

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 73

**INFORME DE GESTIÓN
VIGENCIA 2022**

JULIÁN ANDRÉS CORREA
Gerente

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL
Entidad

12 DE MAYO DE 2023
Fecha Rendición

2:00 PM
Hora

AUDIENCIA VIRTUAL POR FACEBOOK LIVE
Lugar

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 2 de 73

1. PRESENTACIÓN	4
2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	5
2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS	5
2.2. PRODUCCIÓN	7
2.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	11
2.4. ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL	13
3. INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD	14
3.1. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIADAD NO ACRREDITADAS CON AUTOEVALUACION EN LA VIGENCIA ANTERIOR	14
3.2. EFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	15
3.3. CONSOLIDADO GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL	18
3.4. INDICADORES DE CALIDAD EFECTIVIDAD (2193)	18
3.5. INDICADORES DE CALIDAD SEGURIDAD (2193)	19
3.6. INDICADORES DE CALIDAD EXPERIENCIA EN LA ATENCION (2193)	21
4. INFORME DE COBERTURA POBLACIONAL LIGADA A LAS ACCIONES PROGRAMÁTICAS QUE MODELAN LOS ACTOS INTERVENTIVOS EN LA ESTRATEGIA DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (P.I.C.)	23
4.1. EJE DE CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL	23
4.2. EJE DE SEXUALIDAD / DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS	25
4.3. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	27
4.4. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES CRONICAS NO TRANSMISIBLES	30
5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	33
5.1. GESTION DE PERSONAL	34
5.2. GESTION DE NOMINA	35
5.3. DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS 2022	37
5.4. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	37
5.5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	37
6. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	38
6.1. INFORME DE SATISFACCIÓN	38
6.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS	39
6.3. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	40
6.4. ACCIONES DE MEJORA	42

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 3 de 73

7. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL	43
7.1. INFORMES DE LEY PRESENTADOS	43
7.2. RESUMEN DE AUDITORIAS INTERNAS	54
7.3. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS REALIZADAS	55
7.4. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA D.V	55
7.5. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS	55
8. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2022	56
9. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	57
10. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	59
10.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2022 (MILES DE PESOS)	59
10.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2022 (MILES DE PESOS)	61
11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	63
11.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021(PESOS)	63
11.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)	65
11.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)	66
12. INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2022	69
13. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2022	70
14. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2022 (MILES DE PESOS)	72

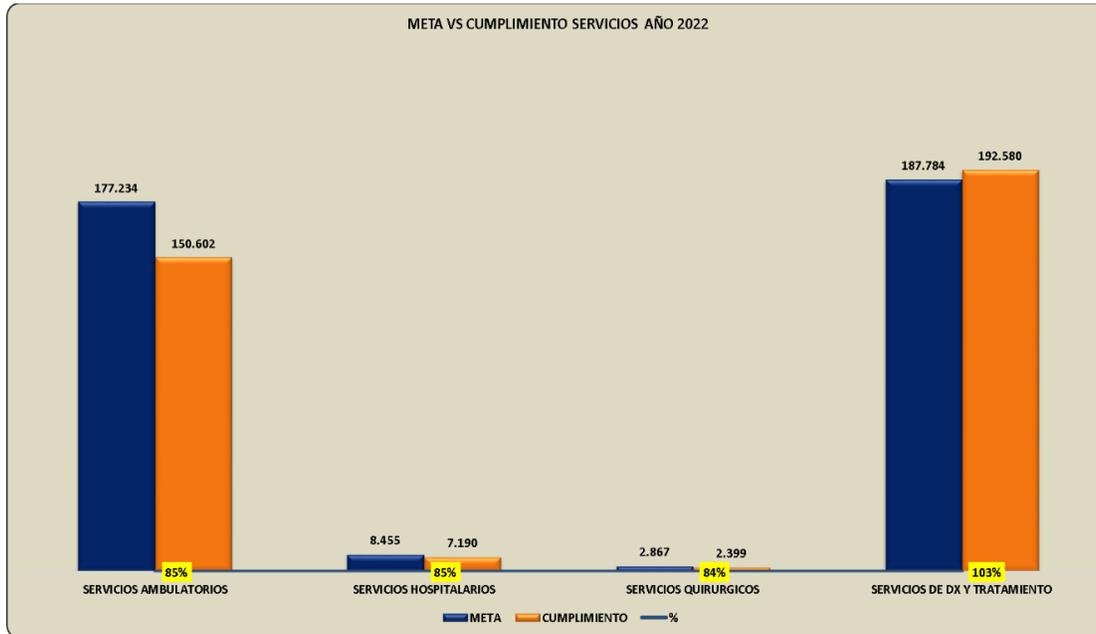
 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</p>	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	<p>INFORME DE GESTION</p>	FECHA: 08/01/2021
		<p>TRD: PÁGINA: 4 de 73</p>

1. PRESENTACIÓN

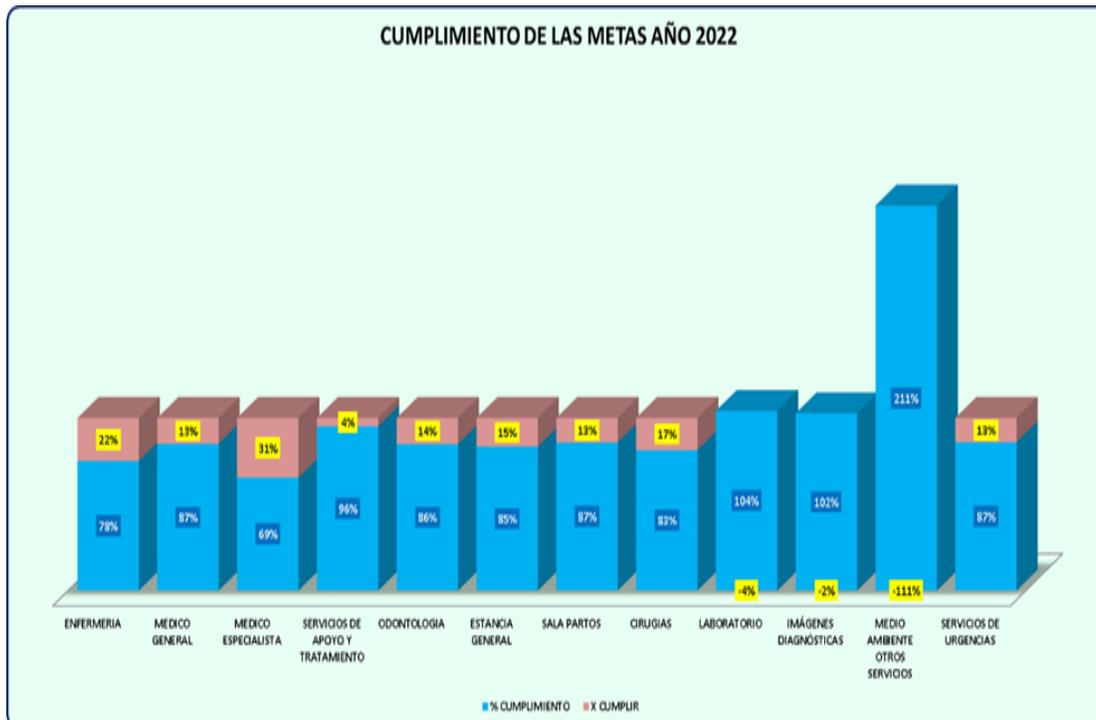
El siguiente informe tiene como fin informar a toda la comunidad y usuarios sobre la el desarrollo de la gestión del personal del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal en el año 2022, además apoyando la forma de crear control ciudadano y transparencia con respecto a la gestión, este año hemos venido retornando a la normalidad después de enfrentar una pandemia que no distingue entre razas, color, estrato social o profesión, que nos forzó a tomar decisiones y a redoblar el apoyo necesario para el bienestar de los usuarios y trabajadores.

2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS



Fuente: RIPS 2022



Fuente: RIPS 2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 6 de 73

En el año 2022 se modificaron las metas institucionales, debido a que hacía varios años no se modificaban, para esto se tuvo en cuenta el histórico de nuestra producción, la capacidad instalada y la población a atender. Hay que destacar que el año 2022, fue un año en donde nos recuperamos posterior a la pandemia COVID-19, en donde nuestra producción y facturación fue ascendiendo progresivamente.

- En las actividades Ambulatorias se cumplió la meta en un 85%, las ejecuciones de estas actividades se realizan de acuerdo a las autorizaciones de cada EPS. Durante el 2022 trabajamos con las especialidades médicas de lunes a viernes 12 horas, y durante 6 meses del año estuvimos con medicina interna solo 15 días al mes.
- El servicio Hospitalario cumple la meta en un 85% que subió referente al año 2021, esto debido a que durante el último semestre en la institución se contó con internista todo el mes, lo que aumento los días de estancia hospitalaria, ya que es la especialidad que más hospitaliza.
- En los servicios Quirúrgicos se cumplió la meta en un 84% destacando que contamos con espacio quirúrgico de lunes a viernes, además seguimos presentado dificultades debido a que algunas EAPB que están en nuestra Red de servicios derivan a los usuarios a otras IPS de otros Municipios.
- En los Servicios de Diagnóstico y tratamiento se realiza el cumplimiento en un 103%, en donde pudimos fortalecer los servicios de rayos x, ecografías y laboratorio, aumentando la oferta de estos y ampliando los laboratorios realizados.
- En las actividades de enfermería se cumplió la meta en un 78% esto debido a que fue uno de los servicios en donde la meta se aumentó; destacando que se está realizando demanda inducida en todos los servicios para cumplir las metas y actividades de la resolución 3280.
- Las actividades de Medico General llegaron al 87%, no cumpliendo con la meta establecida, teniendo en cuenta la dificultad de la mayoría de las IPS del norte del valle por la falta de médicos generales en la región.
- Las actividades de medicina especializada alcanzaron la meta en un 69% teniendo en cuenta que, durante el 2022, tuvimos especialistas de lunes a viernes y solo 6 meses medicina interna todos los días hábiles, además de esto se presentan aun dificultades con las autorizaciones de diferentes EAPB para autorizarnos los servicios hospitalizados a esta institución.
- Los servicios de Odontología lograron un cumplimiento de un 86% de la meta, destacando que se aumentó la producción en un 50 por ciento respecto al año 2021, resaltamos que se está fortaleciendo esta área, realizando demanda inducida en los diferentes programas y servicios.
- En las estancias general se observa un cumplimiento de la meta de 85%, que aumento con respecto al año anterior y esto debido a que la mitad del año tuvimos medicina interna diariamente, los días hábiles, teniendo en cuenta que esta especialidad es la que más hospitaliza en nuestra institución.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 73

- En las atenciones de parto se cumple en un 87 % la meta, lo que nos muestra una gran mejoría con respecto a años anteriores, esto debido a la intervención de separar nuestra sala de ginecoobstetricia de la urgencia, en donde ellas cuentan exclusivamente con un médico 24 horas al día para esta área, lo que ha generado confianza en las ginecobstetricas en asistir a nuestra institución. Además, ha aumentado las remisiones provenientes de otros municipios.
- En las actividades de cirugía se cumplió la meta en un 83%, siguiendo aun con la dificultad, de que las EAPB están autorizando procedimientos quirúrgicos a otras IPS.
- La toma de examen de laboratorio cumplió la meta en un 104%, esto debido a que estamos tomando paraclínicos que anteriormente no se tomaban en la institución.
- En las actividades de imágenes diagnosticas se cumplió la meta en un 102%, esto debido a que se fortaleció la toma de ecografías generales y ginecobstetricias, lo que nos ayudó a aumentar la oferta de este servicio, además se aumentó la oferta en las radiografías.
- En las actividades de urgencias se cumplió la meta en un 87 %, esta es una de las metas que se intervinieron con respecto al año anterior, a pesar de que se aumentó la oferta en el área de urgencias con más médicos y auxiliares de enfermería, no pudimos alcanzar el 100% de la meta.

2.2. PRODUCCIÓN

En el análisis realizado en la producción de servicios de la entidad para la vigencia 2021, comparado respecto de las metas planteadas se presenta en semaforización de acuerdo a la variación porcentual detallada a continuación:

- Enfermería:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2022	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
338	Dosis de biológico aplicadas.	16.615	20.000	83%
339	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo).	2.340	4.000	58.5%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 73

903	Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo).	4.649	5.600	83%
340	Citologías cérvico vaginales tomadas.	1.939	3.300	58.7%

- Medicina general:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
342	Consultas de medicina general electivas realizadas.	46.930	54.193	86.5%

- Medicina Especializada:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
344	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	11.310	16.441	68.7%

- Odontología:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
347	Sellantes aplicados	5.239	4.401	119%
348	Superficies obturadas (cualquier material)	16.517	20.548	80%
349	Exodoncias (cualquier tipo)	700	1.040	67.3%
346	Total, de consultas de odontología realizadas (valoración)	12.470	6.072	205%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 9 de 73

- Servicio de Urgencias:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consulta de medicina general urgentes realizadas.	34.144	39.087	87.3%
750	Consulta de medicina especializada urgentes realizadas.	5.700	6.480	87.9%

- Estancia General:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
360	Total, de días de estancia de los egresos.	7.190	8.455	85%

- Sala de Partos:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
351	Partos vaginales	251	288	87%

- Cirugía:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
352	Partos por cesárea	117	134	87%
369	Total, de cirugías realizadas (sin incluir partos y cesáreas)	2.031	2.445	83%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 73

- Servicios de Apoyo y Tratamiento:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
430	Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	6.918	6.600	104.8%
433	Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	5.949	4.858	122%
432	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	8.217	10.930	75%

- Laboratorio:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de Laboratorio	143.596	138.472	103.7%

- Imágenes Diagnósticas:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
376	Números de imágenes diagnósticas tomadas	27.315	26.672	102.4%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 73

- Eficiencia Técnica:

CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
% de ocupación	51.7%	60%	86%
Giro de cama	3	5	60%
Días de estancia	3	4	75%

Conforme a los resultados del análisis de cada una de las variables que intervienen positiva y/o negativamente en las actividades de producción de la vigencia 2021, es importante resaltar que para la vigencia actual se están tomando todas las medidas necesarias para intervenir aquellas actividades donde se muestra un decrecimiento significativo.

En el Servicio de Vacunación se aplicaron durante el 2022, la cantidad de 16.615 biológicos, con una variación comparado con los años anteriores, destacando que tuvimos las siguientes coberturas:

- Recién nacido BCG:
- Tercera de Pentavalente:
- Influenza menor de 1 año:
- 1 año:
- 5 años:
- Influenza adulto mayor de 60 años:

En los biológicos en el que no se cumplió la cobertura fue el de recién nacido, porque tenemos muy pocos nacimientos en la Institución y en el de 1 año porque la población asignada por el DANE no corresponde a la real del municipio.

2.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- » INTERNACION
 - ◆ Hospitalización Adultos y Ginecobstetricia
 - ◆ Hospitalización Pediátrica
- » CONSULTA EXTERNA:
 - ◆ Anestesiología
 - ◆ Cirugía General
 - ◆ Otorrinolaringología
 - ◆ Enfermería
 - ◆ Ginecobstetricia
 - ◆ Medicina General, incluyendo PYM

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 12 de 73

- ♦ Medicina Interna
- ♦ Neurología
- ♦ Nutrición y Dietética
- ♦ Ortopedia y Traumatología
- ♦ Pediatría
- ♦ Psicología
- ♦ Psiquiatría
- ♦ Trabajo Social
- ♦ Radiología
- » ATENCION INMEDIATA:
 - ♦ Atención de Parto
 - ♦ Urgencias y Sala
 - ♦ Transporte Asistencial Básico
 - ♦ Transporte Asistencial Medicalizado
- » APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA:
 - ♦ Fisioterapia
 - ♦ Terapia Respiratoria
 - ♦ Patología
 - ♦ Laboratorio Clínico
 - ♦ Toma Muestras Laboratorio Clínico
 - ♦ Toma de Frotis Vaginal
 - ♦ Laboratorio Citologías cervico-uterinas
 - ♦ Colposcopia
 - ♦ Ecografía General
 - ♦ Ecografía Ginecoobstetrica
 - ♦ Imágenes Diagnosticas Rayos X
 - ♦ Toma de Electrocardiogramas
 - ♦ Servicio Farmacéutico
- » TRANSPORTE ASISTENCIAL
- » VISITAS DOMICILIARIAS
- » ODONTOLOGÍA
- » VACUNACIÓN
- » SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:
 - ♦ Programación de Cirugías
 - ♦ Servicio al Cliente (SIAU)
 - ♦ Curaciones
 - ♦ Anexos e Historias clínicas
 - ♦ Central de Citas
 - ♦ Farmacia
- » QUIRÚRGICOS:
 - ♦ Anestesia
 - ♦ Cirugía General
 - ♦ Cirugía Gineco obstétrica
 - ♦ Cirugía Ortopédica
 - ♦ Cirugía Otorrinolaringología

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 13 de 73

- » CENTRO DE SALUD LA PAILA
 - ♦ Odontología General
 - ♦ Consulta Externa, PYM y Medicina General
 - ♦ Atención por Enfermería (consulta y Electrocardiograma)
 - ♦ Toma Muestras de Laboratorio
- » CENTRO DE SALUD VALLEJUELO
 - ♦ Odontología General
 - ♦ Consulta Externa, PYM y Medicina General
 - ♦ Atención por Enfermería
 - ♦ Toma Muestras de Laboratorio
- » CENTRO DE SALUD QUEBRADA NUEVA
 - ♦ Consulta Externa, PYM y Medicina General
 - ♦ Atención por Enfermería
 - ♦ Toma Muestras de Laboratorio

2.4. ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL

En el Hospital tenemos los siguientes mecanismos de atención prioritaria o preferencial para mujeres en embarazadas, adultos mayores de 65 años, niños menores de 7 años y discapacitados

- Atención preferencial en consultorio Triage de Urgencias
- Caja de facturación preferencial



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 14 de 73

3. INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD

3.1. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACRIDITADAS CON AUTOEVALUACION EN LA VIGENCIA ANTERIOR

La auditoría se define como un componente de mejoramiento continuo en nuestro Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, entendida como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad “concordante con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los que se determinan como básicos en el Sistema Único de Habilitación”.

Los prestadores de servicios deberán definir, desarrollar y evaluar los niveles de autocontrol y auditoría interna y las acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales que permitan a la organización identificar sus principales problemas de calidad (procesos prioritarios), conocer su desempeño actual (calidad observada) e implementar planes de mejoramiento que les permitan disminuir la brecha con respecto a las metas de cumplimiento establecidas (calidad esperada).

