantes, Vicario, Guardianes del Medio Ambiente, Escuelas de Vida, SALMA, kits de apoyo, Crisálida, proyectos comunitarios, Vínculo Solidario y voluntariado.

A través de esta gestión integral de recursos y cooperación, el Grupo Empresarial Previsalud reafirma su compromiso con el bienestar de la comunidad, garantizando el acceso a formación, salud, acompañamiento psicosocial y fortalecimiento del tejido social en las regiones donde opera.

9.2. Gestión Ambiental

9.2.1. Guardianes del medio ambiente

En 2024, se desarrolló el programa Guardianes del Medio Ambiente, con el objetivo de fortalecer la conciencia ecológica en nuestros colaboradores, usuarios y comunidades. A través de estrategias de educación ambiental, optimización del uso de recursos y una mejor gestión de residuos, promovemos prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Se capacitaron más de **300 colaboradores** en buenas prácticas ambientales y se implementaron campañas de uso eficiente del agua y la energía, logrando una **reducción del 8%** en el consumo de recursos respecto al año anterior.

Como parte del compromiso con el reciclaje y la reducción de desechos, se instalaron puntos ecológicos en todas nuestras sedes, **aumentando en 15% la recuperación de materiales reciclables**. Además, en alianza con entidades ambientales, realizamos tres jornadas de reforestación, logrando la siembra de **500 árboles nativos** en áreas estratégicas. También fortalecimos la gestión de residuos hospitalarios, optimizando su disposición y reduciendo el uso de plásticos de un solo uso.

A través de Guardianes del Medio Ambiente, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando un modelo de atención en salud más responsable con el entorno. Estas acciones no solo reducen nuestra huella ambiental, sino que también fomentan una cultura de sostenibilidad en la comunidad, impulsando un impacto positivo en el presente y para las futuras generaciones.



En 2024, el grupo Previsalud reafirmó su compromiso con la economía circular, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje de materiales como parte de su estrategia de sostenibilidad. A través del aprovechamiento de recursos textiles, se lograron recuperar 97 prendas en desuso, incluyendo **overoles, pijamas, camisas, batas y pantalones**, que sumaron un total de 31.1 kilos de material reutilizable. Estos textiles fueron transformados en **520 nuevos productos**, destinándose a **ayuda humanitaria para beneficiarios de programas sociales y a la estrategia Crisálida**, impulsando emprendimientos sostenibles y contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.

Como parte de la intervención con colaboradores, se desarrolló una campaña para fomentar la reutilización de materiales, logrando la recuperación y entrega de **300 estuches elaborados con materiales reciclados**. Estos estuches, diseñados para guardar cargadores, audífonos y carnets, fueron distribuidos de manera estratégica: **30 entregados a colaboradores de Salud Social, 50 en la feria de gestión social y 220 a usuarios de diferentes programas**. Esta iniciativa no solo reduce la generación de residuos, sino que también promueve una cultura de consumo responsable y reutilización dentro de la organización.

Con estas acciones, damos un paso firme hacia un modelo de economía circular, optimizando el uso de recursos sin comprometer el futuro de las próximas generaciones. La reutilización de uniformes y otros insumos refuerza el compromiso con la sostenibilidad, asegurando que cada material en desuso tenga una segunda vida útil y generando un impacto positivo tanto ambiental como social.





Capítulo Responsabilidad Social y Ambiental

Desde el área de Gestión Social, se implementan programas sociales que contribuyen al desarrollo sostenible y el bienestar integral de nuestros colaboradores, usuarios, familias y comunidad.

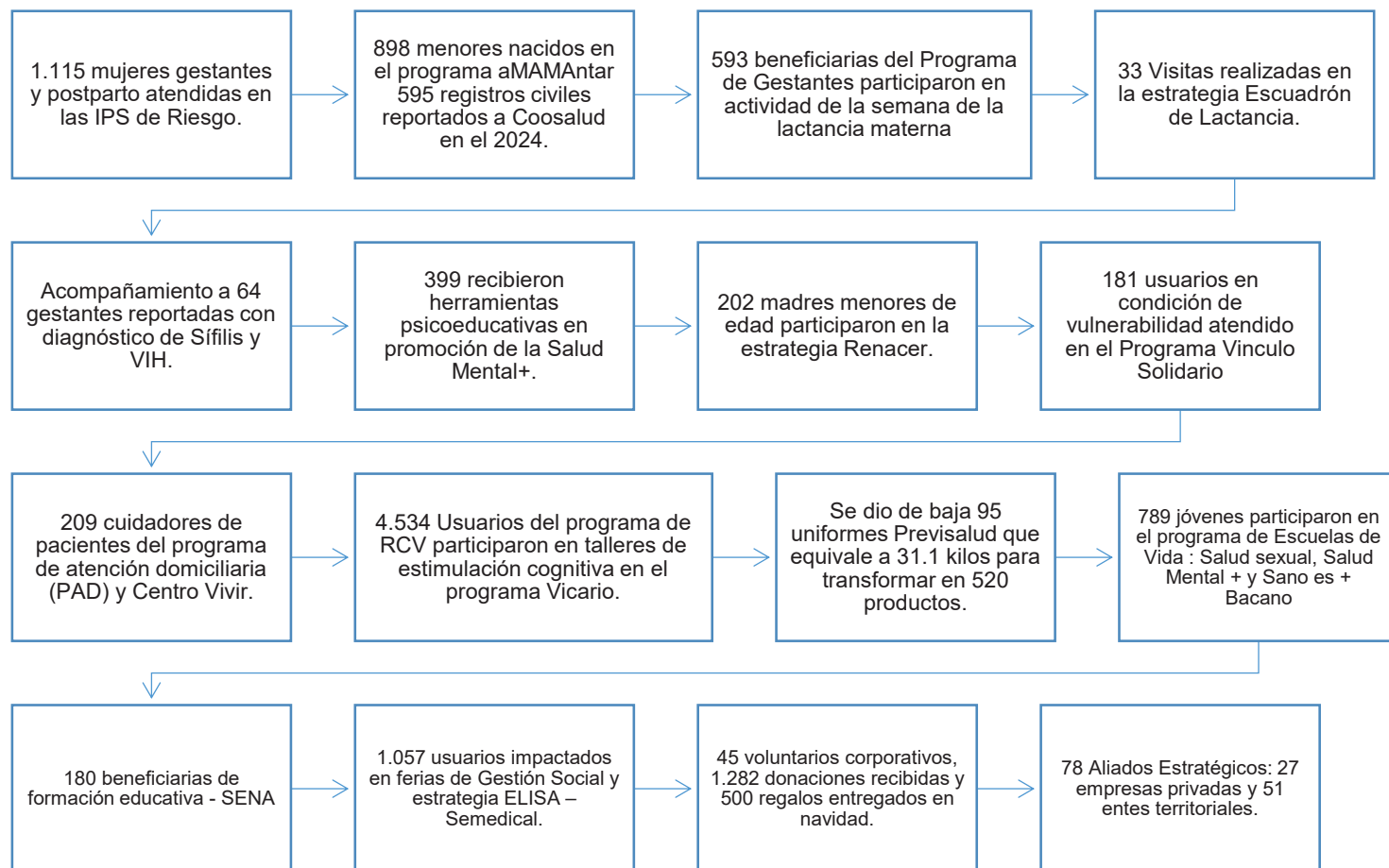
Total de la inversión social:
\$114.144.223 millones

En programas propios y en apoyo financiero de alianzas estratégicas.



A través de Guardianes del Medio Ambiente, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, asegurando un modelo de atención en salud más responsable con el entorno. Estas acciones no solo reducen nuestra huella ambiental, sino que también fomentan una cultura de sostenibilidad en la comunidad, impulsando un impacto positivo en el presente y para las futuras generaciones.

Beneficiarios impactados:



Equipo de trabajo Gestión Social

Debido al crecimiento exponencial de los diferentes programas en las diferentes IPS de Previsalud, se consolidó un gran equipo interdisciplinario conformado por 10 profesionales.

Salud Social y Promocosta: Enfermera, Trabajadoras sociales, Psicólogas

Promonorte: Enfermera y Trabajadora Social

Calidad Médica: Enfermera y Psicóloga

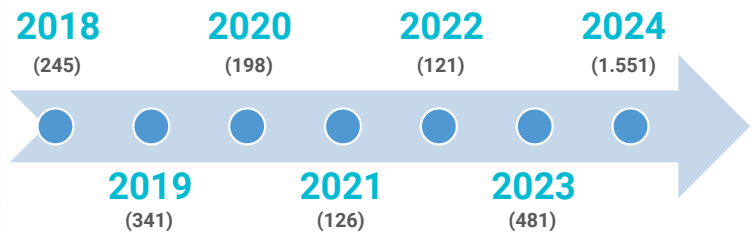
Programas y Proyectos 2024

Programa aMAMAntar

Durante en el año 2024 el programa aMAMAntar continua su consolidación como un modelo de atención integral para las gestantes. A través de diferentes herramientas psicoeducativas se promueve el autocuidado durante la etapa del embarazo incidiendo en el bienestar físico, psicológico, social de madre e hijo y prevención de los riesgos en salud. Enfatizamos en la promoción de la Lactancia Materna durante los 6 primeros meses de vida del menor.



Población participante: Nuestro programa bandera aMAMAntar presenta una evolución de numero de beneficiarias vinculadas desde el año 2018 hasta el 2024.



Clasificación gestacional:

Las gestantes participantes en el programa aMAMAntar se clasifican de acuerdo con su edad gestacional para recibir herramientas pedagógicas en actividades dinámicas de grupo.

CLASIFICACIÓN DE BENEFICIARIAS					
Municipio	Trim I	Trim 2	Trim 3	Posparto	Total
Atlántico	32	299	277	507	1.115
Norte de Santander	4	38	73	88	203
Cesar	37	149	6	41	233
Total	73	486	356	636	1.551

Encuentros pedagógicos:

En el año 2024 se realizaron un total de 194 encuentros pedagógicos en los municipios del Atlántico, Norte de Santander y Cesar, con promedio de asistencia del 97% de la población beneficiaria. Se abordaron temas en: *cuidados prenatales y prevención del riesgo en el embarazo, nutrición en el embarazo, peso y talla, secretos para una lactancia materna, ABC de la lactancia, vínculo afectivo, actividad física -relajación y respiración, lactancia materna exclusiva, beneficios, posiciones, mitos y realidad*



Protección de los Derechos del Menor:

Se promovió la importancia del goce de los derechos de los 898 menores que nacieron en el Programa aMAMAntar 2024. Con lo anterior, **595 registros civiles** entregados en el 2024 para su afiliación al sistema de salud.



Curso Preparación para la Maternidad y Paternidad Responsable (M&P)

En cumplimiento con la normativa 3280, se desarrolla el Curso maternidad y paternidad responsable con énfasis en la preparación de la materna en cuidados prenatales, posnatales y puericultura. El programa incluye todas las edades gestacionales e involucra a sus familiares. Este año certificamos a **485** gestantes y familiares que participaron en el curso.



La temática tratada está establecida en la normativa de la resolución:

❑ **Taller 1:** Control prenatal- sentencia IVE- ejercicios posturales.

❑ **Taller 2:** Sentimientos acerca de la gestación cambios físicos y psicológicos -imagen corporal /relaciones personales laborales y familiares durante la gestación, Prevención cáncer mama y cérvix -actividades de pujo en colchoneta.

❑ **Taller 3:** Accesibilidad en áreas rurales y barreras culturales del lenguaje / signos y síntomas de alarma, rutas de atención /prevención cáncer próstata -formas amorosas de acompañar a la gestante-posiciones durante las contracciones

❑ **Taller 4:** Lactancia materna exclusiva -vínculo afectivo madre -hijo -posturas /cuidado del RN puericultura -preparación acompañante trabajo parto - orientaciones sobre la respiración

durante las contracciones y el pujo.

❑ **Taller 5:** Cuidado del RN prematuro, posición canguro tiempo atención del RN -esquema de atenciones individuales infancia / ejercicios de respiración.

❑ **Taller 6:** Control del RN / asesoría de planificación, espaciamiento de embarazos /ejercicios estiramiento.

❑ **Taller 7:** Prevención cáncer infantil y ejercicios isquiotibiales espinales.



El Curso de Preparación a la Maternidad y Paternidad Responsable en el 2024 impactó la vida de mujeres y familias, con 192 actividades y una asistencia de 3.007 gestantes y acompañantes.



Entrega de Beneficios a las participantes

kits complementarios: El cumplimiento de las actividades pedagógicas propone un plan de incentivos representado en productos para el cuidado del bebé y la madre. En el 2024 se entregaron 423 kits y 2.437 Souvenirs de aliados.

KITS COMPLEMENTARIOS 2024								
Departamento	Bienvenida	Kit Bañera	Kit de Primeros Auxilios	Kit pañalera	Extractor	Cojín de Lactancia	Kit alimentación	TOTAL
ATLANTICO	121	57	0	3	54	2		237
CUCUTA	6	6	2	21	18	2	0	55
CESAR	0	70	0	60	0	0	1	131



Semana de lactancia de materna

La estrategia permitió visibilizar y promover la lactancia materna y crear conciencia sobre sus beneficios, además de crear entornos propicios para que las mujeres puedan amamantar, como apoyo en el lugar de trabajo y en la comunidad. Se impactó 593 gestantes y acompañantes.



Estrategia Escuadrones de Lactancia

Durante el año 2024, el equipo de Gestión Social realizó 33 visitas domiciliarias, cuyo objetivo es verificar adherencia a lactancia materna exclusiva, asesoría y orientación acerca de las dificultades existentes y reforzando en ellas: importancia de lactancia materna exclusiva, planificación, banco de leche, signos de alarma y cuidado en el recién nacido, depresión posparto, vínculo afectivo, importancia de la higiene en el hogar y verificación de garantía de derecho.



Siempre Coontigo: Estrategia para la atención psicosocial de gestantes con diagnóstico de SIFILIS Y VIH

En el marco de la estrategia Siempre Coontigo, en el año 2024 se realizó acompañamiento a 64 gestantes reportadas con diagnóstico de Sífilis y VIH. En las visitas domiciliarias se realizó verificación de adherencia al tratamiento de la gestante y su pareja, recibieron orientación sobre la importancia del autocuidado, seguimiento de controles médicos, medicamentos y lectura de resultados, uso de preservativo y planificación familiar, sensibilización sobre el DX, recomendaciones y cuidados en pareja (tratamiento) y alimentación saludable.

Estrategia de Atención Materna en Salud Mental del Programa aMAMAntar:

Se brindaron talleres psicoeducativos enfocados salud mental y bienestar emocional, signos y síntomas de Depresión, prevención del suicidio, recomendaciones y actividad didáctica con habladores con situaciones verdaderas y falsas. Se aplicaron pruebas de tamizaje como son: Escalas de Depresión de Beck – BD1- II y Escala de Edimburgo para un total de 399 en el año 2024. Dentro de los resultados arrojados, 23 usuarias de Atlántico (18), Cúcuta (3) y Cesar (2) presentaron diagnósticos clínicos en salud mental como: Depresión, Ansiedad, Estrés laboral y Comportamientos inadecuados.

Renacer: Estrategia de atención diferencial a madres menores de edad

Con esta estrategia se hace acompañamiento integral a las gestantes menores de edad (13 a 17), para el año se realizó intervención a 202 madres. Inicialmente se hace la caracterización del usuario a fin de identificar: estructura familiar, situación educativa, económica, laboral, social, redes de apoyo y proyecto de vida. También se valora el riesgo psicosocial identificando situaciones de riesgo para la gestante. En los casos identificados de alto riesgo, se articulan con los servicios internos de Previsalud o entes correspondientes.

En el año 2024, se realizaron 68 visitas domiciliarias y 89 fichas de valoración psicosocial. Así mismo, actividades enfocadas a la población.