Durante la vigencia 2022, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., dando cumplimiento a los requerimientos de la resolución 408 de 2018, respecto al indicador 1 contenido en dicha resolución y que se encuentra relacionado con “*Mejoramiento continuo de la calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior*”, obtuvo los siguientes resultados:

Grupo de Estándares	Referencia	Promedio grupo año 2020	Promedio grupo año 2021	Promedio grupo año 2022
ASISTENCIALES	3	1,1	1,5	1,8
DIRECCIONAMIENTO	3	1,1	2	2,4
GERENCIA	3	1,7	1,8	2,5
TALENTO HUMANO	3	1,2	1,5	1,9
AMBIENTE FÍSICO	3	1,2	1,4	1,8
TECNOLOGÍA	3	1,1	1,4	1,8
INFORMACIÓN	3	1	1,3	1,9
PMCC	3	1	2	2,2
PROMEDIO DE AUTOEVALUACION		1,2	1,6	2,0

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 15 de 73

INDICADOR No. 1	MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACREDITADAS CON AUTOEVALUACIÓN EN LA VIGENCIA ANTERIOR.		
Formula	Promedio de la calificación de la autoevaluación en la vigencia / Promedio de la calificación de la auto evaluación en la vigencia anterior.		
ESTÁNDAR PROPUESTO > =1.20			
META ESTABLECIDA PARA CADA VIGENCIA			
2020	2021	2022	2023
Realizar autoevaluación inicial	>=1.20	>=1.20	>=1.20
PROYECCIÓN DE LA CALIFICACIÓN			
Realizar autoevaluación inicial	>=1.20	>=1.20	>=1.20
LINEA BASE	1.0		
FUENTE DE LA INFORMACION	Documento de autoevaluación del Sistema Único de Acreditación		
RESPONSABLE	Coordinador de Calidad		

INTERPRETACION

Durante el año 2020 se realiza autoevaluación inicial del Sistema Único de Acreditación y se obtiene una calificación de 1,2; durante el año 2021 se obtiene una calificación respecto al sistema único de acreditación de 1,7 y para la vigencia 2022 se obtiene una calificación de 2,0

La meta propuesta es lograr incrementar más de 1,2 puntos por año; entre el año 2021 y 2022 se logró un incremento **1,25** lo que representa una calificación de 5 puntos para el gerente, respecto al indicador.

3.2. EFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

Durante la vigencia 2022, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Valle del Cauca, dando cumplimiento a los requerimientos de la resolución 408 de 2018, respecto al indicador 2 contenido en dicha resolución y que se encuentra relacionado con “*Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud*”, obtuvo los siguientes resultados:

Total, de acciones formuladas año 2022: 45

Total, de acciones cumplidas año 2022: 41

Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del PAMEC año 2022: 91%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 16 de 73

NOMBRE INDICADOR: Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud		
FÓRMULA DE CÁLCULO: Relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas/Numero de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoría registrados en el PAMEC		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje
RESPONSABLES: Asesor de calidad	FRECUENCIA: Anual	META: >= 90%
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN		
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 408 de 2018		
EVIDENCIA: Superintendencia Nacional de Salud		

INTERPRETACION

El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud para el año 2022, se diseñó tomando como referencia la Ruta Crítica propuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social que incluye: La autoevaluación de procesos por mejorar (Hallazgos de no calidad), priorización de los procesos institucionales, definición de la calidad esperada a través de los estándares del Sistema Único de Acreditación, la definición de oportunidades y acciones de mejoramiento, asignación de responsables y plazos máximos de ejecución para las acciones de mejoramiento.

El resultado de efectividad del PAMEC para la vigencia 2022 fue de 91% de una meta esperada de 90%.

De acuerdo a la ruta crítica del PAMEC se realizó la implementación de cada paso de la ruta así:

1. Autoevaluación de procesos a mejorar de acuerdo al Sistema Único de Acreditación.
2. Priorización de procesos: Seguridad del paciente, Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad, Sistemas de Información, Planeación, Mantenimiento, Administración del Talento Humano y Gestión Ambiental.
3. Definición de plan de acción con responsables y fechas de ejecución: Se formulan un total de 45 acciones de mejoramiento.
4. Implementación del plan de acción: Informe de Superintendencia Nacional de Salud

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 17 de 73

A continuación, se evidencia pantallazo del reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, respecto al cargue del PAMEC:



NIT	RAZÓN SOCIAL	Indicador 2	Indicador 10
		Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad	Oportunidad en la entrega del reporte de información en Cumplimiento de la Circular Única o norma que la sustituya.
821003143	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL CENTENARIO DE SEVILLA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	0.933	NO CUMPLE
891900361	E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANGRADA FAMILIA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	0.920	NO CUMPLE
891901123	E.S.E. HOSPITAL LOCAL SANTA CRUZ EMPRES SOCIAL DEL ESTADO	1.000	NO CUMPLE
891901158	E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL TOMAS URIBE URIBE DE TULUA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	0.921	NO CUMPLE
821000831	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL RUBEN CRUZ VELEZ	0.896	NO CUMPLE
891902036	HOSPITAL LOCAL PEDRO SAENZ DIAZ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	1.000	CUMPLE
891901061	HOSPITAL HENRY VALENCIA OROZCO E.S.E	0.933	NO CUMPLE
890307040	HOSPITAL FRANCINETH SANCHEZ HURTADO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	0.820	NO CUMPLE
890309115	E.S.E. HOSPITAL LOCAL YOTOCO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	NO REPORTÓ	NO CUMPLE
800030924	E.S.E. HOSPITAL LA BUENA ESPERANZA	1.000	NO CUMPLE
891900441	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.	0.911	NO CUMPLE
800130752	BATALLON DE INFANTERIA DE SELVA SU	NO REPORTO	NO CUMPLE
845000038	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN ANTONIO	0.909	NO CUMPLE
842000004	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS	0.900	NO CUMPLE

Fuente: Circular Única Superintendencia Nacional de Salud

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 18 de 73

3.3. CONSOLIDADO GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

GRUPO DE INDICADORES	INDICADORES PROGRAMADOS	INDICADORES CUMPLIDOS	INDICADORES NO APLICA	% CUMPLIMIENTO
AUTOSOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	7	1	100%
RENOVACION DE LOS SERVICIOS	21	16	0	76%
LA TRANSFORMACIÓN A LA CALIDAD Y LA CÁLIDEZ	13	12	1	100%
INFRAESTRUCTURA RENOVADA	7	7	0	100%
TALENTO HUMANO EN EVOLUCIÓN	7	7	0	100%
GESTION AMBIENTAL RESPONSABLE	3	3	0	100%
TOTAL	59	52	2	91.2%

3.4. INDICADORES DE CALIDAD EFECTIVIDAD (2193)

EFECTIVIDAD			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
1.3 PROPORCIÓN DE PARTOS POR CESAREA	Número de nacidos vivos por cesárea	113	35,53%
	Total de nacidos vivos	318	
1.4 TASA DE MORTALIDAD PERINATAL	Número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso y los siete días completos después del nacimiento	1	3,13
	Número total de nacidos vivos más el número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso	319	
1.6 PROPORCIÓN DE RECIÉN NACIDOS CON TAMIZAJE PARA HIPOTIROIDISMO	Número de nacidos vivos a quienes se realiza tamizaje de hipotiroidismo	318	100,00%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 19 de 73

	Número total de nacidos vivos	318	
1.7 PROPORCIÓN DE REINGRESO HOSPITALARIO POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA (IRA) EN MENORES DE 5 AÑOS	Número de hospitalizaciones por IRA de menores de 5 años dentro de los 20 días después del primer egreso por la misma causa.	0	0,00%
	Número total de egresos de menores de 5 años con hospitalización por IRA	59	
1.8 LETALIDAD POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA (IRA) EN MENORES DE 5 AÑOS	Número de muertes por IRA en menores de 5 años	0	0,00%
	Número total de menores de 5 años atendidos por diagnóstico de IRA	1.071	
1.9 LETALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS POR ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA (EDA)	Número de muertes por EDA en menores de 5 años	0	0,00%
	Número total de menores de 5 años atendidos con diagnóstico de EDA	222	

3.5. INDICADORES DE CALIDAD SEGURIDAD (2193)

SEGURIDAD			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
2.6 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	3	0,42
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.	7.190	
2.7 TASA DE CAIDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo.	2	0,05
	Total de personas atendidas en urgencias en el periodo	39.223	
2.8 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo.	0	0,00

	Total de personas atendidas en consulta externa	65.229	
2.9 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	1	0,01
	Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	192.580	
2.10 PROPORCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN HOSPITALIZACIÓN	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.	0	0,00%
	Total de egresos de hospitalización	2.140	
2.11 PROPORCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN URGENCIAS	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias.	1	2,51%
	Total de personas atendidas en urgencias.	39.844	
2.12 TASA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN	Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo	0	0,00
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización	7.190	
2.13 PROPORCIÓN DE REINGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS EN MENOS DE 72 HORAS	P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	575	1,44%
	P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.	39.844	
2.14 TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN MENOS DE 15 DÍAS	P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo.	22	10,39
	P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.	2.118	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 21 de 73

2.15 PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA	P.2.15 Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.	3	0,45%
	P.2.15 Número total de cirugías programadas.	674	

3.6. INDICADORES DE CALIDAD EXPERIENCIA EN LA ATENCION (2193)

EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
3.1 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL	P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	17.967	1,07
	P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.	16.745	
3.2 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ODONTOLOGÍA GENERAL	P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	4.914	1,65
	P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.	2.985	
3.3. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA INTERNA.	P.3.3 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	12.672	11,66
	P.3.3 Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas.	1.087	
3.4 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE PEDIATRÍA	P.3.4 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	879	1,78
	P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas.	494	
3.5 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE GINECOLOGÍA	P.3.5 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	1.432	2,32
	P.3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas.	617	

3.6 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE OBSTETRICIA	P.3.6 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	653	2,69
	P.3.6 Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas.	243	
3.7 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CIRUGÍA GENERAL	P.3.7 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	1.120	2,55
	P.3.7 Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas.	439	
3.8 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE ECOGRAFÍA	P.3.8 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	41.919	13,98
	P.3.8. Número total de Ecografías realizadas	2.999	
3.10 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	163.798	5,90
	P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	27.757	
3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS EN LA IPS	P.3.14 Número de usuarios que respondieron ¿muy buena? o ¿buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	1.775	95,58%
	P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.	1.857	
3.15 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMIENDA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	P.3.15 Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	1.789	96,34%
	P.3.15 Número de usuarios que respondieron la pregunta	1.857	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 23 de 73

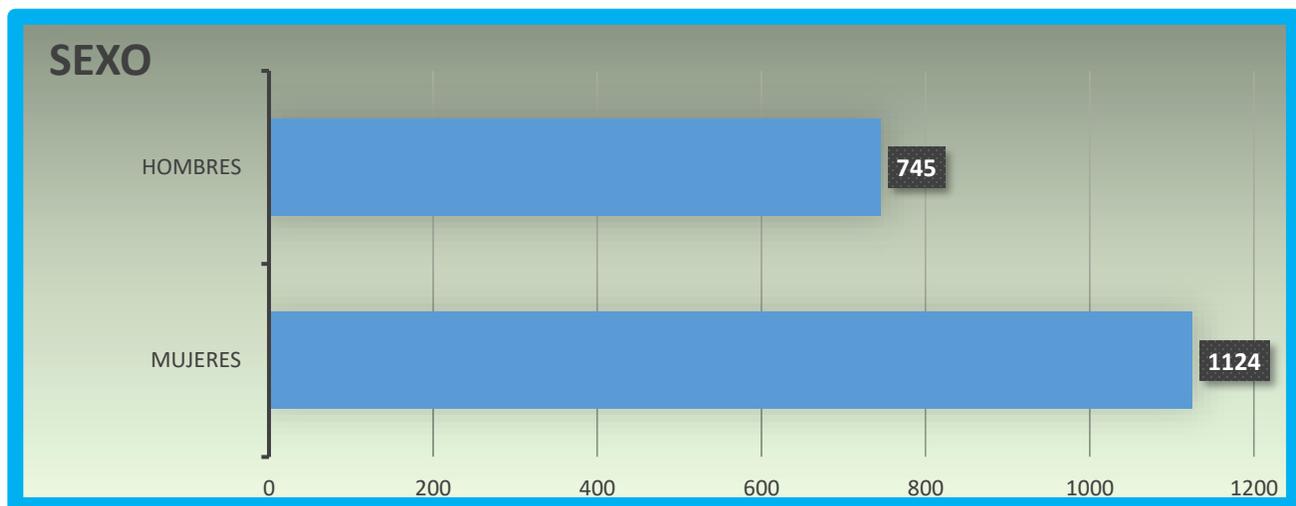
4. INFORME DE COBERTURA POBLACIONAL LIGADA A LAS ACCIONES PROGRAMÁTICAS QUE MODELAN LOS ACTOS INTERVENTIVOS EN LA ESTRATEGIA DEL PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS (P.I.C.)

4.1. EJE DE CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL

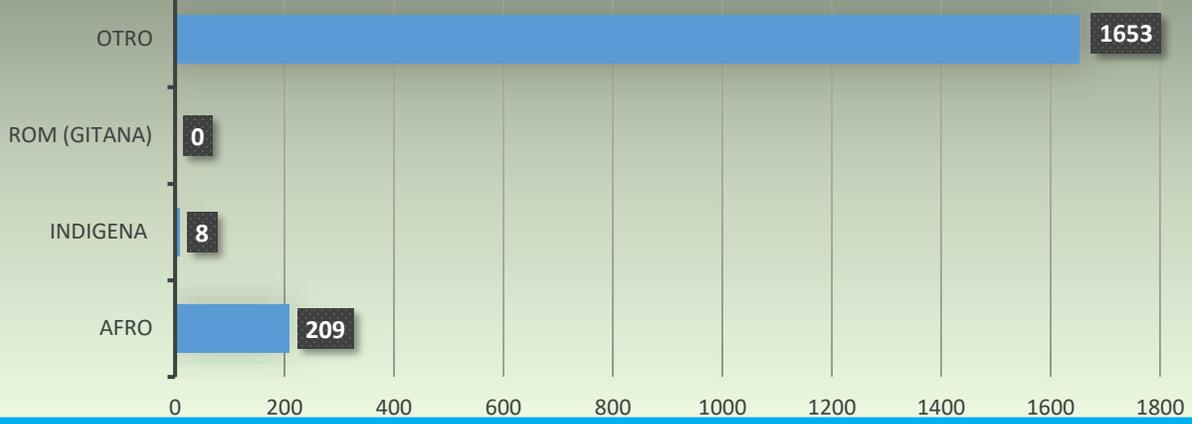
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.022 se han dispuesto desde el *Hospital Departamental San Rafael De Zarzal / E.S.E.*, planes coherentes con las demandas poblacionales en temas relacionales en convivencia y salud mental, cuyo eje integrador es la creación de la integridad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población que recibe nuestra oferta capacitiva ligado a la armonización de los servicios donde se establecen objetivos y estrategias que aportan dinamismo alrededor de los colectivos intervenidos con el fin de proporcionar herramientas de afrontamiento ante crisis y sesgar los factores de riesgo mediante la identificación de sus determinantes estructurales.

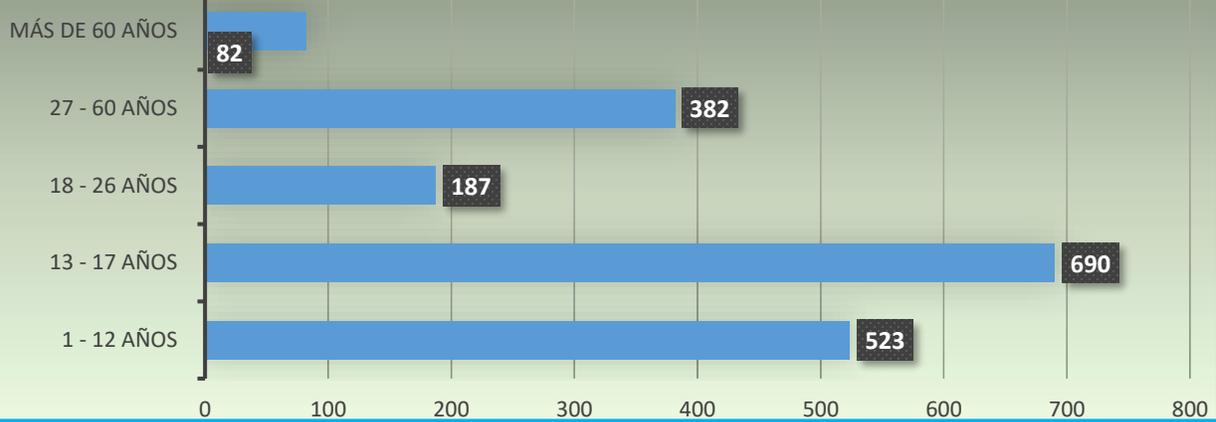
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



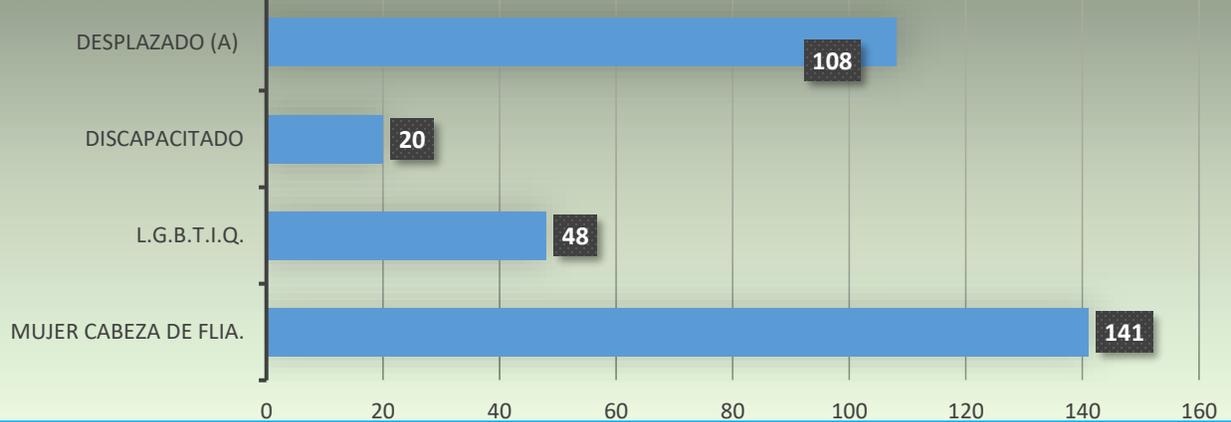
PERTENENCIA ETNICA



GRUPOS DE EDADES



COECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 25 de 73

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

El total de población impactada con los procesos formativos vinculados al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 1.869 participantes, donde la contribución intersectorial e interinstitucional tomo un protagonismo a la hora de las disponibilidades y pactos de vínculos estratégicos dependientes a las demandas sociales ligadas a la dimensión de convivencia social y salud mental, cuya participación y cobertura poblacional asumió un dinamismo por el gran uso de herramientas lúdicas, pedagógicas y formativas.