Vinculo Solidario

El programa aborda a los usuarios en situación de vulnerabilidad por su condición de salud o determinantes sociales. Los casos son remitidos por el personal asistencial en las diferentes IPS, momento en que inicia el proceso de intervención con una visita domiciliaria con el fin de verificar las condiciones psicosociales del usuario: entorno, situación económica, dinámica familiar. Cuando la solicitud se realiza directamente desde el programa de Hospitalización, se verifica el riesgo psicosocial del paciente antes del egreso y en la visita se identifican las condiciones de infraestructura, espacio y entorno del lugar asignado para la recuperación del paciente, así como la red de apoyo familiar y cuidador a cargo.

Casos atendidos: Se listan a continuación las solicitudes atendidas por el equipo psicosocial de Gestión Social en el año 2024 y la trazabilidad desde el año 2018 hasta el 2024. Se evidencia el crecimiento exponencial en la recepción de solicitudes atendidas, en función a clasificación de riesgo psicosocial identificado (Alto, Medio y Bajo).

Categoría	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vulnerabilidad económica	1	1	1	-	-	16	15
Consumo de SPA	2	4	2	-	-	-	2
Verificación de derechos del adulto mayor	-	7	1	-	-	3	30
Baja adherencia a los programas de riesgo	-	6	6	1	1	10	-
Fallecimiento	-	-	-	-	-	4	10
Duelo	1	1	15	-	-	-	-
Abandono/negligencia		3	2	-	-	3	5
Identificación de Riesgo Psicosocial	-	2	4	23	46	52	119
Gestantes en situación de vulnerabilidad	-	7	-	5	-	2	-
Total	4	31	33	28	47	90	181

Casos atendidos Programa Vinculo Solidario. Corte al 31 de diciembre de 2024

En el año 2024, se priorizaron 39 casos para articulación con programas sociales: Sisben, Renta Ciudadana, Adulto Mayor y se radicaron solicitudes en la Secretaría de Gestión Social de Barranquilla, Oficina de Equidad y Género, Defensoría del Pueblo, Comisaria de Familia, Personería Distrital, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Registraduría Nacional del Estado Civil, Gobernación del Atlántico.

El 76% de los casos se cerraron con éxito, se presentaron 10 fallecimientos y 6 casos continúan en seguimiento el 2025.

PROYECTO VINCULO SOLIDARIO 2024					
Departamento	Solicitantes	Clasificación Riesgo			
		2024	Alto	Medio	Bajo
Atlántico	Centro vivir	10	16	24	105
	PAD	17			
	Hospitalización	119			
	Salud Social - RCV	7			
	Gestión Social	1			
	Siempre Coontigo	2			
Cúcuta	Promonorte	13	4	5	4
Cesar	Calidad Medica	7	3	3	1
TOTAL		181	24	31	115

Casos atendidos Programa Vinculo Solidario. Corte al 31 de diciembre de 2024

Salma: Cuidando Cuidadores

Tiene como objetivo generar bienestar en las personas que desarrollan un rol de cuidador de pacientes crónicos o en situación de discapacidad, impactando en las dimensiones física, mental, emocional y social. También, proveemos herramientas de actualización para la administración de cuidados a familiares dependientes. En el marco del programa enfatizamos en la promoción de la salud mental y acompañamiento emocional de los cuidadores, convirtiéndose en una estrategia necesaria para disminuir los factores de riesgo físico y mental, así como reforzar las habilidades en el cuidado de los pacientes.

En este año participaron 209 cuidadores del Programa de Atención Domiciliaria PAD y Centro Vivir (Atlántico), Calidad Médica y Promonorte.



Salma: Cuidando Cuidadores 2024 🌻

Grupo · 68 miembros



SALMA: Cuidando Cuidadores - Centro Vivir



Grupo · 52 miembros

- ❑ Inclusión al programa de adulto mayor.
- ❑ Ofertas académicas (Sena, OPS) en cursos de cuidadores.
- ❑ Recursos de estudios (presentaciones de las diferentes intervenciones)
- ❑ Grupo de apoyo (frases y palabras de motivación)

Se realizaron actividades presenciales y virtuales, a continuación, se presenta la relación de participantes caracterizados según el grupo de cuidadores.

NO. DE PARTICIPANTES				
Departamento	PAD	Presencial	Virtual	TOTAL
Barranquilla		68	35	103
	Centro Vivir	20	50	70
Cúcuta	Comunitario	27	0	27
Cesar	PAD	5	4	9
TOTAL				209

Se realizaron exitosamente 35 encuentros con temas guiados por el equipo de gestión social, personal asistencial del PAD y tallerista externa. Los encuentros se ejecutaron cuatro veces al mes cumpliendo con el siguiente plan educativo:

SESION 1 Y 2					SESION 3 Y 4 (SOLO CUIDADORES CENTRO VIVIR)		
SIMPOSIO (SOLO CUIDADORES DE PAD) - CERTIFICADO							
Bienvenida y presentación del programa – Rol del cuidador /Higiene del sueño/ personal/alimentación	Principios generales del manejo de crónico (reconocimiento de signos de alarma)/ Humanización del cuidado del paciente crónico y su familiar	Soporte vital básico, Atención y cuidado en pacientes con sonda nasogástrica, gastronomía y traqueotomía y Terapia respiratoria.	Cuidados básicos del paciente diabético / Cambios posturales en pacientes encamados / Lubricación de la piel / Técnicas de movilización	Prevención de caídas / Lavado de manos /	Entendiendo la neurodiversidad /duelo ante un DX	la importancia de recibir terapias integrales y la contrapartida como padres /Certificado de discapacidad	manejo de conducta / técnica de promoción de la autonomía
SESION 3			SESION 4		SESION 5		
Sumando Fortalezas desde la autoestima y el auto concepto	Inteligencia Emocional /auto regalo	Creencias: Limites VS Reprogramación cognitiva.	¿Hacia voy con mi proyecto de vida? / Ruta Emprendedora (Socialización de las entidades)		Riso Terapia.	Hablemos de Salud Mental /Primeros Auxilios psicológico (certificado)	Jornada de Higiene Facial y Masaje corporal.
SESION 6			SESION 7 SOLO PAD		CIERRE		
Clases de Yoga. Rumba Terapia / Actividad física	Sumando Fortalezas /En busca de la felicidad.	Círculo de la empatía y resiliencia.	Transitando hacia el duelo.	trámites cuando debas proceder a despedir a tu ser querido.	Vida espiritual (actividad playa - Ecoterapia) opcional según disponibilidad	GRADO	

Se discriminan las sesiones de la siguiente manera teniendo en cuenta el componente abordar:

SALMA: CUIDANDO CUIDADORES 2024	
Componentes	% de avance
Caracterización	99%
Componente 1. Aprendamos a cuidar	90%
Componente 2. ¿Hacia dónde voy?	70%
Componente 3. Mente sana en cuerpo sano	100%
Componente 4. Me cuido, te cuido	95%
Componente 5. Redes de apoyo	100%
TOTAL	92%

Recursos e invitaciones



Impacto en la calidad de vida

Los cuidadores enfrentan diversas cargas emocionales, físicas y sociales al brindar atención a personas con enfermedades crónicas, discapacidades o condiciones de salud graves.

El programa SALMA, ha permitido mejorar la calidad de vida de los cuidadores en razón a:

- Apoyo emocional y psicológico.
- Redes de apoyo.
- Alivio de la carga física (Formación en técnicas de cuidado y técnica de respiro).
- Fomento de la salud física y mental (Fomentar la actividad física y tener tiempo para uno mismo).
- Capacitación y educación continua.
- Fortalecimiento de la red de apoyo familiar.
- Tecnología y herramientas de apoyo (sesiones presenciales y virtuales – eliminar la brecha de acceso al programa).



Programa Vicario:

Vida plena, conciencia, auto (estima, concepto e imagen), risas y ocio productivo.

Programa de intervención biopsicosocial que contribuye al mejoramiento físico, cognitivo, emocional y social de los usuarios de los programas de riesgo con el objetivo de:

- Promover conciencia de la enfermedad y cultura del autocuidado.
- Desarrollar actividades teórico-prácticas que permitan fortalecer la salud mental y estimulación cognitiva para el mejoramiento de la calidad de vida.
- Fomentar comportamientos que promuevan hábitos de vida saludables y la cultura del autocuidado.
- Fortalecer los procesos de participación y redes de apoyo para una mejor adaptación social.