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

- Se logra generar espacios que contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades en la población del municipio de Zarzal – Valle del Cauca, permitiendo el disfrute de la vida, tolerancia a la frustración, inclusión, además, de contribuir en una gestión integral de los riesgos asociados a la **salud mental** y la **convivencia social**
- Se limita el uso de espacios por limitación poblacional y cobertura

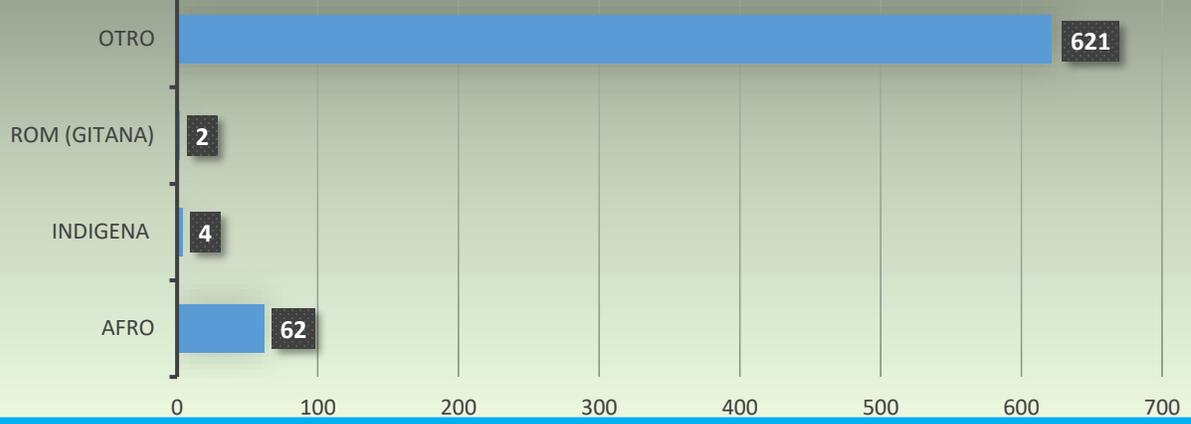
4.2. EJE DE SEXUALIDAD / DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS

ANÁLISIS POBLACIONAL

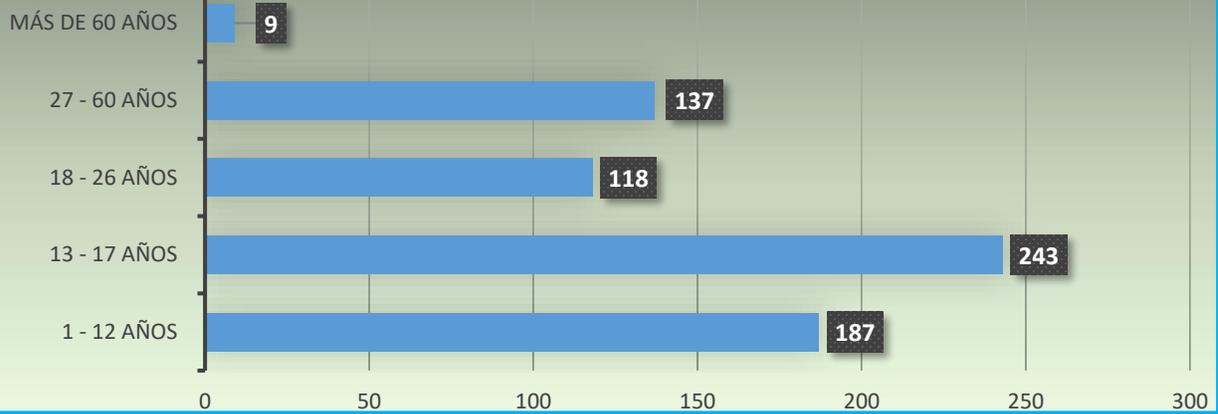
A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.022 se han dispuesto desde el *Hospital Departamental San Rafael De Zarzal / E.S.E.*, planes coherentes con las demandas poblacionales en temas relacionales en sexualidad y derechos sexuales y reproductivos, cuyo eje integrador es la creación de la integridad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población que recibe nuestra oferta capacitiva ligado a la armonización de los servicios donde se establecen objetivos y estrategias que aportan dinamismo alrededor de los colectivos intervenidos con el fin de proporcionar herramientas de protección y conocimiento de autocuidado de *E.T.S.* y sesgar los factores de riesgo mediante la identificación de sus determinantes estructurales.

A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:

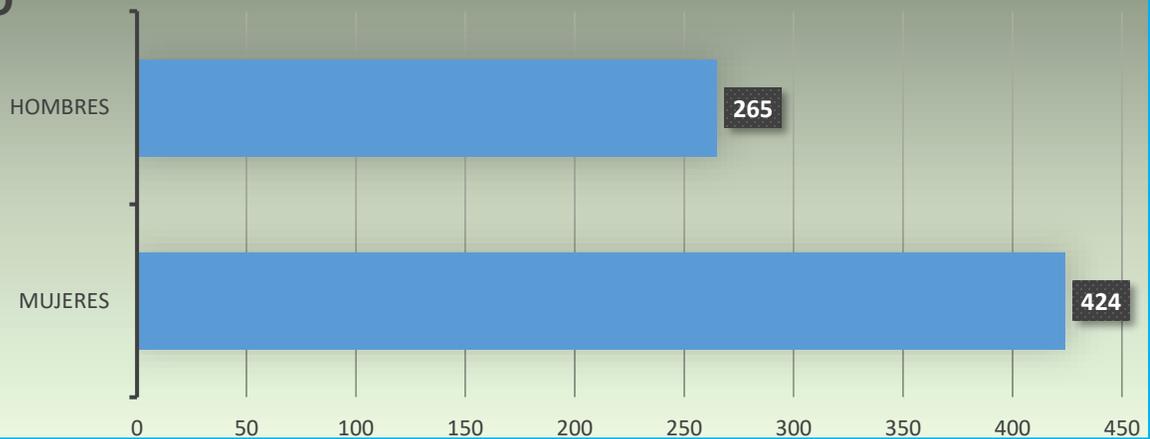
PERTENENCIA ETNICA

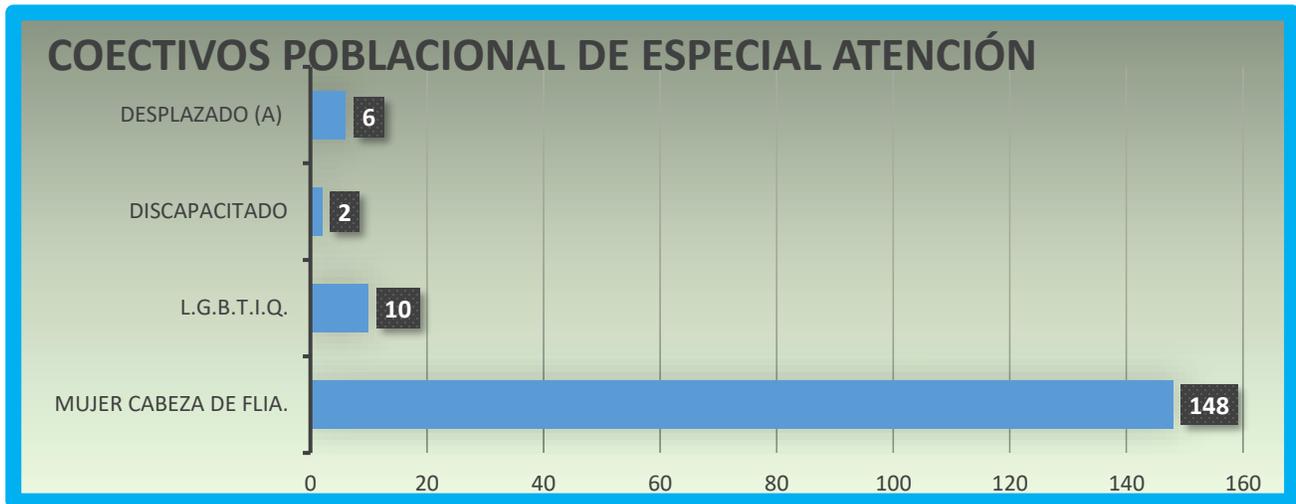


GRUPOS DE EDADES



SEXO





DIAGNOSTICO SITUACIONAL

El total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 689 participantes, donde la contribución intersectorial e interinstitucional tomo un protagonismo a la hora de las disponibilidades y pactos de vínculos estratégicos dependientes a las demandas sociales ligadas a la dimensión de sexualidad y derechos sexuales y reproductivos, cuya participación y cobertura poblacional asumió un dinamismo por el gran uso de herramientas lúdicas, pedagógicas y formativas.

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

- Se logra de manera explícita los derechos sexuales y reproductivos sin discriminación, tabúes, mitos e irrealidades, además se establecen criterios que conjugan el autocuidado con el amor propio bajo el marco de la construcción del auto concepto que permite establecer una intimidad sana y responsable además de ser garante de los derechos y el pleno desarrollo de la personalidad y la autonomía
- Se limita el uso de espacios por limitación poblacional y cobertura

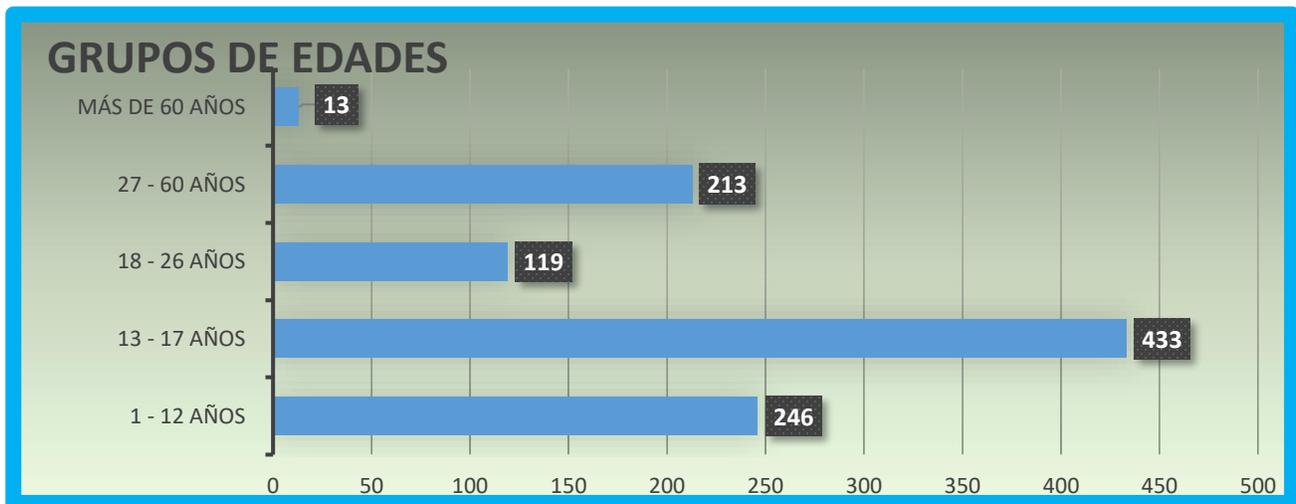
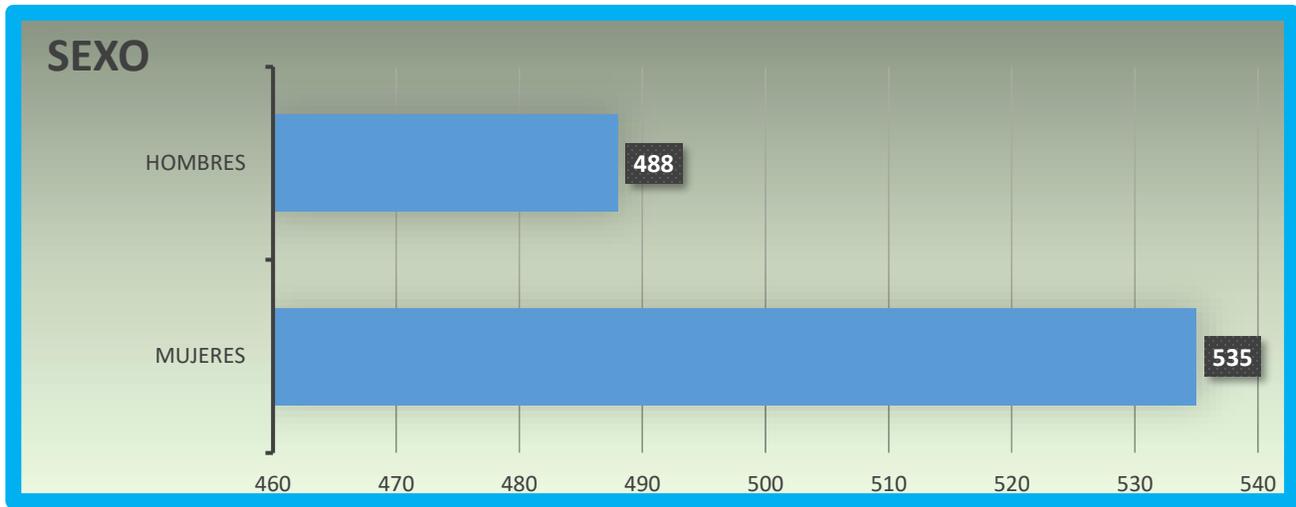
4.3. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

ANÁLISIS POBLACIONAL

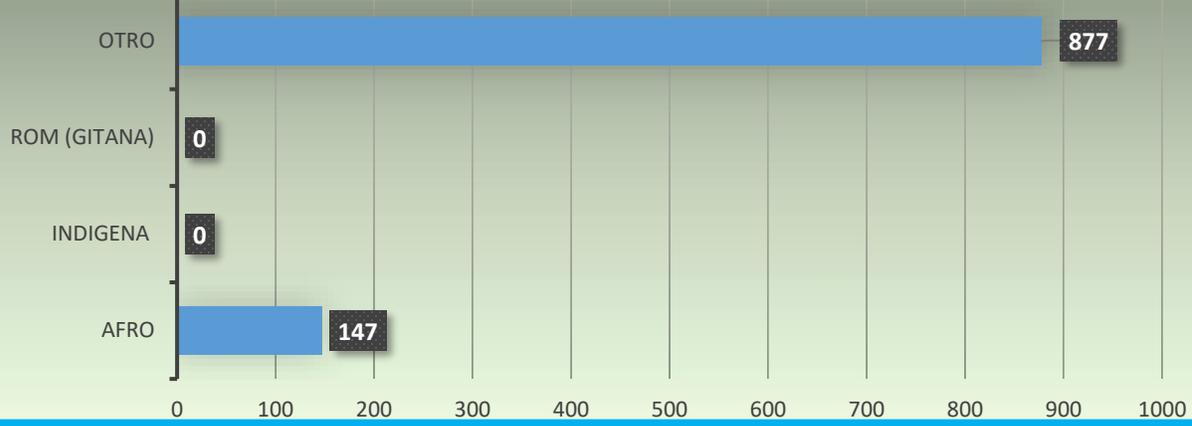
A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.022 se han dispuesto desde el *Hospital Departamental San Rafael De Zarzal / E.S.E.*, planes coherentes con las demandas poblacionales en temas relacionales en vida saludable y enfermedades transmisibles, cuyo eje integrador es la creación de la integridad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población que recibe nuestra oferta capacitiva ligado a la armonización de los servicios donde se establecen objetivos y estrategias que aportan

dinamismo alrededor de los colectivos intervenidos con el fin de proporcionar herramientas de promoción y prevención de la salud, más aún ahora que estamos inmersos en una epicrisis mundial envuelta por la pandemia por Covid-19

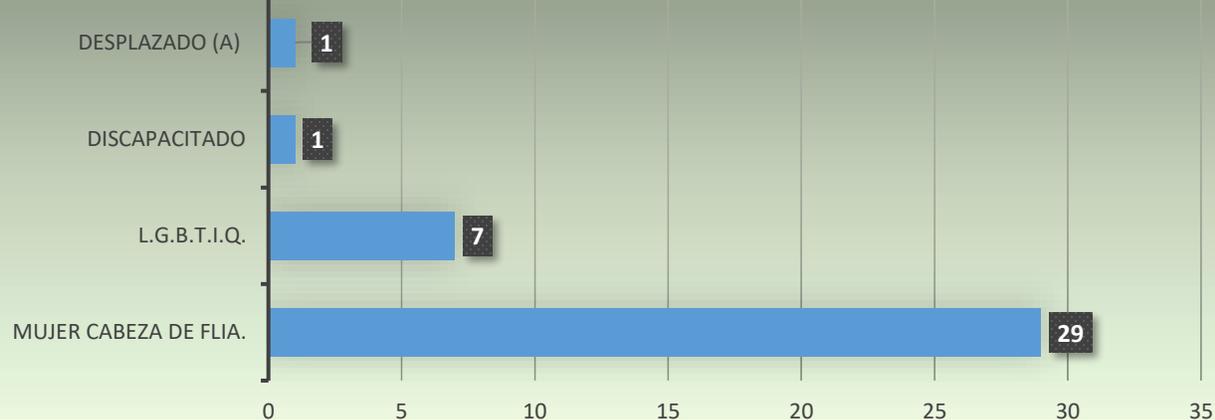
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



PERTENENCIA ETNICA



COECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN



DIAGNOSTICO SITUACIONAL

El total de población impactada con los procesos formativos vinculados al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 1.023 participantes, donde la contribución intersectorial e interinstitucional tuvo un protagonismo a la hora de las disponibilidades y pactos de vínculos estratégicos dependientes a las demandas sociales ligadas a la dimensión de vida saludable y enfermedades transmisibles, cuya participación y cobertura poblacional asumió un dinamismo por el gran uso de herramientas lúdicas, pedagógicas y formativas.