En el año 2024 se logró impactar la vida de 4.534 usuarios del programa de riesgo cardiovascular atendidas en las IPS a través de sesiones educativas en salud física, mental, nutrición saludable, ocio productivo, estimulación cognitiva, actividades sociales y recreativas.

USUARIOS IMPACTADOS 2024				
IPS	Vicario	N° Actividades	Ficha de ingreso	Prueba estado mental
Salud Social	798	28	51	48
Promocosta	1696	60	240	191
Promonorte	182	5	0	0
Calidad Medica	2040	59	0	0
Total	4.534	147	291	239

Desde el programa Vicario, se realizó prueba cognitiva: Mini-Mental State Examination (MMSE), también conocido como Prueba Cognitiva MiniMental, es una de las herramientas más utilizadas para evaluar el funcionamiento cognitivo de una persona, su objetivo principal es detectar signos de demencia, como la enfermedad de Alzheimer, y evaluar la capacidad para realizar funciones mentales básicas, como la orientación, la memoria, la atención, el lenguaje y las habilidades visuoespaciales.

Dentro de los resultados arrojados, se identifica lo siguiente:

Mini-Mental State Examination (MMSE)		
Rango	Resultados	Interpretación
27 a 30	45	Funcionamiento cognitivo normal.
21 a 26	151	Presentan deterioro cognitivo leve (indica un indicativo de problemas como la pérdida de memoria asociada a la edad, pero no necesariamente a una demencia clínica)
10 a 20	41	Presentan deterioro cognitivo moderado (puede ser indicativo de condiciones como la enfermedad de Alzheimer o demencia vascular)
Menos de 10	2	Presentan deterioro cognitivo grave (podría estar asociado con una demencia avanzada o un trastorno cognitivo grave),
Total	239	



Para dar cumplimiento a los objetivos del programa de Vicario, se categorizaron los temas por componentes. Se describe el avance en el siguiente cuadro:

VICARIO	
COMPONENTES	% DE AVANCE
Conciencia de la enfermedad	75%
Salud mental y estimulación cognitiva	90%
Estilo de vida y hábitos saludables	80%
Redes de apoyo	90%
TOTAL	84%



Guardianes del medio ambiente:

El proyecto tuvo como objetivo generar conciencia ambiental en la población beneficiaria a partir de herramientas educativas que les permita crear estilos de vida compatibles con la protección del medio ambiente y abordar los problemas medioambientales mediante el trabajo articulado con los colaboradores de las diferentes IPS del Grupo Previsalud. Desde el inicio del proyecto en el 2023, los Guardianes impactaron a los colaboradores sobre el uso correcto del recurso y establecer estrategias ambientales que permita identificar sus residuos peligrosos y las alternativas de minimización de dichos residuos.

El grupo de Guardianes comenzó con 30 niños y jóvenes residentes en el área de influencia de la IPS Salud Social y Promocosta.

Temas:

- Bienvenida y presentación del programa.
- Aprendiendo sobre huerta casera / Entrenamiento sobre clasificación de residuos.
- Visita sorpresa / salida de campo / captación / hablemos de los focos de contaminación de mi cuadra y barrio.
- Salida de campo / taller teórico práctico de huerta.
- Visita sorpresa / dar una 2 oportunidad recuperar y reciclar.
- Visita sorpresa / Campaña de economía circular / Feria ambiental.
- Sensibilización de Economía circular - Entrega de estuche (Programa Salma - Gestante)
- Voluntariado - Actividad de reciclaje árbol de navidad / Economía circular
- Cierre de programa con alianza reciclando sonrisas.



Economía Circular

El Grupo Empresarial Previsalud da un nuevo salto hacia el nuevo paradigma de reducir, reusar y reciclar, como parte de un sistema de aprovechamiento de recursos que contribuye a la racionalización de la utilización de recursos naturales sin comprometer el futuro de las próximas generaciones.

Las prendas recuperadas se donarán como ayuda humanitaria a beneficiarios de los diferentes programas sociales, en la estratégica Crisálida (emprendimientos sostenibles) y con la reutilización del textil (uniformes dados de bajas) el Grupo Empresarial Previsalud contribuye a la lucha contra el cambio climático.

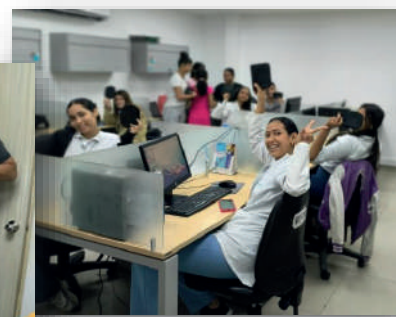
En el 2024, se logró recibir 97 prendas que se transforman en 520 productos.

UNIFORMES DADOS DE BAJA				
Overoles	Pijamas	Camisas	Batas	Pantalones
23	29	16	29	8
Total: 97 prendas		Total Kilos: 31.1 kilos		



Intervención con colaboradores

Se realizó campaña sobre la importancia de dar un segundo uso a los materiales por lo que se entregaron 300 estuches recuperados con la intención de guardar cargadores, audífonos y carnet que anteriormente eran porta glucómetros – Los líderes de GMA entregaron 30 estuches a los colaboradores de Salud Social, 50 en feria de gestión social y se distribuyeron 220 a usuarios de los diferentes programas.



Gestión de Recursos, Servicios y Cooperación: Proyecto Crisálida - Alianza SENA:

Dando curso al proyecto Crisálida para el emprendimiento y la transformación social, se realizaron siete (7) cursos complementarios SENA en el departamento de Atlántico, Cesar y Norte de Santander en los que participaron 180 personas:

Regional	Origen	#
Atlántico	Atención al cliente - Sena	25
	Patronaje	15
	Primero Auxilio	25
	Bioseguridad aplicada a la estética, Facial Express y depilación con Cera	40
	Certificación de cuidadores	25
Cúcuta	Decoración de globos.	37
Cesar	Tejido	13
TOTAL		180



Escuela de vida: Sano es + Bacano

Estrategia centrada en la promoción del autocuidado y autorresponsabilidad en la salud de los adolescentes y jóvenes participantes, así como la prevención de los factores de riesgo que afectan el curso de vida. Se realizaron 11 jornadas en las que se impactaron 789 adolescentes y jóvenes en de colegios, universidades del área de influencia de Previsalud. En ellas, se abordaron temas como: Derechos Sexuales y Reproductivos (cambios físicos y psicológico en el desarrollo, cuidado e higiene, abordaje en la prevención del abuso sexual y señales de alarmas y manejo de las emociones de la infancia y adolescencia) y jornada de salud (vacunación, planificación familiar y odontología).



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA



ESCUELA DE VIDA			
Origen	SM+	Derechos sexuales	Sano Mas Bacano
Universidad Simón Bolívar	100	100	0
Colegio Cotediva (B/quilla)	30	30	0
Pies descalzos (La Playa)	50	0	0
Santa teresita (Sabanalarga)	50	50	0
Bachillerato las nieve (B/quilla)	0	33	0
Colegio Pánfilo (Campo de la Cruz)	0	40	0
Colegio comercial de Ponedera	0	39	0
Cierre semana andina (Parque Las Nieves)	0	50	0
Jornada de salud Bachillerato Las Nieves	0	0	125
Universidad de la Costa (B/quilla)	20	0	0
Intervención comunitaria (Las Nieves)	0	0	24
TOTAL	274	366	149



Semana de la Salud Mental

En el mes de octubre se llevaron a cabo diversas acciones que promovieron la participación e implementación de la estrategia de salud mental positiva. Estas actividades fueron efectivas gracias a la articulación con instituciones como la Universidad Simón Bolívar, la Universidad de la Costa y colegios distritales, entre ellos el Colegio Cotediva, el Colegio Pies Descalzos y el Colegio Santa Teresita, en el municipio de Sabanalarga. A través de estas alianzas, se logró impactar a 274 jóvenes y adolescentes en temas clave como los signos y síntomas de la depresión, la prevención del suicidio y el desarrollo de herramientas de afrontamiento.



Además, en alianza con el programa de salud mental de la IPS Promocosta 54 se logró realizar intervención grupal donde se sensibilizó sobre trastornos afectivos, prevención de suicidio, línea de la vida y violentómetro con un total de 71 pacientes con diagnósticos clínicos (trastornos afectivos y esquizoafectivo).



Proyección comunitaria

Se realizó la tradicional celebración de Previsalud con su Navidad al Parque, dirigido a los hijos de usuarios de Salud Social. Con esta actividad se brindó un espacio lúdico y recreativo para los niños con un mensaje de esperanza, unión, paz y amor. En esta actividad participaron 500 niños de Centro Vivir y menores hijos de usuarios de Salud Social calle 17 y participaron aliados importantes como: Air-e, Semedical, Equipo de voluntariado corporativo y líderes comunitarios del sector.



Imágenes Celebración de Navidad. Diciembre 2024.

Voluntariado Corporativo:

El Voluntariado permite poner en práctica los valores corporativos de Previsalud, con la participación solidaria y altruista en actividades que beneficien a las personas más vulnerables de los programas sociales (Infantil, Adolescentes, Adulto Mayor, Gestantes, Cuidadores entre otros).

En cada una de las actividades, se puso en práctica las habilidades personales y profesionales de los participantes. En el año 2024 el voluntariado realizó 38 actividades enfocadas a: reuniones estratégicas del programa, entregas de donaciones, recreativas y lúdicas en espacios intramural (PAD – Hospitalización), usuarios de las IPS (Salud Social) y espacios comunitarios (niños y jóvenes del sector).

Se recibieron además 1.281 donaciones en especie y \$2.000.000 en efectivo.

Departamento	VOLUNTARIADO		
	# de Voluntarios	Donaciones recibidas	Aportes económicos
Atlántico	45	1.093	\$1.884.000
Cúcuta		167	\$ 0
Cesar		21	\$ 124.000
TOTAL		1.281	\$ 2.000.000



El equipo de Gestión Social realizó actividades que buscaron contribuir a la calidad de vida y el bienestar de los pacientes y la comunidad.



Imágenes de las Jornadas, 2024.

ELISA: Espacios Lúdico-Interactivos en Salud

En el año 2024 se realizaron 15 ferias en las que se socializó el portafolio de gestión social, así como los productos que resultan de las actividades con gestantes, cuidadores, Vicarios, Salud mental, Guardianes del medio ambiente, Economía y Voluntariado Circular. Se impactaron con esta estrategia 696 usuarios impactados en las diferentes IPS del grupo Previsalud y Semedical.

En estas jornadas también se impactaron 361 pacientes focalizados en los dispensarios – CAF (Centro de atención farmacéutico) socializando además los derechos y deberes de los usuarios, canales de comunicación y se atendieron solicitudes de quejas.



FERIAS ELISA EN IPS	
IPS	#
Salud Social	113
Promocosta 54	91
Promocosta Campo	67
Promocosta Soledad	70
Promocosta Baranoa	54
Promocosta Luruaco	68
Promocosta Ponedera	0
Promocosta Manatí	74
Promocosta Sabanalarga	79
Promocosta Santo Tomas	80
TOTAL	696

FERIAS ELISA - SEMEDICAL		
Punto	Tema	Impactados
Semedical calle 17	Portafolio de servicios Gestión	87
Ponedera	Social / derechos, deberes, canales de comunicación, buzón de sugerencia, encuesta de satisfacción y horario de atención.	67
Luruaco		72
Promocosta Barranquilla		67
Semedical soledad		68
TOTAL		361



Alianzas Estratégicas

Se resalta el trabajo colaborativo con otras instituciones que se suman a la Responsabilidad Social de Previsalud para ampliar los beneficios a los usuarios y la efectividad de diferentes estrategias. En el año 2024, se consolidaron 78 aliados estratégicos (empresas privadas y entidades territoriales).



A continuación, se relaciona las entregas realizadas por los aliados estratégicos, en cumplimiento del plan de incentivos para las gestantes.

SOUVENIRS ALIADOS 2024											
Departamento	Lov	Mi Cajita del Embarazo	Procaps	Tena	Johnson & Johnson	Abbott	Air-e	AMI	Coosalud	Arrurú	TOTAL
ATLANTICO	43	617	91	36	762	11	41	68	245	50	1964
CUCUTA	0	18	49	0	0	15	41	0	0	0	123
CESAR	0	310	40	0	0	0	0	0	0	0	350

Inversión Gestión Social 2024

Se ejecutaron \$114.144.223 en programas sociales de Barranquilla y departamento del Atlántico, Norte de Santander y Cesar.

PROGRAMAS	ATLANTICO	CUCUTA	CESAR
GESTANTES	11.924.278	3.577.283	8.346.995
VICARIO	17.361.749	9081.530	267.104
GUARDIANES	1.907.885	0	0
ESCUELAS DE VIDA	3.993.185	0	0
SALMA	21.463.701	0	2.384.856
KITS	10.312.499	5.624.999	2.812.500
CRISALIDA	476.971	286.183	190.788
PROY.COMUNITARIA	9.361.827	0	0
VINCULO	2.432.553	286.183	143.091
VOLUNTARIADO	1.621.702	0	0
TOTAL	80.856.349	23.673.587	3.577.283



INFORME FINANCIERO

10. Informe Financiero

El presente informe tiene por objeto presentar el análisis de los Resultados financieros consolidados de los grupos previsalud y multifarma, de las cifras acumuladas con corte al 31 de diciembre de 2024 comparadas con el periodo de 2023, de las empresas:

- **SALUD SOCIAL SAS**
- **PROMOCOSTA SAS**
- **CALIDAD MEDICA SAS**
- **SEMEDICAL SAS**
- **FARMACIAS EN RED SAS**

El contenido del presente informe incluye un análisis en 3 dimensiones financieras:

- Eficiencia: uso racional de los recursos.
- Capital de trabajo neto operativo.
- El Nivel de Endeudamiento de las empresas

10.1 Analisis de Eficiencia

10.1.1 Ingresos

En los ingresos operacionales consolidados de los grupos PREVISALUD y MULTIFARMA, acumulados a diciembre de 2024, presentan un incremento del 6.64% en comparación al 2023; las empresas que presentaron mayor incremento fueron SEMEDICAL SAS con un 20.3% incrementando sus ventas de \$35.324.695.226 a \$ 42.519.798.464; PROMOCOSTA S.A.S. con un aumento 14.33% incrementando sus ventas de \$29.211.813.649 a \$33.398.703.770 y SALUD SOCIAL S.A.S. con un aumento 2.32% incrementando sus ventas de \$56.443.383.172 a \$57.756.610.044.

A continuación, se presenta un comparativo de los ingresos durante el periodo 2024 en comparación con el mismo periodo del año anterior.

INGRESOS COMPARATIVOS 2023 VS 2024						
EMPRESAS	2.023	% PART	2.024	% PART	DIFERENCIA 23-24	%INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 56.443.383.172	37%	\$ 57.756.610.044	35,18%	\$ 1.313.226.872	2,33%
SEMEDICAL SAS	\$ 35.324.695.226	23%	\$ 42.519.798.464	25,90%	\$ 7.195.103.238	20,37%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 15.716.936.207	10%	\$ 13.526.507.710	8,24%	-\$ 2.190.428.497	-13,94%
FARMACIAS EN RED	\$ 17.261.387.270	11%	\$ 16.990.934.997	10,35%	-\$ 270.452.273	-1,57%
PROMOCOSTA SAS	\$ 29.211.813.649	19%	\$ 33.398.703.770	20,34%	\$ 4.186.890.121	14,33%
TOTAL	\$ 153.958.215.524	100%	\$ 164.192.554.985	100,00%	\$ 10.234.339.461	6,65%

- En el 2024 los ingresos de SALUD SOCIAL S.A.S. representan un 35.18% sobre el total de los ingresos de los dos grupos.
- En el 2024 los ingresos de SEMEDICAL S.A.S. representan un 25.90% sobre el total de los ingresos de los dos grupos.
- En el 2024, para la empresa CALIDAD MEDICA IPS S.A.S. sus ingresos disminuyeron en un -13.93% y para FARMACIAS EN RED S.A.S. disminuyeron en un -1.57%.