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

- Se logra generar espacios que contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades en la población del municipio de Zarzal – Valle del Cauca, permitiendo el disfrute de la vida, tolerancia a la frustración, inclusión, además, de contribuir en una gestión integral de los riesgos asociados a las enfermedades transmisibles

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 30 de 73

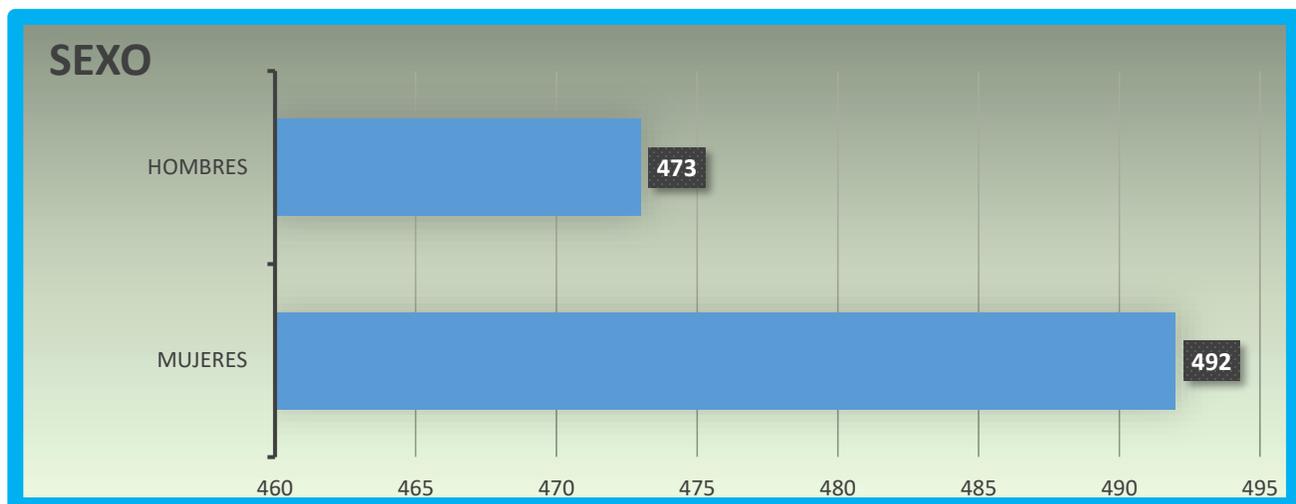
- Se limita el uso de espacios por limitación poblacional y cobertura

4.4. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES CRONICAS NO TRANSMISIBLES

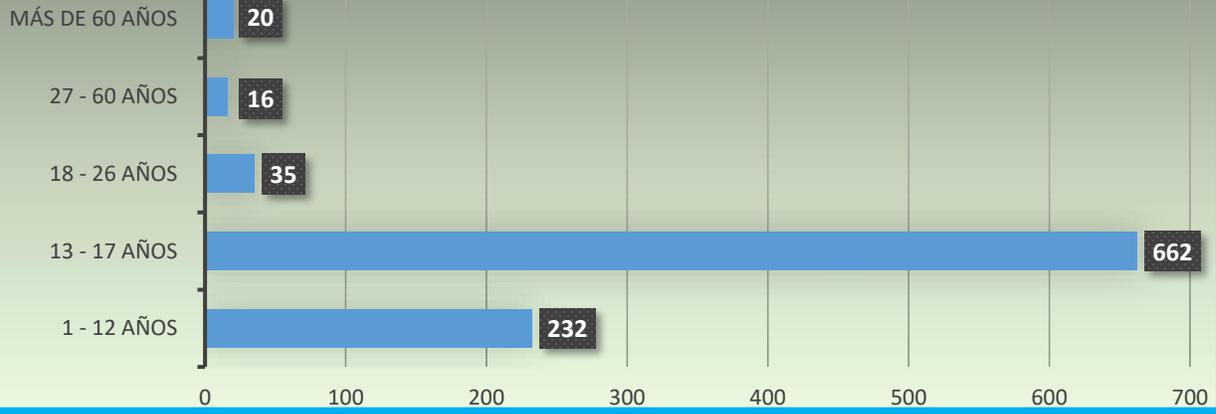
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.022 se han dispuesto desde el *Hospital Departamental San Rafael De Zarzal / E.S.E.*, planes coherentes con las demandas poblacionales en temas relacionales en Vida Saludable Y Enfermedades Crónicas No Transmisibles, cuyo eje integrador es la creación de la integridad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población que recibe nuestra oferta capacitiva ligado a la armonización de los servicios donde se establecen objetivos y estrategias que aportan dinamismo alrededor de los colectivos intervenidos con el fin de proporcionar herramientas de promoción y prevención en salud y sesgar los factores de riesgo mediante la identificación de sus determinantes estructurales; además de proporcionar a la comunidad conciencia en torno a la vacunación y otros factores protectores del Covid-19

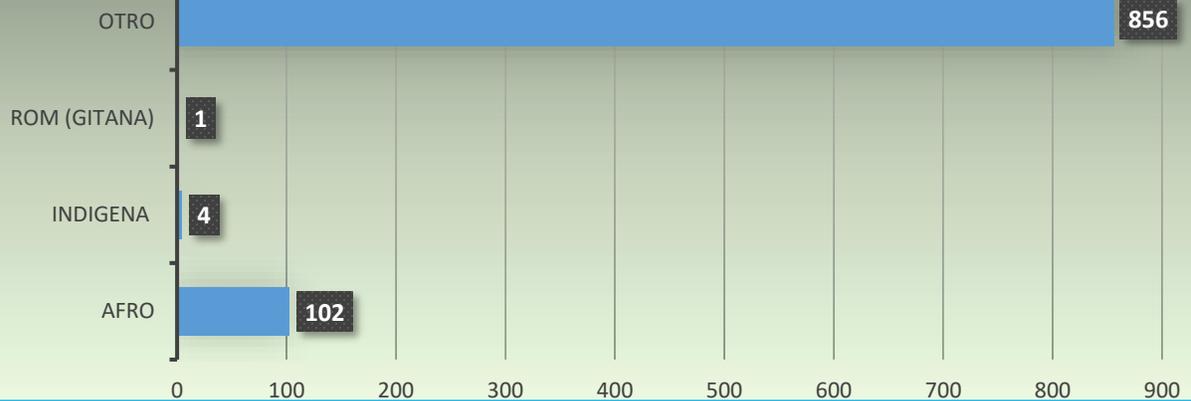
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



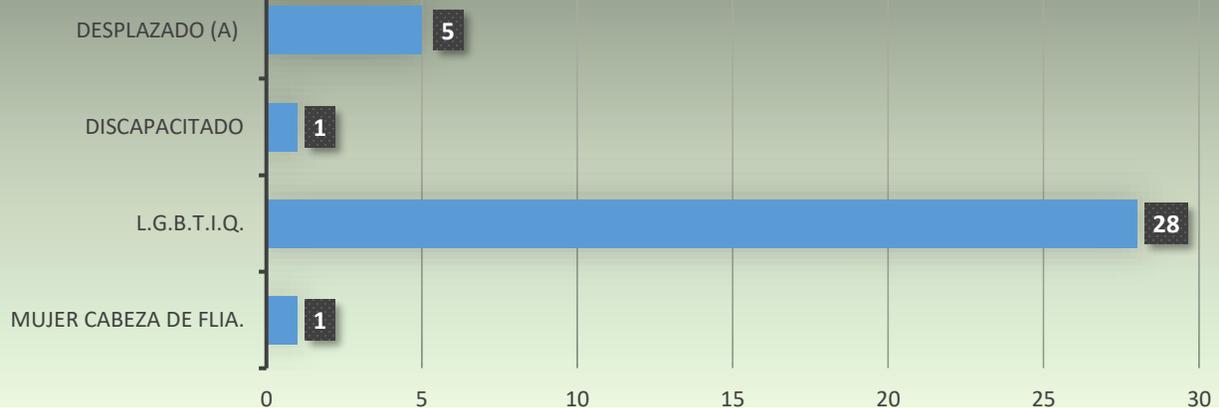
GRUPOS DE EDADES



PERTENENCIA ÉTNICA



COECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 08/01/2021
	INFORME DE GESTION	TRD:
		PÁGINA: 32 de 73

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

El total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 965 participantes, donde la contribución intersectorial e interinstitucional tomo un protagonismo a la hora de las disponibilidades y pactos de vínculos estratégicos dependientes a las demandas sociales ligadas a la dimensión de vida saludable y enfermedades crónicas no transmisibles, cuya participación y cobertura poblacional asumió un dinamismo por el gran uso de herramientas lúdicas, pedagógicas y formativas.

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

- logra generar espacios que contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades en la población del municipio de Zarzal – Valle del Cauca, permitiendo el disfrute de la vida, tolerancia a la frustración, inclusión, además, de contribuir en una gestión integral de los riesgos asociados a la **salud** y la **convivencia social**
- Se limita el uso de espacios por limitación poblacional y cobertura

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 33 de 73

5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La oficina de talento humano estructura sus procesos de acuerdo a la normatividad vigente cumpliendo con la función de tramitar la vinculación, promover un acercamiento y adaptación a la cultura organizacional del personal, además de motivar el bienestar, permanencia de los servidores públicos ejerciendo sus labores de manera responsable y comprometida con la institución y la ciudadanía. En este sentido, los procesos de la oficina de gestión humana pueden verse resumidos en la gestión de personal, gestión de nómina, gestión de bienestar social, gestión del conocimiento y gestión de seguridad y salud en el trabajo; cada una de estas cuenta con sus estrategias de funcionamiento a cargo del responsable del proceso.



Fuente: Elaboración propia oficina de talento humano

En el año 2022 se adelantaron acciones encaminadas en generar la sistematización de los procesos gracias al equipo interdisciplinario que desempeña sus funciones en la oficina, todas ellas orientadas al cumplimiento de objetivos organizacionales que dan respuesta a las líneas estratégicas de la gerencia, a su vez correspondiendo a las orientaciones de la oficina de calidad ya que el fundamento de las actividades realizadas es potencializar el desarrollo

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 34 de 73

integral del servidor público desde el reforzamiento de competencias laborales ubicando al personal indicado en el puesto indicado, así como la gestión de información como mecanismo para intervenir su área psicosocial a través de las actividades de prevención del riesgo y el aporte de la salud mental.

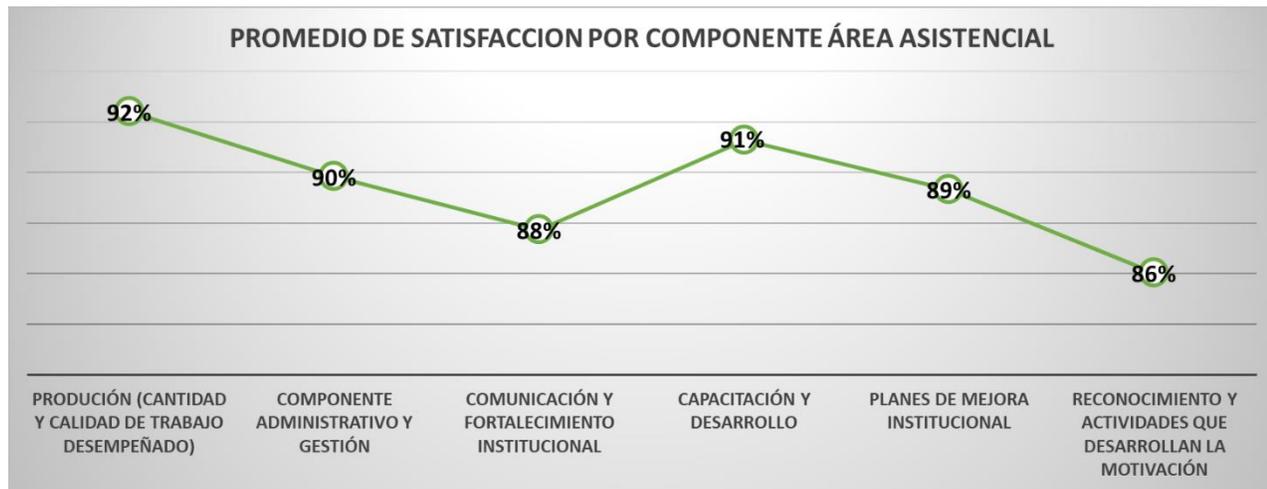
5.1. GESTION DE PERSONAL

La oficina de talento humano del Hospital Departamental San Rafael hace uso de la información de importancia para realizar la debida gestión de personal el cual compromete aquellas herramientas diagnósticas que son el medio de recolección de información, así mismo la documentación suministrada a la entidad por parte del personal en su historia laboral facilitan en gran medida la toma de decisiones que viabilizan las estrategias resultado de un plan de mejoramiento que opera a través de programas y planes.

Es importante conocer de manera puntual si aquel esfuerzo en la gestión del talento humano ha sido acertado, por lo que se aplica la encuesta de autoevaluación de satisfacción del talento humano obteniendo un promedio de satisfacción por componente evaluado los cuales corresponden a la producción (cantidad y calidad de trabajo desempeñado) ésta relacionada con la identificación del profesional y el cargo que desempeña, componente administrativo y gestión, correspondiendo este componente al acercamiento que ha presentado la administración con el servidor público, comunicación y fortalecimiento institucional como bien se indica se cuestiona la comunicación interna desde diferentes líneas, capacitación y desarrollo como componente mide el grado de oportunidad de la capacitaciones ofertadas en el año, planes de mejora institucional evalúa el fortalecimiento institucional promovido desde la gerencia en busca del éxito y finalmente, reconocimiento y actividades que desarrollan la motivación corresponde a la percepción de incentivos y apoyo a la labor otorgados por parte de compañeros y líderes de proceso la evaluación se aplicó al personal administrativo y asistencial de la institución.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 35 de 73



Se puede decir que en el año 2022 las estrategias apoyadas desde la gerencia han sido satisfactorias en el talento humano, reconociendo que aún hay oportunidades de mejora por áreas los cuales serán compartidos con los líderes de proceso o de servicio para así continuar la gestión de este elemento tan importante en la consecución de objetivos institucionales.

5.2. GESTION DE NOMINA

La gestión de salarios en el Hospital Rafael se realiza de manera oportuna a los empleados de la planta de personal, estas correspondientes a las condiciones contractuales y legales de los empleados; así mismo desde la oficina de talento humano se gestiona con apoyo jurídico las cuotas pensionales los cuales son aquellos mecanismos de financiamiento para pensiones otorgadas a servidores públicos por vejez, así como los bonos pensionales los cuales corresponden a la deuda pública que constituyen recursos destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados del Sistema General de Pensiones que está compuesto por los dos regímenes mencionados anteriormente. En este orden de ideas, se presenta la gestión de cuotas partes y bonos pensionales por el Hospital en el año 2022.

Cuotas partes pensionales por pagar

No.	TIPO DE PROCESO	ENTIDAD	NIT. No.	ESTADO DEL PROCESO	NIVEL DE RIESGO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD DE PERDIDA	VALOR
1	CUOTAS PARTES PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900.336.004	COBRO PERSUASIVO Y COBRO COACTIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 233.235.763,00
2	CUOTAS PARTES PENSIONALES	UNIVERSIDAD DEL VALLE	890.399.010	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 158.209.388,00
3	CUOTAS PARTES PENSIONALES	FONDO DEL PASIVO SOCIAL - ISS FERROCARRILES NACIONALES	800.112.806	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 650.038.985,00
4	CUOTAS PARTES PENSIONALES	PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANTES PAR	899.999.053	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 413.548,00
5	CUOTAS PARTES PENSIONALES	SENA	899.999.034				0
6	CUOTAS PARTES PENSIONALES	ALCALDIA MUNICIPAL PALMIRA	891.380.007	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.316.956,78
7	CUOTAS PARTES PENSIONALES	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE DE PEREIRA	800231235	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 564.806,00
8	CUOTAS PARTES PENSIONALES	MINISTERIO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION - MINTIC	800249860	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 779.599,00
TOTAL							\$ 1.047.559.045,78

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: DE-PL-FO-01
			VERSIÓN: 1
			FECHA: 08/01/2021
	INFORME DE GESTION		TRD: PÁGINA: 36 de 73

Bonos pensionales

BONOS PENSIONALES								
No.	ENTIDAD	NIT. No.	NOMBRE	CEDULA	ESTADO DEL PROCESO	NIVEL DE RIESGO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD DE PERDIDA	VALOR
1	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	LUZ AMPARO GONZALEZ GONZALEZ	31862606	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
2	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MIGUEL MOLINA LAGUNA	14974099	DERECHO PETICION CETIL	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
3	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	FREDDY RIVERA MARIN	16660566	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
4	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	ROCIO DEL PILAR LOZANO CILIMA	51661602	CONTESTACION DEMANDA PROCESO ORDINARIO LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA radicado No. – 76001-31-05-003-2022-00055-00 interpuesta en JUZGADO TERCERO LABORAL DEL CIRCUITO DE SANTIAGO DE CALI	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
5	FONDO DE PENSIO Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	BLANCA NUBIA AGUIRRE BEDOYA	24624897	Redención normal del bono es el 25 de julio de 2023	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.902.000
6	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	CARLOS ALBERTO UMAÑA MONSALVE	6559959	ACTIVIDAD PREVENTIVA - PROCURADURIA	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
7	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	VALENCIA ARBOLEDA ELIZABETH	29993198	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.466.000
8	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LEON GOMEZ LUZ DARY	31382827	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.956.000
9	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	SEGURA ORTEGA ORLANDO	94225243	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 1.614.000
10	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MYRIAM NARVAEZ ELEJALDE	66675639	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 12.633.000
11	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MYRIAM CARDONA MARTINEZ	66675238	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 15.581.000
12	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LUZ AMPARO CASTRO CAICEDO	31490431	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.410.000
13	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	AMANDA TAPASCO ROTAVISTA	66675279	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 9.158.000
14	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MARTHA LUCIA BARCO MUÑOZ	66675384	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.189.000
15	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	EUNICE CAICEDO GRUESO	66675732	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 5.768.000
16	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MARIA OLGA ZABALA GRAJALES	29990510	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.046.000
17	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	JORGE HUMBERTO SIERRA QUINTERO	16207173	DERECHO DE PETICION PORVENIR	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
18	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	RUBEN ZAPATA FUSCALDO	16614366	DERECHO PETICION CETIL	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
19	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	ROSALBA AGUDELO TABORDA	31490744	Redención normal del bono es el 21 de noviembre de 2024	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
20	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	CARLOS JORGE AVILA HIGUERA	10526088	CONTESTACION DEMANDA PROCESO ORDINARIO LABORAL	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 82.723.000
21	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LEONARDO ALIRIO ARTEAGA ARTEAGA	10527807	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 71.088.000
TOTAL								\$ 236.534.000

Bonos pensionales pagados 2022

NOMBRE	CEDULA	VALOR
Oscar Arturo Zorrilla Arana	6.558.312	\$ 24.697.000,00
Rosalba Varela Cabrera	29.991.786	\$ 15.436.000,00
Montoya Mora José Edgar	6.558.316	\$ 6.772.000,00
Gladys Soto Londoño	29.993.740	\$ 37.343.000,00
Ancizar Bejarano Riaño	6.557.067	\$ 50.000.000
TOTAL		\$ 134.248.000,00

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 37 de 73

5.3. DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS 2022

Las actividades realizadas en pro de mejorar el clima laboral en la institución contemplan como ejes temáticos el equilibrio psicosocial, salud mental y convivencia social por medio de los cuales la oficina de talento humano diseña estrategias de intervención para lograr un equilibrio entre la vida laboral y familiar del servidor público adhiriendo las propuestas del programa de entorno laboral saludable y el plan operativo de seguridad y salud en el trabajo presentando un grado de satisfacción del personal alto.

- Se realiza la programación de actividades para la vigencia 2022 contando con una disponibilidad presupuestal de 60.000.000 aprobadas por gerencia evidenciando una ejecución del 100% de las actividades.
- El programa de bienestar social e incentivos se desarrolló por medio del contrato de prestación de servicios N° 120-2022.

5.4. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

El plan institucional de capacitación (PIC) es diseñado a través de la aplicación de necesidades de capacitación al talento humano diligenciado por los servidores públicos y las solicitudes realizadas por los líderes de proceso contando así con la gestión del conocimiento, creación de valor público, transformación digital y probidad y ética de lo público como ejes temáticos, realizando capacitaciones con capital intelectual interno y externo.

- En el año se realizaron 53 capacitaciones logrando la participación de 636 servidores públicos en total por todas las actividades realizadas con el objetivo de ofertar un tema de interés de manera teórica o práctica.
- El plan institucional de capacitación fue ejecutado por medio de contrato de prestación de servicios No. N° 62-2022. Con una asignación presupuestal de 20.000.000.

5.5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Dentro de las actividades realizadas bajo la coordinación de seguridad y salud en el trabajo se destacan las jornadas de inducción a nuevos servidores públicos y contratistas, las capacitaciones sobre el sistema de gestión ambiental, realización de las pausas activas, cumplimiento en la conformación, capacitación y dotación de la Brigada de Emergencias, jornadas de capacitación para el personal de servicios generales en segregación de residuos hospitalarios, jornadas de formación para los integrantes del Comité (COPASST), la realización de la semana de la seguridad y salud en el trabajo, identificación de peligros y riesgos en el hospital Departamental San Rafael de Zarzal, realización de valoraciones médicas ocupacionales de ingreso, periódicas y retiro a servidores públicos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 38 de 73

6. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

6.1. INFORME DE SATISFACCIÓN

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, esta satisfacción es medida a través de dos mecanismos; el primero son los buzones de sugerencias digitales y físicos que permiten recolectar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el segundo mecanismo son las encuestas de satisfacción que se realizan cada mes en todos los servicios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael.

Cuando se califican los servicios se hace con el fin de evaluar la calidad desde la perspectiva de los usuarios, evidenciando sus expectativas, niveles de satisfacción, sus necesidades y manifestaciones positivas y de esta forma diseñar planes de mejoramiento que permitan mantener dicha satisfacción.

A continuación, se relaciona la información arrojada en la medición de satisfacción global medida a través las encuestas realizadas de enero a diciembre de 2022.

Se aplicaron un total de 1.857 encuestas con un nivel de satisfacción promedio anual del 96%.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN BRINDADA		
Mes	Total encuestas	% satisfacción
Enero	155	98.7%
Febrero	152	100.0%
Marzo	154	99.3%
Abril	153	100.0%
Mayo	156	99.3%
Junio	155	100.0%
Julio	155	100.0%
Agosto	155	94.2%
Septiembre	155	99.3%
Octubre	154	80.5%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 39 de 73

Noviembre	157	84.7%
Diciembre	156	91.0%
TOTAL	1857	96.0%

Como se puede observar en la tabla, el promedio del porcentaje de satisfacción corresponde al 96%, esto es 4% más que en la vigencia anterior; en los primeros nueve meses de año el porcentaje de satisfacción estuvo por encima del 80%, en el mes de octubre el porcentaje de satisfacción bajo hasta el 80.5 % en noviembre nuevamente subió al 84.7% y en el mes de diciembre llegó al 91%.

6.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

CONSULTA EXTERNA:

- Se demoran en la entrega de ordenes de los médicos y electros porque solo hay una persona encargada
- Mejorar el personal médico y de enfermería, en especial para los niños
- Demora en la atención
- Que haya una mejor organización y sean más claros al dar información al usuario
- Que no se demoren tanto en dar una cita
- Se podría mejorar las grietas que hay por el pasillo de laboratorio
- Que los adultos mayores de 60 años sean atendidos con prioridad en el laboratorio
- La atención en el área de citas no es adecuada, las niñas no atienden bien
- Personal más empático
- El acceso al hospital debe ser limitado para tener control
- En la oficina del SIAU no le rectificaron la orden
- Mejorar el aseo del baño
- Demora en los procesos administrativos
- Mejorar la atención en la portería y en estadística
- Que haya más agilidad en estadística

URGENCIAS:

- Muy buena la atención
- En el lugar de espera hace mucho calor
- Arreglar los baños
- Las instalaciones están deterioradas, camillas sin sabana,
- Deberían de poner carteles donde se vean los derechos y deberes del usuario
- Los resultados de los exámenes se demoran mucho
- En algunas ocasiones hay muy poco personal de enfermería para aplicar medicamentos cuando hay mucha gente
- Respetar el turno
- Mejorar el trato del portero

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 40 de 73

- Mucha demora en el TRIAGE
- Muy alto costo de las impresiones del vóucher en las cajas
- Que el personal de enfermería sea más rápido

HOSPITALIZACIÓN:

- La atención ha mejorado mucho
- Deberían instalar televisores en todas las habitaciones
- Algunos alimentos de la comida están duros, como crudos
- El lugar para los niños esta bien cuidado y aseado, solo falta un televisor afuera de los cuartos
- Los baños deben estar separados los niños de los adultos
- Permitir el ingreso de alimentos saludables para paciente diabético
- Excelente servicio
- Los cuartos de hospitalización están muy cómodos
- Las ventanas sin vidrio dan mucho frío

6.3. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

Se tiene establecido que todos los lunes a las 3:00 p.m. se da apertura a los siete (7) buzones ubicados en el Hospital San Rafael y los cuatro (4) buzones ubicados en los puestos de salud en compañía de un funcionario de secretaría Municipal de Salud, la coordinadora del SIAU, el coordinador de calidad y la asesora de control interno.

Se verifican las peticiones radicadas en la oficina del servicio de atención al usuario evidenciando los tiempos establecidos para generar el trámite de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidas por parte de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.

En este sentido los usuarios cuentan con medios de comunicación para que puedan realizar sus quejas o recomendaciones como son:

Si la PQRSF se recibe mediante llamada (3117924934):

El funcionario de SIAU diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF.

Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Se transcribe en el consolidado de PQRS.

Si la PQRS se presenta personalmente:

El usuario diligencia el formato para PQRSF.

La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.

Se transcribe en el consolidado de PQRS.

Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 41 de 73

Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:

Se radica y el funcionario de ventanilla única la envía al SIAU.

Se transcribe en el consolidado de PQRS.

La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.

Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF es por correo (siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co):

Se imprime la PQRSF.

Se transcribe en el consolidado de PQRS.

La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación.

Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF es por buzón:

Se abre los buzones en compañía de un representante de la SAC municipal, coordinación de calidad y control interno todos los lunes a las 3:00 pm, si el lunes es festivo se abrirá el buzón al día siguiente en compañía de los mismos funcionarios.

Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario.

Se transcribe en el consolidado de PQRS.

Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

De acuerdo al consolidado de PQRS del año 2022 se observa que durante el periodo evaluado se radicaron 273 PQRSF, un poco más que en la vigencia 2021 donde se radicaron 102 PQRSF.

La distribución por tipo de PQRS es el siguiente:

PQRSF	No.
Peticiones	0
Quejas	50
Reclamos	49
Sugerencias	8
Felicitaciones	166
TOTAL	273

De acuerdo a la revisión general de las PQRSF recibidas, en el siguiente cuadro se relacionan los cinco servicios con mayor número de PQRSF recibidas en la vigencia 2021:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 42 de 73

ÁREA	#	PORCENTAJE
Hospitalización	64	23,4%
Urgencias	55	20,1%
Servicios amigables	28	10,2%
Consulta externa	20	7,3%
Control prenatal	17	6,2%

El servicio con mayor número de requerimientos fue hospitalización con el 23,4%, posteriormente se encuentra urgencias con 20,1%, servicios amigables con 10,2% consulta externa con 7,3% y control prenatal con 6,2%, sin embargo, al verificar la finalidad de estos se evidencio que en hospitalización de los 64 (23,4%) requerimientos, 59 tienen una finalidad positiva (felicitaciones) y solo 5 tienen una finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias). No es el mismo caso para urgencias que por el contrario de hospitalización recibió más requerimientos con finalidad negativa que positiva, de los 55 requerimientos, 30 son de finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y solo 25 de finalidad positiva (felicitaciones). Servicios amigables recibió 28 requerimiento y ninguno es de finalidad negativa. Consulta externa recibió 16 requerimientos con finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y 4 requerimientos positivos (felicitaciones). Control prenatal recibió 17 requerimientos con finalidad positiva.

6.4. ACCIONES DE MEJORA

A través del comité de PQRSF que es convocado cada mes y el comité de ética que se convoca cada tres meses se implementaron acciones de mejora que permitieron satisfacer las necesidades de los usuarios. A continuación, se relacionan las acciones de mejora implementadas en los servicios con mayor número de requerimientos en la vigencia 2022:

CONSULTA EXTERNA:

- Los puestos de salud de Vallejuelo y La Paila se encuentran habilitados completamente, sistematizados y con acceso a internet.
- Se habilito la jornada continua en el área de estadística, de 6:30 am a 5:00 pm.
- Se hizo capacitación permanente en humanización de la atención a todo el personal administrativo de la institución.
- Se incluyo una tercera persona en la ventanilla de estadística con el propósito de que disminuya el tiempo de espera en las filas y se garantice la oportuna respuesta en los canales digitales.
- Se aplicó nueva metodología de asignación de citas con el propósito de mantener los indicadores de oportunidad y que los pacientes accedan con mayor facilidad a sus citas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 43 de 73

- Se incluyeron buzones de sugerencias en los puestos de salud (Vallejuelo, Quebradanueva, La Paila, Barrio Bolívar)
- Se estableció la jornada continua en la central de citas. De 6:00 am a 5:00 pm.
- Se estableció la entrega de historias clínicas en los puestos de salud de La Paila y Barrio Bolívar con el propósito de que todos los usuarios puedan acceder con mayor facilidad a sus documentos.

URGENCIAS:

- Se implementaron las rondas de administración de medicamentos y seguridad del paciente para verificar la atención que se está brindando.
- Se iniciaron capacitaciones de buenas prácticas de limpieza y desinfección con la Universidad Santiago de Cali y el personal de limpieza de los diferentes servicios, además se incluyó en estas al personal de enfermería y cirugía.

HOSPITALIZACIÓN:

- Se implemento registro de limpieza y desinfección en el área de hospitalización para garantizar la seguridad del paciente.
- Se ajustó la minuta del comedor de acuerdo a las necesidades de los pacientes y las sugerencias que habían hecho estos respecto a su alimentación.

7. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

7.1. INFORMES DE LEY PRESENTADOS

NOMBRE	PERIODICIDAD	FECHA DE PRESENTACION	OBSERVACIÓN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	Semestral	Según cronograma del Plan anual de auditorias	<p>Se rige por la Resolución No.0175 de septiembre 23 del 2021 “Por medio del cual se modifica la Resolución No.235 del 09 de abril Por la cual se crea el Comité institucional de Coordinación de Control Interno”, el cual fue aprobado por el C.I.C.C.I. mediante el Acta No.002 de septiembre 28 del 2021.</p> <p>Se realizaron 2 reuniones del C.I.C.C.I. donde se presentó y aprobó el Plan Anual de Auditorias y las diferentes actividades y recomendaciones a los diferentes procesos realizados por Control Interno, así mismo se socializo el seguimiento a los planes de mejoramiento y las auditorías internas realizadas y los informes</p>

			presentados a la gerencia y diferentes entidades durante el año 2022.
PLAN ANUAL DE AUDITORIAS	Anual y por solicitud de la gerencia y líderes de los procesos según necesidad.	Febrero del 2022	<p>Para la vigencia fiscal 2022 el comité aprobó el Plan Anual de Auditorías internas a los siguientes Procesos: Financiero (contabilidad, Tesorería, Presupuesto, glosas), Facturación; Contratación, Archivo Central (almacén, mantenimiento, programa de Crónicos de HTA y diabetes P y P, cartera, contabilidad, Sistema de seguridad y salud en el trabajo, Gerencia, Subgerencia Administrativa, Facturación), Talento Humano – Personal, Gestión Ambiental y Caja Menor.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento a la Circular de la secretaria de Salud Departamental, con la asesora de Calidad, Doctora Erika Lasprilla, el día 31 de mayo del 2022, se hace auditoría interna al proceso de Vacunación, con el fin de Verificar la pérdida de biológicos e insumos contra el COVID-19, correspondiente a la vigencia 2021 y 2022, funcionaria responsable: Ana Liliana Zabala Sáenz.</p>
INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.	Semestral	Enero 2022 y Julio 2022	<p>En el mes de enero se rindió el segundo semestre de la vigencia 2021. Con una calificación del 89%. En el mes de julio se presentó el informe correspondiente al primer semestre de 2022 de enero a junio con un porcentaje cumplimiento del 78%, evidenciado una disminución del 3% el cual se refleja en el componente evaluación del riesgo.</p> <p>Este informe consolida los avances generados en dichas vigencias y las acciones pendientes con las recomendaciones y conclusiones, el cual determina si el Sistema de Control Interno está presente y funcionando mediante el análisis articulado frente al desarrollo de las políticas de gestión y desempeño y su efectividad en la relación con la estructura de los 5 componentes del MECI (Ambiente de Control,</p>

Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo).

Para la evaluación del Estado de Control Interno se tienen en cuenta los 5 Componentes:

1. AMBIENTE DE CONTROL: Para el segundo semestre del 2021 se obtuvo un porcentaje del 63% y para la evaluación del primer semestre del 2022 se tuvo porcentaje del 78, con un avance del 15% en relación al año 2021, debido a que se cuenta con un equipo comprometido y se tienen levantamiento de los procesos y procedimientos en algunas unidades funcionales.

2. EVALUACION DEL RIESGO: Se Mostró un decrecimiento del (12%) en relación al año 2021 que fue del 68 y según la evaluación del primer semestre de la vigencia 2022 arrojó el 56%, lo cual obedece que faltan la consolidación de toda la política de gestión del riesgo con el fin de realizar el seguimiento correspondiente y a pesar del Compromiso por la alta dirección con el propósito de realizar seguimiento a cualquier riesgo que pueda afectar la prestación de los servicios afectando de manera directa a los usuarios.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL: Para el 2022 Presento un incremento del 21% con respecto al segundo semestre del 2021 que se obtuvo el 54% y para el 2022 se obtuvo el 75% lo cual obedeció a la identificación de los posibles riesgos evitando su materialización.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: En la evaluación del segundo semestre del 2021 tuvo un porcentaje del 38% y para el primer semestre del 2022 del 82%. Con un incremento del 44% ya que se brindó la Facilidad de acceso a la información a nuestros usuarios

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 46 de 73

			<p>brindándola de manera oportuna y eficaz.</p> <p>5. MONITOREO: Durante el segundo semestre del 2021 se obtuvo el 86% y para el primer semestre del 2022 del 96% con un incremento del 10% de avance el cual obedece a la realización de auditorías, consolidación de la matriz de riesgos anticorrupción entre otros y su correspondiente verificación, evaluación y recomendaciones se brinda una gestión con calidad, eficiencia y efectividad a todos nuestros clientes internos y externos.</p> <p>El informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022 se elabora en el mes de enero del 2023</p>
INFORME SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO ENTIDADES CDV	Semestral	Enero del 2022 se rindió el segundo semestre del 2021 y en julio del 2022 se rindo el primer semestre del 2022	<p>Se cuentan con tres planes de mejoramiento Cierre fiscal, seguimiento a los de mejoramiento y Contratación los cuales se les hizo el seguimiento dentro de los términos establecidos en la circular de la contraloría departamental</p> <p>En la Vigencia 2022 la Contraloría Departamental realizó auditoria al Proceso de CIERRE FISCAL de la vigencia 2021, donde en el mes de noviembre enviaron el informe final con cuatro (4) hallazgos, dos de ellos administrativos (Debilidades en el sistema de Control Interno y Déficit fiscal en la fuente de recursos propios) y dos (2) de ellos con incidencia disciplinaria (CONCILIACIÓN ENTRE PRESUPUESTO Y TESORERIA , RECAUDOS A FAVOR DE TECEROS), se suscribió nuevo plan de mejoramiento el 15 de diciembre del 2023 y se reportó a la plataforma de SIA CONTRALORIA, el cual se hará seguimiento para el mes de julio del 2023.</p> <p>Situación que fue remitida por dicho órgano de control por competencia al Hospital, quien debe iniciar el proceso</p>

			<p>disciplinario a los líderes responsables.</p> <p>En coordinación con el asesor de Planeación, al 31 de diciembre de la vigencia fiscal 2022. Se realizaron dos seguimientos a los Planes de mejoramiento que el Hospital tiene suscritos con la Contraloría Departamental del Valle y se subió a la plataforma de SIA Contralorías, como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INFORME DE ACTUACIÓN DE FISCALIZACIÓN DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO: 85% % de avance. 2. INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE FISCALIZACIÓN AL CIERRE FISCAL INTERNO AL PROCESO DE CIERRE FISCAL: 95% de su avance. 3. INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO CONTRATACIÓN: 90% de su cumplimiento <p>Los Planes de mejoramiento tienen un avance promedio del 90% de las acciones correctivas encontradas al 31 de diciembre del 2022.</p>
			<p>Se debe tener en cuenta que la vigencia máxima de un Plan de mejoramiento es de seis meses por lo tanto se hace seguimiento a los Planes de mejoramiento de la vigencia 2022 a los siguientes procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CARTERA: a pesar de tomar acciones correctivas de las debilidades encontradas a la fecha no han subsanado la totalidad de las mismas debido a las diferentes dificultades en la conciliación con las empresas para

<p>SEGUIMIENTO DE PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</p>	<p>Semestral</p>	<p>enero y junio de la vigencia 2022</p>	<p>obtener el valor real de cartera. El porcentaje promedio de avance es del 74%, por lo tanto, el Plan de mejoramiento no ha sido cerrado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Presenta un porcentaje de avance del 11%, donde solo cumplió una acción correctiva, lo que hace que el plan este vigente. 3. LABORATORIO CLINICO: presenta avance moderado del 58.39% en las actividades porque no se han cumplido con la totalidad de compromisos correctivos, sigue firme el Plan de Mejora. 4. TESORERIA: No se evidencia mayor avance ya que las consignaciones no se están realizando diariamente, en relación a las conciliaciones con presupuesto y contabilidad se realizan mensualmente pero no se evidencian soportes como actas. <p>Los demás procesos auditados durante la vigencia 2022 se les hará el seguimiento en el primer semestre del año 2023.</p>
<p>AUSTERIDAD EN EL GASTO PÚBLICO</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Ultimo trimestre del año 2021 1. Octubre</p>	<p>Durante la vigencia 2022, se presentan 4 informes de austeridad del gasto presentados a la gerencia y se publicaron en la página web institucional, con sus recomendaciones y conclusiones necesarias, siendo una de las recomendaciones. Gestionar ante las diferentes empresas de servicios públicos para que las facturas lleguen oportunamente y así no se cancelen intereses moratorios lo que afecta la apropiación presupuestal inicial.</p>

		<p>1 a 31 diciembre se presentó el 17 de enero del 2022.</p> <p>2.enero 1 al 30 de marzo, se rindió el 13 de abril del 2022</p> <p>3. abril 1 al 30 de junio se elaboró el 26 de julio del 2022.</p> <p>4.Julio 1 al 30 de septiembre del 2022, se presentó el 5 de octubre 2022.</p>	<p>Se recomienda Tratar de permanecer al día con el pago de los servicios públicos y evitar la cancelación de los intereses por mora.</p> <p>Se recomienda tomar acciones que permitan el inicio del cumplimiento de la circular conjunta No.100-005-2022, sobre los lineamientos del Plan de Formalización del empleo Público en Equidad-Vigencia 2023.</p>
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	Semestral	<p>En enero del 2022, se hizo el seguimiento al segundo semestre de julio a diciembre del 2021 y en julio se realizó el informe correspondiente al primer semestre de enero a junio del 2022.</p>	<p>Todas las PQRSF son presentadas y analizadas en el Comité donde se establecen las posibles acciones correctivas, se evidencia el compromiso del gerente Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, para dar solución a la gran mayoría de las peticiones de los usuarios lo que conlleva a que cada día se busque el mejoramiento continuo y por ende transformar la atención en salud, el informe se envía a gerencia y pública en la Página Web Institucional.</p> <p>Se hacen las siguientes recomendaciones:</p> <p>Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con lo establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 "Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</p> <p>Dar respuesta a las PQRSF, dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y Ley 1755 del 2015, con el fin de evitar posibles demandas. Lo anterior obedece a que se observa que algunas solicitudes no se responden en los tiempos requeridos.</p> <p>Aplicar el formato de las encuestas a las demás áreas del HOSPITAL entre ellas al Odontología, RX entre otros,</p>

			<p>lo que permite identificar con mayor certeza el indicador de atención por los servicios prestados y así tomar las acciones de mejoramiento.</p> <p>Al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, es recomendable que repose copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya, que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias una posible investigación disciplinaria. Hacer visitas periódicas al área de facturación, anexos y citas con el fin de verificar que se está cumpliendo con las recomendaciones brindadas por calidad y brindando atención oportuna y eficiente al usuario.</p> <p>Enero 2023 se hace el seguimiento al segundo semestre de la vigencia 2022,</p>
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Cuatrimestral	<p>Cada 4 meses en los primeros 10 días del mes siguiente. Septiembre 1 al 31 de diciembre del 2021, se elaboró el 10 de enero del 2022.</p> <p>2. enero 1 al 30 de abril se presentó el 10 de mayo del 2022.</p> <p>3. mayo 1 al 30 de agosto se elaboró el 10 de septiembre del 2022</p>	<p>El seguimiento se hace en coordinación con el área de Planeación, durante la vigencia 2022 se hicieron 3 seguimientos los cuales presentan debilidades por no realizar la totalidad de las actividades, siendo la de mayor causa el componente de gestión de riesgos de corrupción y el componente de atención al ciudadano.</p>
INFORME DE DERECHOS DE AUTOR	Anual	Presentado el 03 de marzo del 2022	<p>Para este informe se diligencia en el aplicativo que dispone la Unidad Administrativa Especial de Dirección Nacional del Derecho de Autor en la página Web, durante el mes de marzo de cada año. Por lo tanto, en el 2022 se elaboró el informe de autor de la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021, ya que se debe elaborar vigencia vencida. Muestra el estado del Software y Hardware y los mecanismos de control implementados por la entidad para evitar que los usuarios instalen programas o aplicativos que no cuenten con la respectiva licencia.</p>