10.1.2 Costos

Para el 2024 los costos de los grupos previsalud y multifarma presentan un incremento del 4,04% con relación al periodo anterior; Los principales rubros que impactan en la estructura de costos para el año 2024 comparados con el 2023 son los siguientes:

COMPARATIVO PRINCIPALES RUBROS ESTRUCTURA DE COSTOS DIC 2023 VS 2024					
COMPONENTE	2023	% REL	\$ 2.024	% REL	% VAR
MEDICAMENTOS (COSTO DISPENSACION Y VENTA)	\$ 38.643.266.723	33%	\$ 41.247.555.641	33%	6,74%
REACTIVOS / MEDICAMENTOS / MATERIAL MEDICO QUIRURGICO IPS	\$ 6.301.038.416	5%	\$ 6.889.480.428	6%	9,34%
NOMINA IPS/FARMACIAS	\$ 21.967.232.760	19%	\$ 22.513.966.452	18%	2,49%
HONORARIOS	\$ 14.943.180.289	13%	\$ 15.331.121.608	12%	2,60%
OTROS SERVICIOS	\$ 6.444.605.330	5%	\$ 6.786.499.567	6%	5,31%
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 3.502.465.032	3%	\$ 3.756.298.354	3%	7,25%
OTROS COSTOS	\$ 26.708.731.278	23%	\$ 26.769.576.948	22%	0,23%
TOTAL	\$ 118.510.519.828	100%	\$ 123.294.498.999	100%	4,04%

Cabe resaltar:

-Incremento del 9,34% en el componente de medicamentos reactivos/medicamentos y material médico quirúrgico para la prestación de servicios, el cual no guarda una relación directa con el incremento solo del 2% de los ingresos operacionales de SALUD SOCIAL y reducción de los ingresos operacionales en un -13,945 de Calidad Medica.

-El incremento del 6,74% en el componente de medicamentos (dispensación y venta) guarda relación con el incremento del 20,37% de los ingresos operacionales de SEMEDICAL.

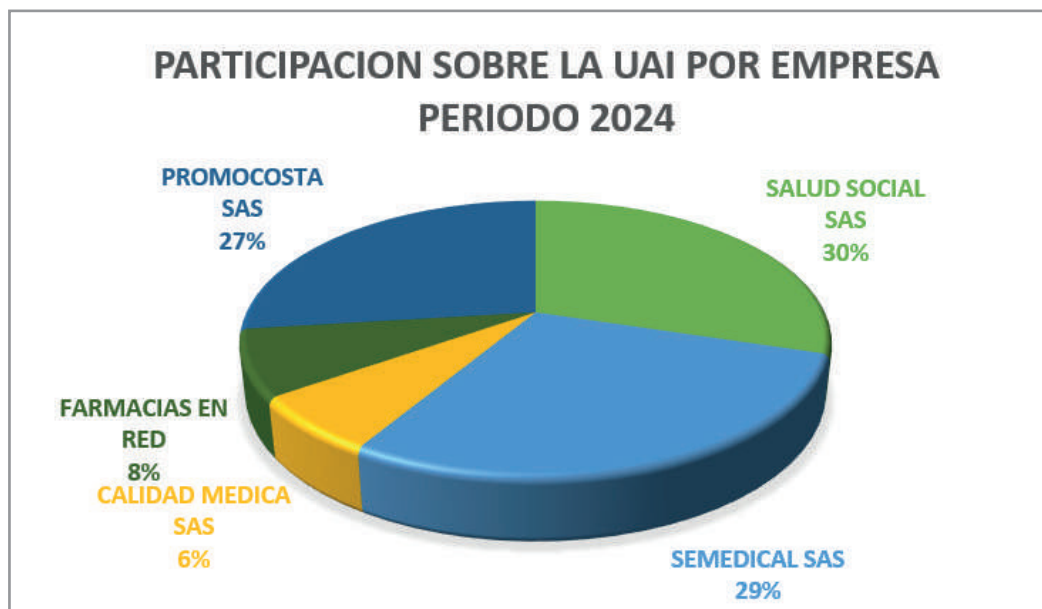
10.1.3 Utilidad Antes de Impuestos

La Utilidad Antes de impuestos de los grupos PREVISALUD y MULTIFARMA, para el 2024 presento un aumento de **\$4.397.505.350**; lo que corresponde a un 35% de aumento en comparación al periodo anterior 2023, pasando de **\$12.439.599.515 a \$16.837.104.865**.

La participación en la Utilidad antes de impuestos de cada una de las 5 empresas se presenta a continuación:

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS COMPARATIVOS 2023 VS 2024						
EMPRESAS	2023	% PART	\$ 2.024	% PART	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 4.948.047.014	39,8%	\$ 5.015.574.065	30%	\$ 67.527.051	1%
SEMEDICAL SAS	\$ 958.467.068	7,7%	\$ 4.850.934.016	29%	\$ 3.892.466.948	406%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.407.587.151	11,3%	\$ 1.119.483.989	7%	-\$ 288.103.162	-20%
FARMACIAS EN RED	\$ 1.572.081.357	12,6%	\$ 1.313.981.154	8%	-\$ 258.100.203	-16%
PROMOCOSTA SAS	\$ 3.553.416.924	28,6%	\$ 4.537.131.641	27%	\$ 983.714.717	28%
TOTALES	\$ 12.439.599.515	100%	\$ 16.837.104.865	100%	\$ 4.397.505.350	35%

- En el 2024 la empresa SEMEDICAL incremento su Utilidad Antes de Impuestos en un 406 % frente al 2023; como consecuencia de estrategias enfocadas a las racionalizacion del costos de formulacion de las IPS del grupo previsalud y un incremento del ingresos operacional en el orden del 20,37%.
- Por otra parte, las empresas CALIDAD MEDICA S.A.S. y FARMACIAS EN RED presentan una reduccion de la utilidad antes de impuestos como consecuencia de reduccion en los ingresos operacionales del -13,94% y -1,57% respectivamente.



10.1.4 Utilidad EBITDA

Comparativamente con el 2023 podemos identificar un incremento de la utilidad EBITDA de las empresas de los grupos previsalud y multifarma de \$ 3.709.824.370, lo que corresponde a un incremento del 26%; pasando de \$ 14.118.192.316 en el 2023 a \$ 17.828.016.686 en el 2024

UTILIDAD EBITDA COMPARATIVA 2023 VS 2024						
EMPRESAS	2023	%UE	2024	%UE	DIFERENCIA	% INC / RED
SALUD SOCIAL SAS	\$ 6.158.980.432	11%	\$ 5.024.639.047	9%	-\$ 1.134.341.385	-18%
SEMEDICAL SAS	\$ 874.333.556	2%	\$ 4.946.138.776	12%	\$ 4.071.805.220	466%
CALIDAD MEDICA SAS	\$ 1.987.189.149	13%	\$ 1.489.346.264	11%	-\$ 497.842.885	-25%
FARMACIAS EN RED	\$ 1.286.169.439	7%	\$ 1.564.580.396	9%	\$ 278.410.957	22%
PROMOCOSTA SAS	\$ 3.811.519.741	13%	\$ 4.803.312.203	14%	\$ 991.792.462	26%
TOTALES	\$ 14.118.192.316	9%	\$ 17.828.016.686	11%	\$ 3.709.824.370	26%

En cuanto al % de la Utilidad Ebitda presenta un incremento de 2 puntos porcentuales con relación al año anterior.

-La reducción de la Utilidad Ebitda en la empresa SALUD SOCIAL tiene relación directa con el incremento del 9,34 de los costos de reactivos, material medicoquirurgico y medicamentos para la prestación de servicios.

10.2 Analisis de Capital de Trabajo Neto Operativo Ktno

El presente análisis evaluaremos los componentes del capital de trabajo neto operativo (KTNO) para los grupos PREVISALUD y MULTIFARMA, de manera comparativa, de los periodos 2023 y 2024:

$$\text{KTNO} = \text{CXC (cuentas por cobrar)} + \text{INVENTARIOS} - \text{CXPBS (cuentas por pagar de bienes y servicios)}$$

10.2.1 Rotación de las Cuentas por Cobrar

A corte de 31 de diciembre de 2024, del consolidado del GRUPO PREVISALUD, los ingresos operacionales crecieron un 3.3% con relación al periodo anterior pasando de **\$101.372.133.028** en el 2023 a **\$ 104.681.821.524** en el 2024.