<p>SEGUIMIENTO COMITÉS</p>	<p>A Aleatorios</p>		<p>Se realizaron 3 seguimiento a la operatividad de los comités con el acompañamiento del área de planeación, se envió el informe correspondiente a la gerencia y se publicó en la página web institucional. El área asistencial cuenta con 12 comités, los cuales el 58.33% se encuentran operando, el 33.34 operan parcialmente y el 8.33 no operan.</p> <p>El área administrativa cuenta con 14 comités el 46.15% está operando, el 38.46 operan parcialmente y el 15.39 no se encuentran operando. Donde se dejan las siguientes conclusiones generales:</p> <p>ASISTENCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer invitación previa a las reuniones de los comités • Hacer firmas en mano alzada • En relación al comité de farmacia, terapéutica y farmacovigilancia no se encuentra operando pues no se evidencias las actas de las reuniones, • No aplican los lineamientos establecidos en la Ley General de Archivo 594/2000 y sus normas reglamentarias. <p>ADMINISTRATIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer firmas en mano alzada • No aplican los lineamientos establecidos en la Ley General de Archivo 594/2000 y sus normas reglamentarias. • Los comités no están operando de acuerdo a sus actos administrativos • Las carpetas donde reposan información no están debidamente organizadas
---------------------------------------	----------------------------	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 52 de 73

			<ul style="list-style-type: none"> Algunas actas son elaboradas de manera general sin tener claridad sobre los temas tratados. <p>Se hizo seguimiento a la operatividad del comité de defensa judicial, dejando la recomendación de reunirse no menos de dos veces al mes como lo indica el Decreto 1716 de mayo 14 del 2009.</p>
ARQUEOS DE CAJA	Aleatorios	Marzo, septiembre y octubre del 2022	<p>Se realizaron 3 arquezos por parte de la tesorería con el acompañamiento de Control Interno, el cual fue enviado al gerente, mientras se delega el funcionario de mayor rango que ejerza dicha función, ya que por directrices del DAFP este es considerado como una actividad de segunda línea. se evidencio, que la mayoría presenta excedentes mínimas de pesos las cuales obedecen a que algunos usuarios no reciben devueltas.</p> <p>Por lo anterior se recomienda que los facturadores deben tener el valor exacto al momento de cualquier tipo de revisión o arquezos, pues estos no deben recibir por mínimo que sea su monto, cualquier tipo de moneda.</p> <p>Se recomienda estudiar la posibilidad de realizar los copagos con valores cerrados, lo que permite que los cajeros tengan los valores exactos al momento del cierre.</p> <p>La tesorera y control interno concluye que el proceso de facturación se desarrolla de manera eficiente y oportuna. Con el fin de iniciar la política de cero papeles esta información es enviada por correo electrónico.</p>
INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE	Anual	Se realizó en el mes de febrero del 2022	<p>Se hace a través del chip de la Contaduría General de la Nación, permite que la información financiera cumpla con las características fundamentales del Régimen de Contabilidad Pública y se realizó dentro de los términos establecidos por Ley.</p> <p>Para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021 el Hospital obtuvo una calificación eficiente con un promedio del 4.63%. presentado en el mes de febrero del 2022.</p>

<p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>DE Anual</p>	<p>Se realizó en el mes de abril 29 del 2022</p>	<p>la Oficina de Control Interno, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 12 de la ley 87 de 1993, numerales e - i, realiza el informe correspondiente a la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia Fiscal 2021, el cual se presentó de manera virtual el 29 de abril del año 2022, el informe correspondiente a la vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2021.</p> <p>Donde la oficina de control interno concluye que la Audiencia Pública de Rendición de cuentas cumplió con los deferentes criterios establecidos en las normas y las directrices del Departamental Administrativo de la función pública resaltando la Gestión y excelente calidad humana del Gerente Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, por su gran labor desempeñada presentando a la comunidad los diferentes temas de la gestión realizada por el Hospital Departamental San Rafael ESE zarzal durante la vigencia fiscal 2021. logrando grandes avances en el mejoramiento de la infraestructura de algunas áreas asistenciales, adquisición de equipos Profesionales para la atención en salud que permiten brindar un excelente servicio a los usuarios, gestionando proyectos para lograr avances significativos en la nueva sede del servicio de urgencias entre otros.</p>
<p>SEGUIMIENTO A LA MATRIZ ITA (ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA)</p>	<p>Semestral</p>		<p>Según la circular de la Procuraduría el seguimiento se hace en el segundo semestre del año 2022 por encontrarse en mantenimiento y ajuste de la plataforma, por lo tanto, en el mes de octubre se realizó el seguimiento en coordinación con el asesor de Planeación según la matriz diseñada por la Procuraduría General de la Nación. el HOSPITAL elaboro el AUTODIAGNOSTICO donde OBTUVO UN PUNTAJE DEL 81 sobre 100 puntos y de acuerdo a la auditoria de la procuraduría General de la nación donde se verifico toda la información registrada en la matriz en relación a lo cargado en la página web Institucional se obtuvo un puntaje del 68 sobre los 100 puntos, es así como se informa al área de sistemas con el fin de hacer las</p>

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 54 de 73

			correcciones pertinentes o en su defecto hacer Plan de mejoramiento.
INFORME FURAG (FORMULARIO ÚNICO DE REPORTES Y AVANCES DE GESTIÓN)	Anual	Marzo del 2022	Se presentó en la plataforma del Departamento Administrativo de la Función Pública, arrojando un resultado para el índice de control interno del 62.8%, en el índice de desempeño institucional obtuvo un resultado del 63.3%, donde se analiza el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). A través de control interno y planeación
SEGUIMIENTO SARLAG Y SICOF		Diciembre del 2022	Basados en las directrices de las circulares 20211170000004-5 y 20211170000005-5-52021 y de acuerdo al seguimiento se tuvo en cuenta tres tipos de riesgos: Riesgos de Procesos integrado por 11 actividades con un avance del 100%, Riesgos del SARLAF lo componen 7 actividades, con un cumplimiento del 100% y los Riesgos del SICOF se establecieron 7 actividades cumpliendo con su elaboración del 100%. Estas actividades fueron presentadas a la Junta Directiva por el Ingeniero Alvaro Libreros asesor de Planeación.

7.2. RESUMEN DE AUDITORIAS INTERNAS

PROCESO AUDITADO	No. OBSERVACIONES
CONTABILIDAD-12 DE AGOSTO (5-sep/2022) 4	4
TESORERIA-(12 DE AGOSTO) 7	7
PRESUPUESTO-(12 DE AGOSTO) 4	4
FACTURACION-(12 DE AGOSTO) 10	10
GLOSAS-(12 DE AGOSTO) 5	5
CONTRATACION -28 DE OCTUBRE (23-nov/2022) 17	17
ARCHIVO CENTRAL Y ALGUNAS AREAS. (octubre 27/2022) 25	25
GESTION AMBIENTAL (06 DE diciembre) 20	20
RESIDUOS BIOLÓGICOS VACUNACIÓN (perdida de biológicos e insumos contra el COVID-19).	10
CAJA MENOR	12

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 55 de 73

OBSERVACIONES GENERALES:

Procesos y procedimientos
Cumplimiento Ley 594/2000
Matriz de Riesgos
Plan de Acción
Publicar en la Página Web la información

7.3. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS REALIZADAS

AUDITORIAS PROGRAMADAS	AUDITORIAS EJECUTADAS	% DE CUMPLIMIENTO	OBSEVACION
11	10	91%	Por solicitud de las líderes del proceso de Talento Humano y personal, solicitando aplazamiento de la auditoria para la próxima vigencia por encontrarse ejecutando diferentes programas y actividades, quedando pendiente la auditoria a todo el proceso de Talento Humano, para el primer trimestre de la vigencia 2023 previa autorización del C.I.C.C.I., motivo por el cual de las 11 auditorías programadas se realizaron 10 con un porcentaje de cumplimiento del 91%, es de aclarar que el 9% no se cumplió por motivos ajenos a Control Interno debido a que el líder responsable no fue posible atender la auditoria y solicito por escrito el aplazamiento.

7.4. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA D.V

PROCESO	No. HALLAZGOS	No. ACTIVIDADES	% AVANCE
INFORME DE ACTUACIÓN DE FISCALIZACIÓN AL CIERRE FISCAL Y CONTROL FISCAL INTERNO AL PROCESO DE CIERRE FISCAL	4	11	95
INFORME DE ACTUACIÓN DE FISCALIZACIÓN DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	1	4	85
INFORME FINAL AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CONTRATACIÓN	7	9	90
	12	14	90%

7.5. SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNOS

PROCESO	No. OBSERVACIONES	No. ACTIVIDADES	% AVANCE
Cartera	11	11	74
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	7	7	11.
Laboratorio Clínico	17	19	59

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 56 de 73

Por lo anterior se concluye que se realizó dentro de los términos establecidos por la norma los informes y seguimientos correspondientes como también se cumplió con el cronograma del plan anual de auditorías correspondientes al 2022.

Se han realizado las recomendaciones y sugerencias a algunos líderes de los procesos con el fin de mejorar los objetivos institucionales.

8. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2022

El HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL es una Empresa Social del Estado, entendida como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa conforme lo establece la Ordenanza 076 del 30 de septiembre de 1996, emanada de la Asamblea Departamental del Valle del Cauca.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, en materia contractual las Empresas Sociales del Estado, se rigen por el derecho privado estableciéndose la posibilidad de utilizar discrecionalmente las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

Por lo anterior y dando cumplimiento a la normatividad vigente el Hospital realiza todo su proceso de contratación de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 11 del 30 de mayo del 2014 “Por medio del cual se expide el Estatuto de Contratación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.” y a la Resolución 383 del 19 de agosto de 2014 “Por la cual se adopta el Manual de Contratación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.”

Para el año 2022, el Hospital celebró 139 contratos por valor total de \$ 17.233.844.760 discriminados así:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	Nº CONTRATOS	VALOR
DIRECTA	SINDICALES	12	8.028.950.000
DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	55	1.445.028.000
DIRECTA	SUMINISTRO	23	1.910.499.194
DIRECTA	PRESTACION DE SERVICIOS	23	905.005.183
DIRECTA	OBRA PÚBLICA	4	2.136.381.313
DIRECTA	COMPRAVENTA	16	2.357.261.070
DIRECTA	ALQUILER	2	79.800.000
DIRECTA	CONSULTORÍA	4	370.920.000
TOTAL		139	\$ 17.233.844.760

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 57 de 73

9. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Procesos en trámite o activos: A la fecha El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, tiene cuarenta y tres (43) procesos judiciales, cuya Clase de Proceso, Radicación, Demandante(s), Pretensiones, Sentencias y estado actual se describen a continuación:

	TIPO DE PROCESO	NO. PROCESO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
1	REPARACION DIRECTA	20	\$ 13.574.224.728
2	NULIDAD Y RDL	18	\$ 690.000.000
3	EJECUTIVOS	3	\$ 691.501.668
4	ORDINARIOS LABORALES	2	\$ 62.786.590
	TOTAL	43	\$ 15.018.512.986

Frente a los procesos cuyo Medio de Control es el de Reparación Directa; son originadas por fallas en la prestación del servicio médico, por lo cual siempre existe un riesgo alto frente a este tipo de procesos judiciales, sin embargo, el impacto financiero de estas Sentencias en la Institución se estima de riesgo medio en razón a que en dichos procesos se ha realizado llamamiento en garantía a la Compañía Aseguradora con la que se haya contratado la Póliza correspondiente por parte del Hospital. Otros de los factores que reflejan un alto riesgo para la Institución son los procesos de Nulidad y Restablecimiento del Derecho que una vez fallados en contra de la institución convirtiéndose en procesos Ejecutivos contra la Institución con una cuantía de \$ 690.000.000.

En los procesos donde el Demandante es el Hospital y el Demandado es CAPRECOM E.P.S., dentro del proceso 2014-0229, fue dictada Sentencia de Primera Instancia en favor de los intereses de la Institución, ordenando a CAPRECOM E.P.S. el pago de \$129.211.031, proceso que fue Apelado por el Apoderado de CAPRECOM E.P.S. En segunda instancia se negaron las pretensiones de la demanda siendo condenados en costas procesales.

Referente al proceso de Responsabilidad Civil Contractual, se puede evidenciar dentro del expediente que esta entidad fue Vinculada al mismo como Llamados en garantía; el fallo judicial de Primera instancia se encuentra a favor de nuestra entidad quien Declaro probada la excepción de mérito propuesta por el Hospital Departamental San Rafael Zarzal la cual argumento Inexistencia de la obligación de indemnizar y confirmado en Segunda instancia a favor de la institución.

Referente al proceso iniciado por MEDICAL HELP S.A.S., con una cuantía estimada de (\$ 200.000.000 M/Cte.), se presentó acuerdo conciliatorio por parte de la institución y de esta manera evitar el incremento de intereses moratorios.

A la fecha han culminado la totalidad de (20) procesos, descritos a continuación

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 58 de 73

TIPO DE PROCESO	NO. PROCESO	VALOR DE LAS PRETENSIONES	FALLO
EJECUTIVO	12	\$ 682.647.131	1 FAVORABLE 11 Desfavorables
NULIDAD Y RDL	2	\$ 55.000.000	1 FAVORABLE 1 Desfavorable
REPARACION DIRECTA	4	\$ 2.451.794.264	FAVORABLE
ORDINARIO LABORAL	1	\$ 40.000.000	FAVORABLE
RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	1	\$ 1.000.000.000	FAVORABLE
TOTAL	20	\$ 4.229.441.395	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 59 de 73

10. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

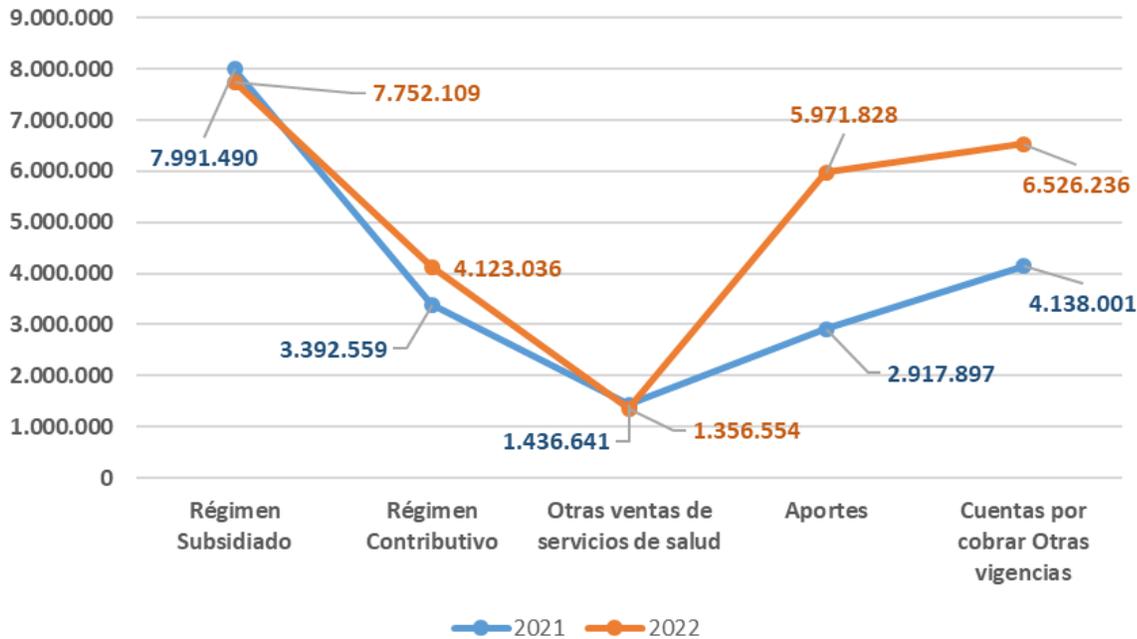
10.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2022 (MILES DE PESOS)

Ejecución Presupuestal Ingresos Comparativo 2021 - 2022 (miles de pesos).							
NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			TOTAL EJECUTADO (Recaudado)			
	2021	2022	% Variación.	2021	2022	% Variación.	% Ejecutado 2022
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.900.512	440.280	-77%	1.900.512	440.280	-77%	100%
Venta de Servicios de Salud	12.820.690	13.481.989	5.2%	7.845.526	11.964.895	52.51%	89%
Población Extranjera (no asegurada)	0	250.290	0%	107.072	62.634	-42%	25%
Régimen Subsidiado	7.991.490	7.752.109	-3%	4.338.571	6.568.272	51%	85%
Régimen Contributivo	3.392.559	4.123.036	22%	2.220.427	4.283.310	93%	104%
Otras ventas de servicios de salud	1.436.641	1.356.554	-6%	1.179.456	1.050.679	-11%	77%
Aportes	2.917.897	5.971.828	105%	2.417.897	5.971.828	147%	100%
Otros Ingresos	0	214	0%	16.514	40.590	146%	18967%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	4.138.001	6.526.236	58%	5.702.912	6.885.177	21%	105%
TOTAL INGRESOS	21.777.100	26.420.547	21%	17.883.361	25.302.770	41%	96%

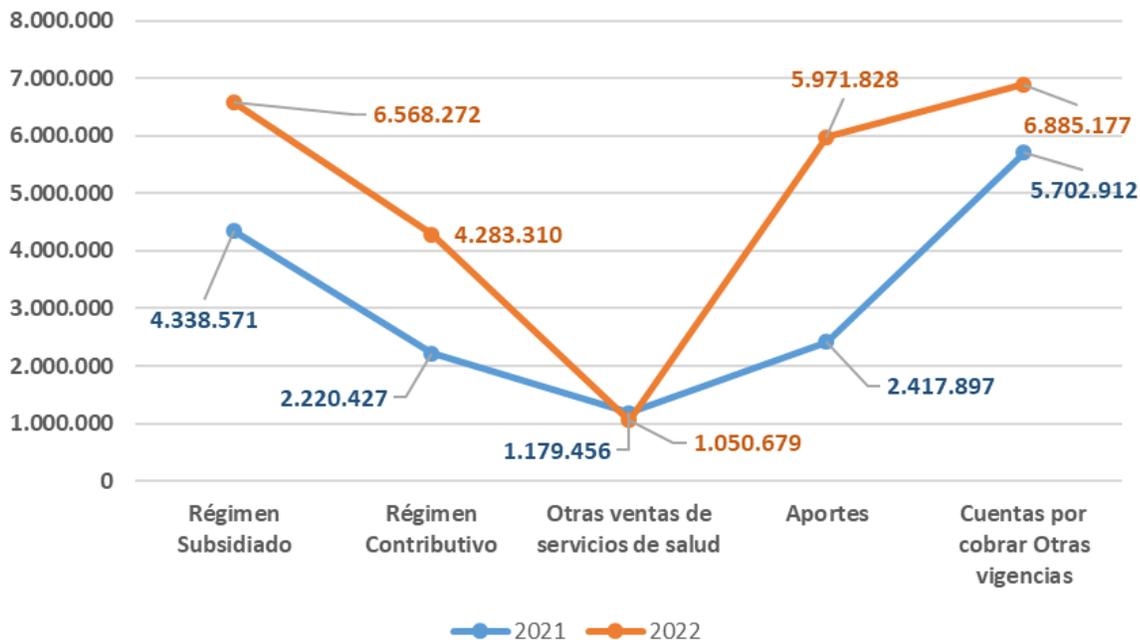
El presupuesto definitivo de ingresos para la vigencia **2022** por venta de servicios de salud tuvo un **incremento del 5.2%** con respecto a la vigencia 2021; al igual que en su ejecución (**Recaudo**) donde este fue del **52.51%**, representada en los rubros Régimen Subsidiado 51% y Régimen Contributivo 93%.

Con relación a la ejecución del recaudo de cartera (**Cuentas por Cobrar Vigencias Anteriores**) frente a la vigencia 2021, tuvo un **incremento** en la suma de \$1.182.265.00, equivalente a un 21%; todo lo anterior producto de las diferentes gestiones adelantadas y resultados obtenidos por parte del área financiera en cabeza del gerente de la E.S.E.

Ejecución Presupuestal Ingresos Comparativo 2021 - 2022 Definitivo



Ejecución Presupuestal Ingresos Comparativo 2021 - 2022 Recaudado



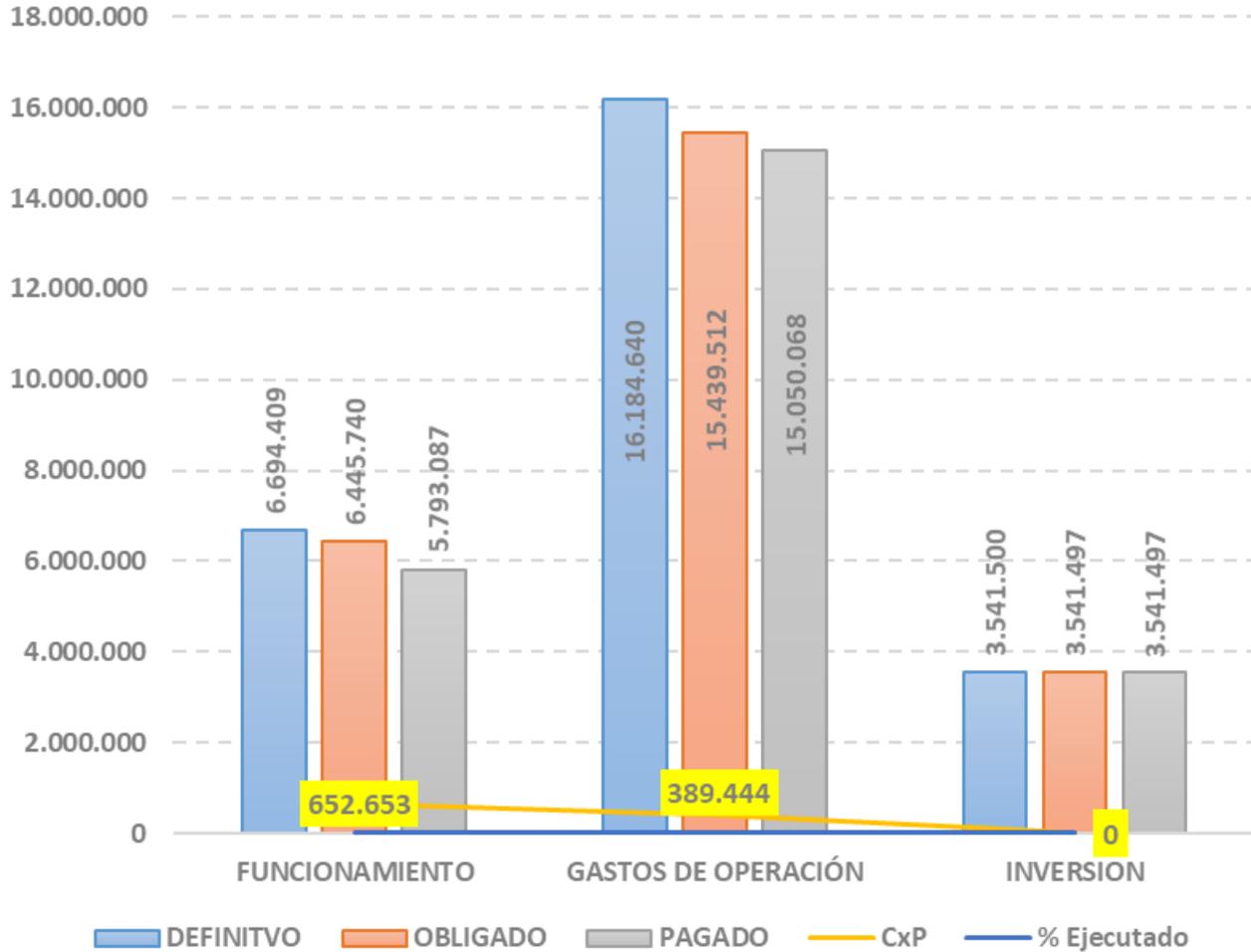
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 61 de 73

10.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2022 (MILES DE PESOS)

Ejecución Presupuestal Egresos 2022 (miles de pesos).					
NOMBRE DE CONCEPTO	DEFINITIVO	OBLIGADO	PAGADO	CxP	% Ejecutado
FUNCIONAMIENTO	6.694.409	6.445.740	5.793.087	652.653	96.29%
Gastos de personal	1.325.887	1.243.474	1.163.340	80.134	93.78%
Adquisición de bienes y servicios	4.831.582	4.708.745	4.248.601	460.144	97.46%
Transferencias corrientes	492.656	452.761	340.386	112.375	91.90%
Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas	44.284	40.760	40.760	0	92.04%
GASTOS DE OPERACIÓN	16.184.640	15.439.512	15.050.068	389.444	95.40%
Gastos de personal	3.206.189	3.129.153	2.944.418	184.735	97.60%
Gastos de comercialización y producción	12.978.451	12.310.359	12.105.650	204.709	94.85%
INVERSION	3.541.500	3.541.497	3.541.497	0	100%
Programas de Inversión con Transferencias	3.541.500	3.541.497	3.541.497	0	100.00%
GASTOS TOTALES	26.420.549	25.426.749	24.384.652	1.042.097	96.24%

El presupuesto definitivo de gastos totales para la vigencia 2022, fue por valor de \$26.420.549.00; del cual se ejecutó el 96.24% es decir \$25.426.749.00 y de estos se cancelaron durante la vigencia \$24.384.652.00 que equivalen al 95.90%, dando como resultado unas cuentas por pagar presupuestales durante la vigencia equivalentes a \$1.042.097.00 es decir a un 4.09%, las cuales son apalancadas con las cuentas del efectivo que reposan en las entidades financieras.

Ejecución Presupuestal Egresos 2022 (miles de pesos)



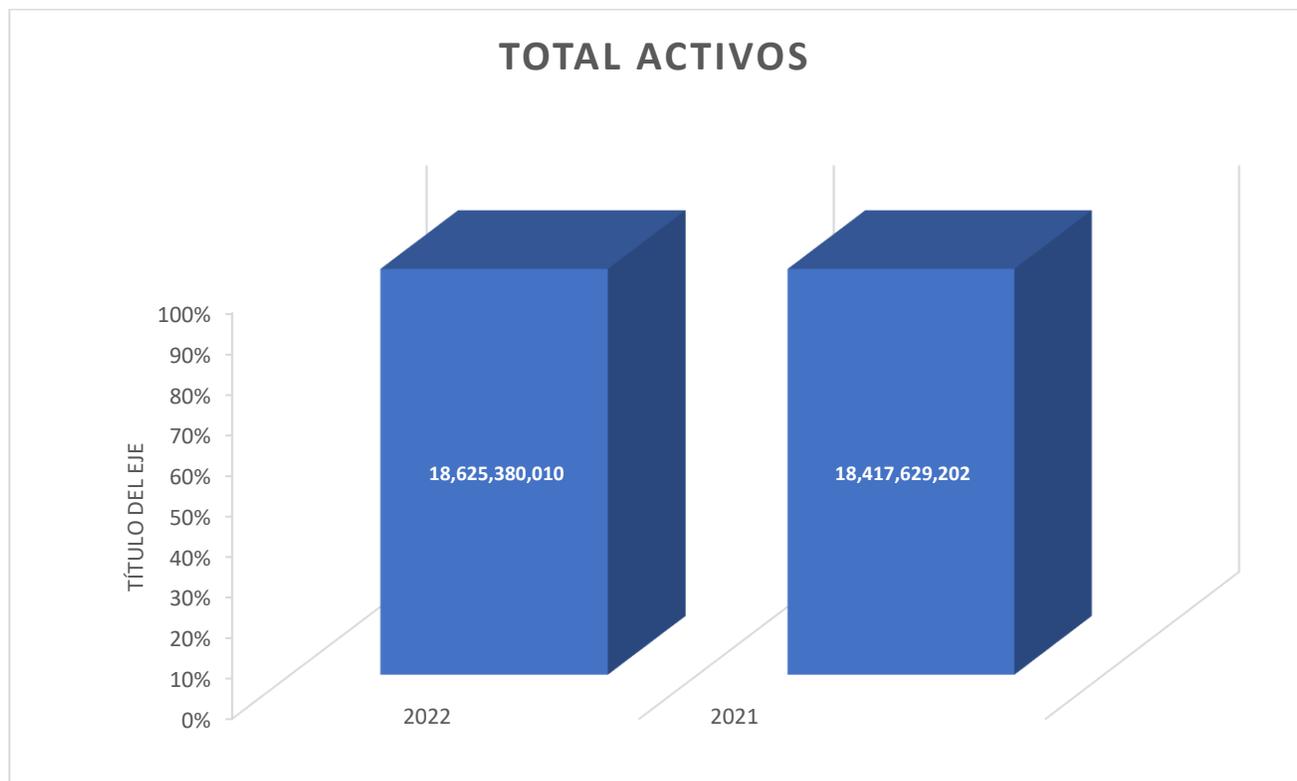
De la información anterior se puede mostrar la relación directa que existe entre los ingresos totales (recaudos) \$25.302.770.00 y los gastos totales (obligaciones) \$25.426.749.00 y el adecuado uso de los recursos generando un equilibrio presupuestal con un recaudo casi igual a 1,0 soportado con la ejecución presupuestal. Igualmente, este resultado evidencia la buena salud financiera del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E, producto del compromiso, seriedad y responsabilidad a la hora de generar el gasto y la inversión.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 63 de 73

11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

11.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)

CUENTAS	2022	2021	VARIACION \$	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO	1.579.620.100	711.038.072	868.582.028	55%
CUENTAS POR COBRAR	8.086.034.338	9.902.027.923	- 1.815.993.585	-22%
INVENTARIOS	289.662.908	200.616.748	89.046.160	31%
CUENTAD DE DIFICIL COBRO	5.462.757.254	7.041.044.635	- 1.578.287.381	-29%
DETERIORO CUENTAS POR COBRAR	- 5.120.060.202	- 5.550.770.594	430.710.392	-8%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	8.237.949.326	5.999.426.019	2.238.523.307	27%
OTROS ACTIVOS	89.416.286	114.246.399	- 24.830.113	-28%
TOTAL ACTIVOS	18.625.380.010	18.417.629.202	207.750.808	1%



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 64 de 73

El total de los Activos de la Institución a 31 de diciembre 2022 es de \$18.625.380.010, que comparado con diciembre 2021 donde tuvo un valor de \$18.417.629.202, presenta un incremento del 1% conformado por las siguientes cuentas:

Efectivo: El efectivo con corte a 31 de diciembre 2022, está compuesto por los Saldos de Caja y Bancos con un valor de, \$ 1.579.620.100 y a 31 de diciembre de 2021 presenta un valor de \$711.038.072, observándose un incremento en valor absoluto de \$868.582.028, es decir un aumento del 55% de este efectivo y depósito corresponde a recursos disponibles en caja, y al valor de efectivo en cuentas de ahorro y corrientes.

Deudores: Esta partida del Activo Corriente a 31 de diciembre de 2022 presenta un valor por \$8.086.034.338 compuesta por cuentas por cobrar en servicios de salud, subvenciones por cobrar, recursos entregados en administración, depósitos entregados en garantía, otras cuentas por cobrar, a 31 de diciembre de 2021 presenta saldo por \$9.902.027.923 presentando una disminución de \$1.815.993.585 y variación porcentual de 22% comparado con la vigencia a diciembre de 2021.

Inventarios: El Inventario presenta un saldo a 31 de diciembre de 2022 por valor de \$289.662.908, con relación a 31 de diciembre de 2021 que refleja un saldo por \$200.616.748 significa un aumento en valor absoluto de \$89.046.160 y porcentualmente de 31%

El Activo No Corriente a 31 de diciembre de 2022 está por \$8.670.062.664, y comparado a 31 de diciembre de 2021 por valor de \$7.603.946.459, presentó una disminución en valor absoluto de \$1.066.116.205 y porcentual por -1%, estos Activos se conforman por:

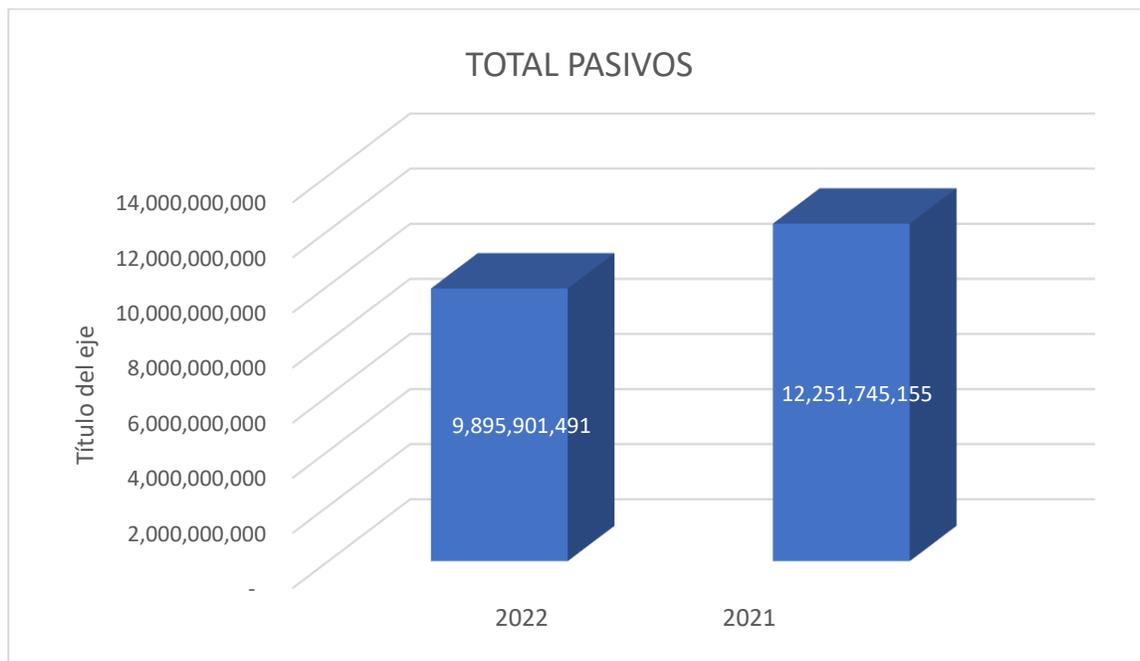
Propiedad, Planta y Equipo: Esta importante partida en los Activos No Corrientes de la Empresa refleja un saldo en propiedad planta y equipo a 31 de diciembre de 2022 un valor por \$5.999.426.019, propiedades compuestas por terrenos, edificaciones, maquinarias, equipos de cómputo, comunicación y biomédicos, muebles y enseres, y de transporte, para el año 2021 el valor era de \$5.941.740.374 por lo que se presentó un aumento de \$57.685.645 y que porcentualmente corresponde al 12%.

Deudores Difícil cobro: El valor de las cuentas por cobrar no corrientes a 31 de diciembre de 2022 se refleja por \$5.462.757.254, corresponde al saldo de las Cuentas por Cobrar de difícil cobro, es decir, la cartera mayor a 360 días. Con corte a 31 de diciembre de 2021 se refleja por \$7.041.044.635, presentando una disminución de \$1.578.287.381, porcentualmente del -29%.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 65 de 73

11.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)

CUENTAS	2022	2021	VARIACION \$	%
CUENTAS POR PAGAR	3.210.127.247	7.411.077.653	- 4.200.950.406	-131%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	1.872.033.888	1.903.856.195	- 31.822.307	-2%
PROVISIONES	4.813.740.356	2.936.811.307	1.876.929.049	39%
TOTAL PASIVOS	9.895.901.491	12.251.745.155	- 2.355.843.664	-24%



El Pasivo total a 31 de diciembre 2022 de la Institución es por valor de \$9.895.901.491, comparado con la vigencia a corte 31 diciembre de 2021 que refleja un valor \$12.251.745.155, se presenta una disminución de \$2.355.843.664, lo que equivale a un 24% en total.