Por otra parte, las cuentas por cobrar promedio aumentaron el 64.6% con relación al año anterior, pasando de **\$17.658.046.964** en el 2023 a **\$29.068.975.532** en el 2024. Lo anterior tuvo un impacto negativo en el indicador de rotación de las CXC con relación al año anterior, toda vez que en promedio las cuentas por cobrar en el periodo 2023 rotaron 5.74 veces, es decir rotaron en promedio cada 62.71 días; para el periodo 2024 las cuentas por cobrar rotaron en promedio 3.60 veces, es decir rotaron en promedio cada 99.97 días.

Teniendo en cuenta los resultados, el indicador en el 2024 frente a la meta esperada que es menor a 105 días (3,42 veces en el año) identificamos cumplimiento de la meta y comparando contra el periodo anterior identificamos un aumento de 37.26 días promedio de rotación de las cuentas x cobrar pasando de 62.71 días en el 2023 a 99.97 días en el 2024, lo cual significo afectación en el flujo de efectivo para el grupo previsalud durante el 2024.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	GRUPO PREVISALUD		
		2023	2024	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 101,372,133,028	\$ 104,681,821,524	3.3%
CUENTAS POR COBRAR (SIN ANTICIPOS, SIN NIT 800, SIN DEUDA DIFICIL COBRO)		\$ 17,658,046,964	\$ 29,068,975,532	64.6%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	5.74	3.60	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	62.71	99.97	

A corte de 31 de diciembre de 2024, del consolidado del GRUPO MULTIFARMA, los ingresos operacionales crecieron un 13.16% con relación al periodo anterior pasando de **\$52.586.082.496** en el 2023 a **\$59.510.733.461** en el 2024.

las cuentas por cobrar promedio aumentaron un 75.17% con relación al periodo anterior, pasando de **\$7.414.866.798** en el 2023 a **\$12.988.926.064** en el 2024. Lo anterior tuvo un impacto negativo en la disponibilidad de efectivo para acceder a descuentos por pronto pago y en la disponibilidad de stock de inventario de moléculas de alta rotación.

INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS X COBRAR	META	MULTIFARMA		
		2023	2024	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 52,586,082,496	\$ 59,510,733,461	13%
CUENTAS POR COBRAR (SIN ANTICIPOS, SIN NIT 800, SIN DEUDA DIFICIL COBRO)		\$ 7,414,866,798	\$ 12,988,926,064	75%
ROTACION CXC VECES/AÑO	> 3,42	7.09	4.58	
ROTACION CXC DIAS	< 105 DIAS	50.76	78.57	

10.2.2 Rotación de los inventarios

En el consolidado del GRUPO PREVISALUD, el saldo de la cuenta de inventarios a corte de diciembre 2024 disminuyó en un -15% con relación al periodo 2023, a su vez el costo de venta del inventario también disminuyó en un -4% entre 2023 y 2024 pasando de \$7.453.106.049 en el 2023 a \$ 7.181.190.505 en el 2024. Los días promedio de rotación de inventarios pasan de 29,13 días en el 2023 a 25.60 días en el 2024, es decir el inventario rotó en promedio 12.36 veces en el periodo 2023 y en promedio 14.06 veces en el periodo 2024. Frente a la meta esperada del indicador se identifica cumplimiento para el 2024; así como 3.53 días de rotación por debajo del resultado en el 2023.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	GRUPO PREVISALUD		
		2023	2024	% INC
INVENTARIO		\$ 603,127,126	\$ 510,655,772	-15%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 7,453,106,049	\$ 7,181,190,505	-4%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	12.36	14.06	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	29.13	25.60	

En el consolidado del GRUPO MULTIFARMA, el saldo de la cuenta de inventarios a corte de diciembre 2024 disminuyó en un -23% con relación al periodo 2023, sin embargo, el costo de venta del inventario aumento en un 3% entre 2023 y 2024. En este sentido los días promedio de rotación de inventarios pasan de 25,05 días en el 2023 a 18,63 días en el 2024, es decir el indicador se encuentra en cumplimiento de meta y frente al periodo anterior los días de rotación de disminuyeron en 6,42 días inventario.

INDICADOR DE ROTACION DE INVENTARIOS	META	GRUPO MULTIFARMA		
		2023	2024	% INC
INVENTARIO		\$ 2,691,260,642	\$ 2,060,078,629	-23%
COSTO DE VENTA (INVENTARIO)		\$ 38,682,587,732	\$ 39,814,407,803	3%
ROTACION INVENTARIO VECES/AÑO	> 0 = 8	14.37	19.33	
ROTACION INVENTARIO DIAS	< 45 días	25.05	18.63	

10.2.3 Rotación de las cuentas por pagar

En el consolidado del GRUPO PREVISALUD a corte diciembre 31 de 2024 las cuentas por pagar de bienes y servicios aumentaron en un 8% con relación al año anterior, así mismo, los costos y gastos aumentaron en un 6% y los días promedio de rotación pasan de 30,87 días en el 2023 a 31,47 días en el 2024. Las cuentas por pagar pasan de rotar en promedio 11,66 veces en el periodo 2023 a rotar en promedio 11,44 veces en el periodo 2024.

		GRUPO PREVISALUD		
INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	META	2023	2024	% INC
CXPBS		\$ 7,764,679,338	\$ 8,402,656,187	8%
COSTO + GASTOS		\$ 90,560,954,116	\$ 96,119,101,569	6%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	11.66	11.44	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	30.87	31.47	

En el consolidado del GRUPO MULTIFARMA a corte 31 de diciembre de 2024 las cuentas por pagar de bienes y servicios crecieron en un 14% con relación al año anterior; los costos y gastos crecieron un 9% entre 2023 y 2024 y los días promedio de rotación de cuentas por pagar pasan de 84,34 días en promedio en el 2023 a 88.84 días promedio en el 2024; las cuentas por pagar rotaron en promedio 4,27 veces en el periodo 2023 y en promedio cada 4,05 días en el 2024.

		GRUPO MULTIFARMA		
INDICADOR DE ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS	META	2023	2024	% INC
CXPBS		\$ 11,837,513,606	\$ 13,549,093,949	14%
COSTO + GASTOS		\$ 50,526,422,229	\$ 54,906,169,094	9%
ROTACION CXPBS VECES /AÑO	< 6 y > 4	4.27	4.05	
ROTACION CXPBS DIAS	> 60 y < 90 días	84.34	88.84	

En este sentido El KTNO (CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO) requerido por el GRUPO PREVISALUD aumento de \$10.496.494.752,29 (2023) a \$21.176.975.116,65 (2024) lo que corresponde a un aumento del 102% con relación al periodo de 2023; lo anterior guarda directa relación con el incremento de las cuentas x cobrar promedio en el 2024 del 64%; pasando de \$17.658.046.964 en el 2023 a \$29.068.975.532 en el 2024.

		GRUPO PREVISALUD		
	META	2023	2024	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 101,372,133,028	\$ 104,681,821,524	3%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 17,658,046,964	\$ 29,068,975,532	65%
INVENTARIO		\$ 603,127,126	\$ 510,655,772	-15%
CXPBS		\$ 7,764,679,338	\$ 8,402,656,187	8%
KTNO	2023 > 2024	\$ 10,496,494,752.29	\$ 21,176,975,116.65	102%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	10.35%	20.23%	
EBITDA		\$ 11,957,689,322	\$ 11,317,297,514	-5%
MARGEN EBITDA	> 15%	11.80%	10.81%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	60.97	94.10	

El indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT), el cual representa la cantidad de pesos que se requieren de capital de trabajo para la operación x cada 100 pesos en ventas. Para el periodo de 2024 presenta una tendencia negativa toda vez que se incrementó en 10 puntos porcentuales con relación al 2023; es decir en el 2023 se requirieron 10,35 pesos para capital de trabajo por cada 100 pesos en venta; para el año 2024 el resultado del indicador de PKT presenta que se requieren 20,23 pesos para capital de trabajo x cada 100 pesos en venta. Lo anterior representa un resultado negativo del indicador frente al periodo anterior y con relación a la meta esperada del indicador una desviación de 10 puntos porcentuales (es decir se espera que el PKT sea < Margen EBITDA, es decir menor a 10,81%) esto significa que se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto para operar sea suplido con la utilidad EBITDA.