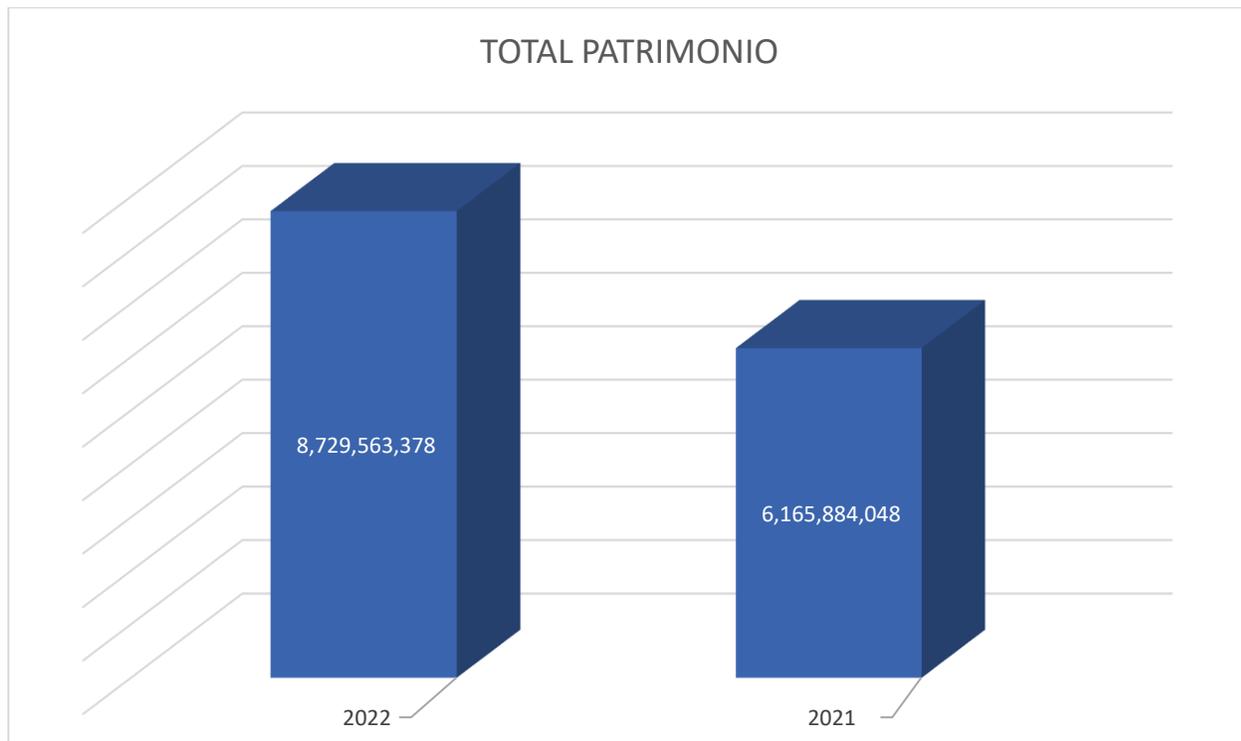
Los Pasivos más representativos corresponden a cuentas por pagar, con un valor de \$3.210.127.247, obligaciones laborales por \$1.872.033.888, provisiones litigios y demandas por \$24.813.740.356.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 66 de 73

11.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)

CUENTAS	2022	2022	VARIACION \$	%
CAPITAL FISCAL	1.749.403.786	1.749.403.786	-	0%
UTILIDADES ACUMULADAS	3.761.276.372	8.481.614.137	- 4.720.337.765	-125%
RESULTADO DEL EJERCICIO	3.218.883.220	- 4.065.133.875	7.284.017.095	226%
TOTAL PATRIMONIO	8.729.563.378	6.165.884.048	2.563.679.330	29%

En relación al patrimonio se presenta un incremento de \$2.563.679.330 con relación a la vigencia anterior, equivalente a un 29%, debido principalmente al resultado positivo del presente ejercicio



Cuentas deudoras y acreedoras.

Las cuentas de orden Deudores, son de \$ 1.568.441.221.84, son las glosas en tránsito registradas por la Institución en procesos de depuración y conciliación comparada con el saldo del año 2021 que por valor de \$1.273.839.837.17, presentando incremento del 18%.

Las cuentas de orden acreedoras por valor de \$9.565.710.557 son las pretensiones judiciales en contra de la Institución en proceso de defensa y/o conciliación; comparado con el periodo a diciembre de 2021 presentó el valor de \$9.618.113.627.68

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 67 de 73

11.4. ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2022 VS DICIEMBRE 2021 (PESOS)

CUENTAS	2022	2021	VARIACION \$	%
VENTAS	19.389.300.472	15.466.859.171	3.922.441.301	20%
COSTO DE VENTAS	13.743.501.292	12.314.010.742	1.429.490.550	10%
UTILIDAD BRUTA	5.645.799.180	3.152.848.429	2.492.950.751	44%
GASTOS	7.930.243.678	7.207.100.374	723.143.304	9%
ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	6.775.815.082	5.034.552.545	1.741.262.537	26%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	- 1.130.015.902	- 1.881.704.116	751.688.214	-67%
OTROS INGRESOS	6.748.096.411	3.697.741.032	3.050.355.379	45%
OTROS EGRESOS (DEPRECIACIONES, DETERIORO)	1.154.428.596	2.172.547.829	- 1.018.119.233	-88%
OTROS GASTOS (COMISIONES RESULT CAPITA)	1.244.768.692	3.708.622.962	- 2.463.854.271	-198%
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	3.218.883.220	- 4.065.133.875	10.629.358.532	330%

Los Ingresos por Venta de Servicios de Salud a 31 de diciembre de 2022 corresponden al valor de \$19.389.300.472, y a 31 de diciembre de 2021 fueron por \$15.466.859.171, presentando un incremento de \$3.922.441.301, es decir un incremento porcentual del 20%.

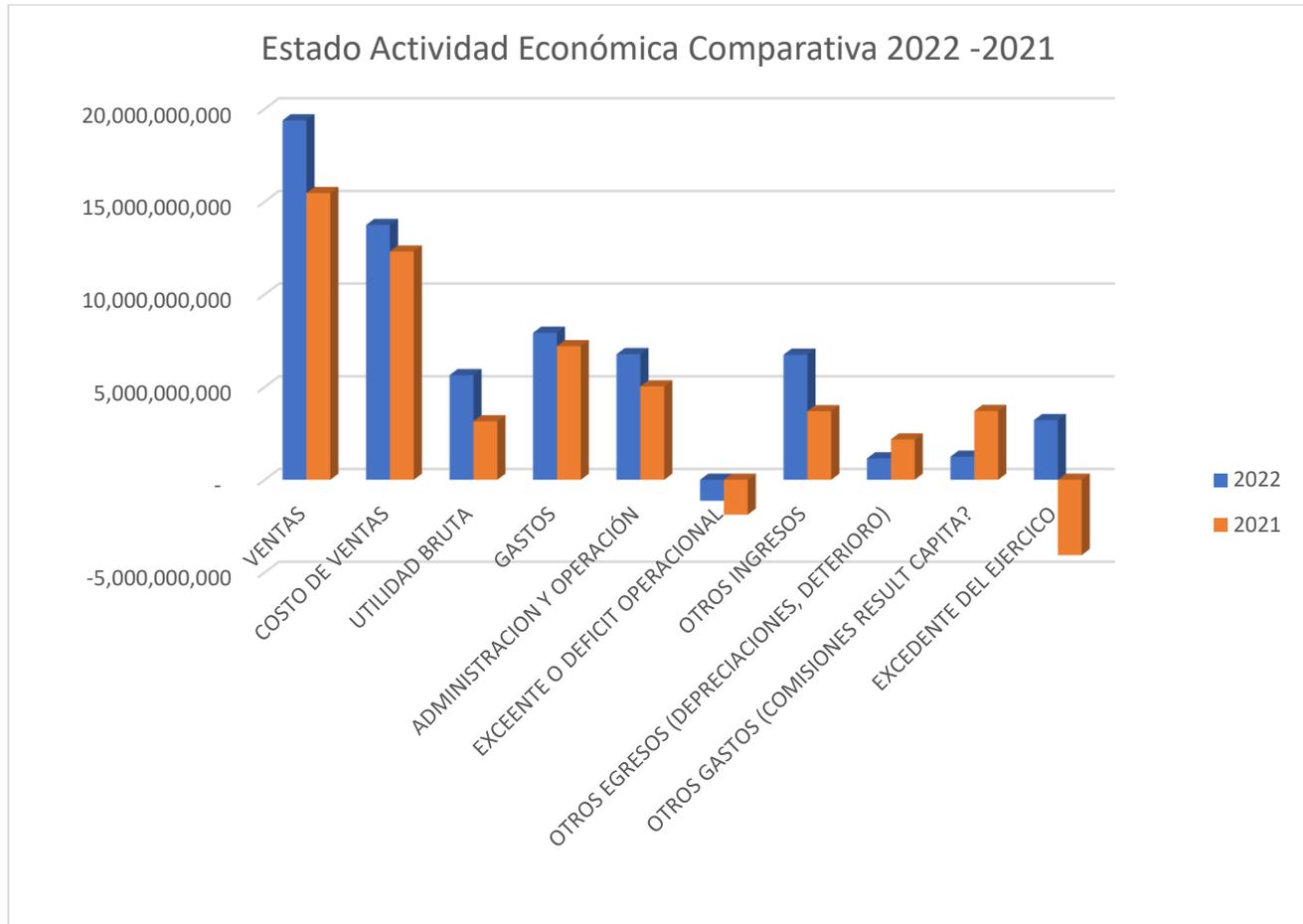
Los Costos de venta y operación a 31 de diciembre de 2022 son por valor de \$13.743.501.292, que comparados con los Costos de venta y operación a diciembre de 2021 por \$12.314.010.742, presentan un incremento de \$1.429.490.550, lo que porcentualmente equivale a un aumento del 10%.

Los Gastos totales de administración, operación, provisiones, depreciaciones son por valor de \$ 7.930.243.678 a diciembre 2022, y comparados con los gastos totales a diciembre 2021 por \$7.207.100.374, presentaron un incremento por \$723.143.304, equivalente a 9%.

Gastos de administración y operación por valor de \$6.775.815.082, correspondiente a los rubros de sueldos y salarios, contribuciones efectivas (Corresponde a la seguridad social y parafiscales), aportes de nómina, prestaciones sociales, los gastos de personal diversos (Son por concepto de honorarios), generales (Comisiones, honorarios y servicios, materiales y suministros, entre otros) impuestos y contribuciones. A 31 de diciembre de 2021, los gastos de administración y operación se reflejaron por valor de \$5.034.552.545, presentándose un aumento por \$1.741.262.537 es decir un 26%.

Provisiones, depreciaciones y deterioro por valor de \$1.154.428.596, corresponde a los saldos del deterioro de la Cartera por Cobrar mayor a 360 días, gastos por depreciación, con relación al corte a 31 de diciembre de 2021 refleja un saldo por \$2.172.547,829 presentando una disminución por \$1.018.119.233 lo que corresponde a un 88%

El resultado del ejercicio de la vigencia 2022 presenta un resultado positivo del ejercicio por valor de \$3.218883.220, frente a los resultados obtenidos en la vigencia 2021, donde se generó una pérdida \$-4.065133.875, este resultado se presenta principalmente por el incremento en las transferencias del gobierno, catalogado en otros ingresos.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 69 de 73

12. INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2022

Facturación por regímenes a diciembre 31 de 2021 (Miles de Pesos)

REGIMENES	1ER TRIM.	2DO TRIM.	3ER TRIM.	4TO TRIM.	TOTAL ACUMULADO	% TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES	% PARTICIP.
DE LA VIGENCIA 2022								
SUBSIDIADO	2.329.266	2.633.111	2.952.818	2.707.285	10.622.480	56,7%	885.207	56,7%
CONTRIBUTIVO	1.353.881	1.478.009	1.442.099	1.405.618	5.679.607	30,3%	473.301	30,3%
POBLACION NO ASEGURADA	53.818	45.009	46.133	32.568	177.528	0,9%	14.794	0,9%
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS	-	-	-	-	-	0,0%	-	0,0%
SOAT	147.791	157.805	279.943	270.963	856.502	4,6%	71.375	4,6%
FOSYGA- ADRES	32.757	16.859	19.026	16.056	84.698	0,5%	7.058	0,5%
OTRAS ENTIDADES	266.792	328.728	244.873	486.845	1.327.238	7,1%	110.603	7,1%
TOTAL VENTA	4.184.305	4.659.521	4.984.892	4.919.335	18.748.053	100,0%	1.562.338	100,0%
DIFERENCIA CON RELACION AL MES ANTERIOR	841.001	475.216	325.371	- 65.557				
VARIACION PORCENTUAL	11%	10%	7%	-1%				

Vigencia	Valor Facturado	Incremento
VIGENCIA 2021	15.599.431	
VIGENCIA 2022	18.748.053	18%

Al revisar el comportamiento de la Facturación de los servicios prestados por la Institución a las Entidades Responsables de Pago (ERP), se observa que los mayores usuarios de la Institución corresponden a los afiliados al Régimen Subsidiado (56.7%), seguidos por el Régimen Contributivo (30.3%) y en una proporción mucho menor los cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT (5.1%).

El promedio de facturación de la Institución al terminar el 2021 fue de \$1.299.953 mil pesos, con respecto al promedio obtenido en la vigencia 2022 por valor \$ 1.562.338 mil pesos. Se observa un incremento en la facturación por venta de servicios de salud equivalentes al 18% correspondiente a un valor de \$ 3.148.622 mil pesos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 70 de 73

13. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2022

Informe de cartera (deudores) clasificada por edades al 31 de diciembre de 2022 (Miles de Pesos)

A. CLASIFICADA POR REGIMENES Y POR EDADES EN DÍAS	<60	61-90	91-180	181-360	>360	TOTAL	PESO PORCENTUAL
SUBSIDIADO	1.620.083	806.410	1.084.164	423.242	2.083.412	6.017.311	48,4%
CONTRIBUTIVO	1.069.603	172.314	81.888	608.206	1.224.057	3.156.068	25,4%
FOSYGA - ADRES	8.140	14.501	13.975	51.797	357.471	445.884	3,6%
OTRAS ENTIDADES	148.124	61.296	20.962	120.712	653.565	1.004.659	8,1%
OTROS PARTICULARES						0	0,0%
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.						0	0,0%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	20.640	12.915	45.359	7.928	127.621	214.463	1,7%
SOAT	191.552	108.153	144.203	143.757	1.016.631	1.604.296	12,9%
GRAN TOTAL	3.058.142	1.175.589	1.390.551	1.355.642	5.462.757	12.442.681	100%
PESO PORCENTUAL	25%	9%	11%	11%	44%	100%	

El total de la Cartera del Hospital con corte al 31 de diciembre de 2022 es de \$12.442.681.000, la cual se encuentra compuesta así: el 45% en las entidades del Régimen Subsidiado, seguido de un 26% de las entidades del Régimen Contributivo, el 17% por las entidades del SOAT y el 8% por Otras Ventas de Servicio de Salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 71 de 73

Del total de la Cartera el 44% es decir \$5.462.757, tienen una edad de cartera mayor a 360 días, el 11% \$1.355.642.000 está entre 181 y 360 días y el 11% \$1.390.642 restante está entre 0 y 180 días.

De acuerdo con lo anterior, el 55% del valor de la cartera se encuentra vencida en un rango entre 181 días a más de 360 días, y el 45% de la cartera restante nos permite establecer un flujo de caja para el Hospital con un proyectado promedio de ingresos del 50% de la misma en el corto plazo.

Con respecto al impacto que tiene la cartera del Hospital se tiene en cuenta que del total de la deuda sólo el 83%, es susceptible de cobro, ya que el 0.5% se encuentra depurada y en ajuste de proceso de saneamiento y el 16.5% corresponde a cartera de empresas que se encuentran en liquidación.

A continuación, se detalla la deuda de entidades anteriormente mencionadas.

OTRO ANALISIS DE LA CARTERA	VALOR	PESO PORCENTUAL
CARTERA ESTIMADA Y SUSCEPTIBLE DE COBRO	10.321.295	83,0%
CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION	2.057.883	16,54%
COOMEVA EPS	774.646	6,23%
CAFESALUD	682.164	5,48%
MEDIMAS EPS	297.339	2,39%
EPS-S AMBUQ ESS	151.332	1,22%
SALUDCOOP EPS	102.834	0,83%
SALUD VIDA	15.122	0,12%
CONDOR S.A	3.744	0,03%
SOLSALUD EPS S.A	3.419	0,03%
COLSUBSIDIO	1.858	0,01%
SALUDCOLOMBIA EPS	1.615	0,01%
COMFAMILIAR NARIÑO	776	0,01%
SELVA SALUD S.A EPS	661	0,01%
SALUD COLPATRIA EPS	227	0,00%
GOLDEN GROUP S.A. EPS	42	0,00%
COMFENALCO TOLIMA	39	0,00%
CRUZ BLANCA EPS SA	1.701	0,01%
COMFENALCO ANTIOQUIA	477	0,00%
COMFACOR	5.855	0,05%
COMFACUNDI	6.869	0,06%
COMFAMILIAR HUILA	1.099	0,01%
COMPARTA	4.797	0,04%
EMDISALUD	1.267	0,01%
CARTERA DEPURADA Y AJUSTADA EN PROCESO DE SANEAMIENTO	63.503	0,5%
GRAN TOTAL	12.442.681	100%

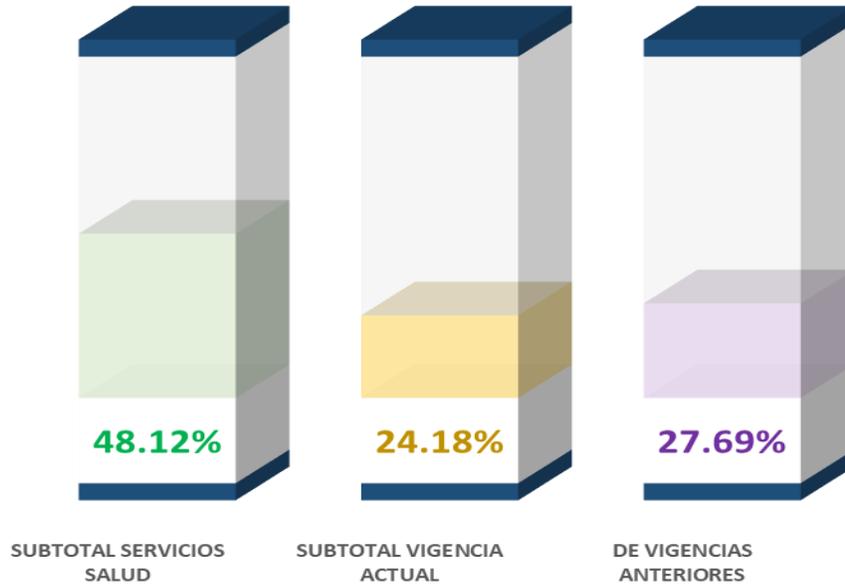
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 72 de 73

Observación: El valor real de la cartera asciende a la suma de \$12.379.178 millones, teniendo en cuenta que están pendientes por legalizar en la amortización con corte al 31 de diciembre del 2022, la suma de \$63.503 millones; son de pagos de entidades pendientes por descargar de la cartera por falta de soportes, los cuales ya fueron solicitados.

14. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2022 (MILES DE PESOS)

RECAUDO POR REGIMENES	1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER. TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES	% PARTICIP.
SUBSIDIADO	131.038	895.782	3.194.571	2.346.879	6.568.270	547.356	54.90%
CONTRIBUTIVO	310.055	735.584	1.912.085	1.325.584	4.283.308	356.942	35.80%
POBLACION MIGRANTE	-	-	-	62.634	62.634	5.220	0.52%
SOAT	23	82.345	62.757	189.741	334.866	27.906	2.80%
OTRAS ENTIDADES	59.372	227.224	187.116	242.098	715.810	59.651	5.98%
SUBTOTAL SERVICIOS SALUD	500.488	1.940.935	5.356.529	4.166.936	11.964.888	997.074	48.12%
APORTES DEPARTAMENTAL	-	-	2.950.000	3.021.828	5.971.828	497.652	33.22%
OTROS	14.935	6.205	11.896	7.553	40.589	3.382	0.23%
SUBTOTAL VIGENCIA ACTUAL	515.423	1.947.140	8.318.425	7.196.317	17.977.305	1.498.109	72.31%
DE VIGENCIAS ANTERIORES	3.765.153	1.647.731	1.151.234	321.058	6.885.176	573.765	27.69%
TOTAL RECAUDO	4.280.576	3.594.871	9.469.659	7.517.375	24.862.481	2.071.873	100%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 73 de 73



El recaudo total de la Institución para la vigencia 2022, ascendió a la suma de \$24.862.481 miles de pesos; de los cuales el 72.31% corresponden a recursos de la vigencia objeto de informe; es decir \$17.977.305 mil pesos, de estos el 48.12% fueron por ventas de servicios de salud es decir a \$11.964.888 miles de pesos y el 27.69% a recaudos de cartera (Vigencias Anteriores) equivalentes a la suma de \$6.885.176 mil pesos.



Julián Andrés Correa Trujillo
Gerente E.S.E.
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.