El resultado del indicador de los días de ciclo de caja que pasa de 60,97 días en el periodo de 2023 a 94,1 días en el 2024 tiene estrecha relación con el incremento de los días promedio de rotación de cartera.

El KTNO (capital de trabajo neto operativo) requerido por el grupo multifarma aumento en \$ 3.231.296.910, en el periodo 2024, pasando de -\$ 1.731.386.165,84 a \$ 1.499.910.744,30 en el periodo de 2024, lo que corresponde a un incremento del 187%; mientras que las ventas incrementaron en un 13%. Esto quiere decir que el KTNO incremento un % mucho mayor que el incremento de las ventas del 13% en ventas; lo cual tiene directa relación con el incremento promedio de las cuentas por cobrar del 75%.

		GRUPO MULTIFARMA		
	META	2023	2024	% INC
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 52,586,082,496	\$ 59,510,733,461	13%
CUENTAS POR COBRAR		\$ 7,414,866,798	\$ 12,988,926,064	75%
INVENTARIO		\$ 2,691,260,642	\$ 2,060,078,629	-23%
CXPBS		\$ 11,837,513,606	\$ 13,549,093,949	14%
KTNO	2023 > 2024	-\$ 1,731,386,165.84	\$ 1,499,910,744.30	-187%
PRODUCTIVIDAD CAPITAL DE TRABAJO	< EBITDA	-3.29%	2.52%	
EBITDA		\$ 2,160,502,994	\$ 6,510,719,172	201%
MARGEN EBITDA	> 15%	4.11%	10.94%	
DIAS CICLO DE CAJA	< 60 días	-8.53	8.36	-198%

Para el periodo de 2024, en el grupo multifarma, el indicador de Productividad de capital de trabajo (PKT) presenta un leve incremento de 5,81 puntos porcentuales frente al periodo 2023 pasando de -3,29% en el 2023 a 2,52% en el 2024; frente a la meta esperada el resultado del indicador de PKT es positivo toda vez que es inferior al 10,94% del margen EBITDA. Para el 2023 se requirieron (-3,29 pesos) menos de 1 peso de capital de trabajo x cada 100 pesos en venta; para el 2024 se requirieron 2,52 pesos para capital de trabajo por cada 100 pesos en venta. Se espera que el requerimiento de capital de trabajo neto operativo sea suplido con la utilidad EBITDA.

En cuanto al indicador de los días de ciclo de caja que pasa de -8,53 días en el periodo de 2023 a 8,38 días en el 2024, lo cual indica cumplimiento de la meta esperada de (< 60 días).

10.3 Analisis Endeudamiento

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos relacionados con el crecimiento en ventas del grupo PREVISALUD y MULTIFARMA y el interés de participar en procesos de licitación (contratación pública) se hace necesario la evaluación de los indicadores de endeudamiento que hacen parte de los requisitos habilitantes de capacidad financiera en procesos de licitación pública:

10.3.1 Índice de Liquidez

		GRUPO PREVISALUD	
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2023	2024
ACTIVO CORRIENTE		\$ 30,415,402,671	\$ 43,299,367,044
PASIVO CORRIENTE		\$ 9,972,866,795	\$ 9,636,510,090
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	3.05	4.49

El índice de liquidez determina la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, para tal fin GRUPO PREVISALUD cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

Revisando el resultado del indicador por empresa

		SALUD SOCIAL		PROMOCOSTA		CALIDAD MEDICA	
INDICE DELIQUIDEZ	META	2023	2024	2023	2024	2023	2024
ACTIVO CORRIENTE		\$ 17.252.778.399,00	\$ 22.386.887.461	\$ 7.725.984.721	\$ 15.472.406.145	\$ 5.436.639.551	\$ 5.440.073.438
PASIVO CORRIENTE		\$ 6.451.279.270,00	\$ 5.785.846.586	\$ 1.915.243.779	\$ 2.327.780.137	\$ 1.606.343.746	\$ 1.522.883.367
INDICE DELIQUIDEZ	>1	2,67	3,87	4,03	6,65	3,38	3,57

Para el caso de GRUPO MULTIFARMA también se cumple ampliamente con la meta esperada del indicador.

		GRUPO MULTIFARMA	
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2023	2024
ACTIVO CORRIENTE		\$ 16,251,794,496	\$ 28,076,142,333
PASIVO CORRIENTE		\$ 11,316,887,008	\$ 16,834,721,340
INDICE DE LIQUIDEZ	> 1	1.44	1.67

Revisando el resultado del indicador por empresa

		SEMEDICAL			FARMACIAS EN RED		
INDICE DE LIQUIDEZ	META	2023	2024	% INC	2023	2024	% INC
ACTIVO CORRIENTE		\$ 9.299.485.924	\$ 14.202.811.656	53%	\$ 6.952.308.572	\$ 13.873.330.677	100%
PASIVO CORRIENTE		\$ 7.801.359.239	\$ 9.793.015.568	26%	\$ 3.515.527.769	\$ 7.041.705.772	100%
INDICE DE LIQUIDEZ	>1	1,19	1,45		1,98	1,97	

10.3.2 Índice de Endeudamiento

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	GRUPO PREVISALUD	
		2023	2024
PASIVO TOTAL		\$ 29,089,796,716	\$ 34,692,218,057
ACTIVO TOTAL		\$ 51,253,746,413	\$ 63,346,664,257
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	56.76%	54.77%

Este índice evalúa el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio); a mayor índice de endeudamiento, eventualmente le resulta más complejo a la organización cumplir con sus pasivos. Para el caso de GRUPO PREVISALUD en el 2024 se cumple con la meta esperada y frente al periodo anterior se observa una disminución del índice en 1.99 puntos porcentuales; lo cual resulta favorable por la empresa.

Revisando el resultado del indicador por empresa

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	SALUD SOCIAL		PROMOCOSTA		CALIDAD MEDICA	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024
PASIVO TOTAL		\$ 16.230.616.460	\$ 17.709.189.237	\$ 6.095.179.369	\$ 10.942.887.914	\$ 6.764.000.887	\$ 6.040.140.906
ACTIVO TOTAL		\$ 25.845.925.900	\$ 30.522.930.090	\$ 15.338.832.840	\$ 22.779.979.118	\$ 10.073.987.673	\$ 10.043.755.049
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	62,80%	58,02%	39,75%	48,04%	67,14%	60,14%

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	GRUPO MULTIFARMA	
		2023	2024
PASIVO TOTAL		\$ 19.770.157.857	\$ 30.228.089.609
ACTIVO TOTAL		\$ 26.377.643.947	\$ 38.826.464.035
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	74,95%	77,85%

Para el caso de GRUPO MULTIFARMA, el indicador aumenta con referencia al año anterior en 2.9 puntos porcentuales, el resultado para grupo multifarma nos muestra que el indicador se encuentra por fuera de la meta esperada <60%.

Revisando el resultado del indicador por empresa

INDICE DE ENDEUDAMIENTO	META	SEMEDICAL			FARMACIAS EN RED		
		2023	2024	% INC	2023	2024	% INC
PASIVO TOTAL		\$ 9.594.018.318	\$ 13.345.164.603	39%	\$ 10.176.139.539	\$ 16.882.925.006	66%
ACTIVO TOTAL		\$ 11.787.258.988	\$ 16.719.936.394	42%	\$ 14.590.384.959	\$ 22.106.527.641	52%
INDICE DE ENDEUDAMIENTO	IGUAL ó <60%	81,39%	79,82%		69,75%	76,37%	

Se identifica que el indicador se encuentra fuera de la meta esperada para las dos empresas SEMEDICAL Y FARMACIAS EN RED.



Previsalud



Vigilado Supersalud