

	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 65

**INFORME DE GESTIÓN
VIGENCIA 2021**

JULIÁN ANDRÉS CORREA
Gerente

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL
Entidad

29 DE ABRIL DE 2022
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 65

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. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA UNICO DE HABILITACION	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	17
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)	20
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	26
4.3. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES	29
4.4. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES	32
5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	36
5.1. INDICADORES PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVO	36
5.2. INDICADORES PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN.	37
6. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	39
6.1. INFORME DE SATISFACCIÓN	39
6.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS	40
6.3. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	41
6.4. ACCIONES DE MEJORA	44
7. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL	46

	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: 3 de 65

8. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2021	49
9. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021	50
10. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021	52
10.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2021 (MILES DE PESOS)	52
10.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2021 (MILES DE PESOS)	53
11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	54
11.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020(PESOS)	54
11.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020 (PESOS)	56
11.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020 (PESOS)	57
12. INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2021	60
13. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2021	61
14. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2021 (MILES DE PESOS)	64

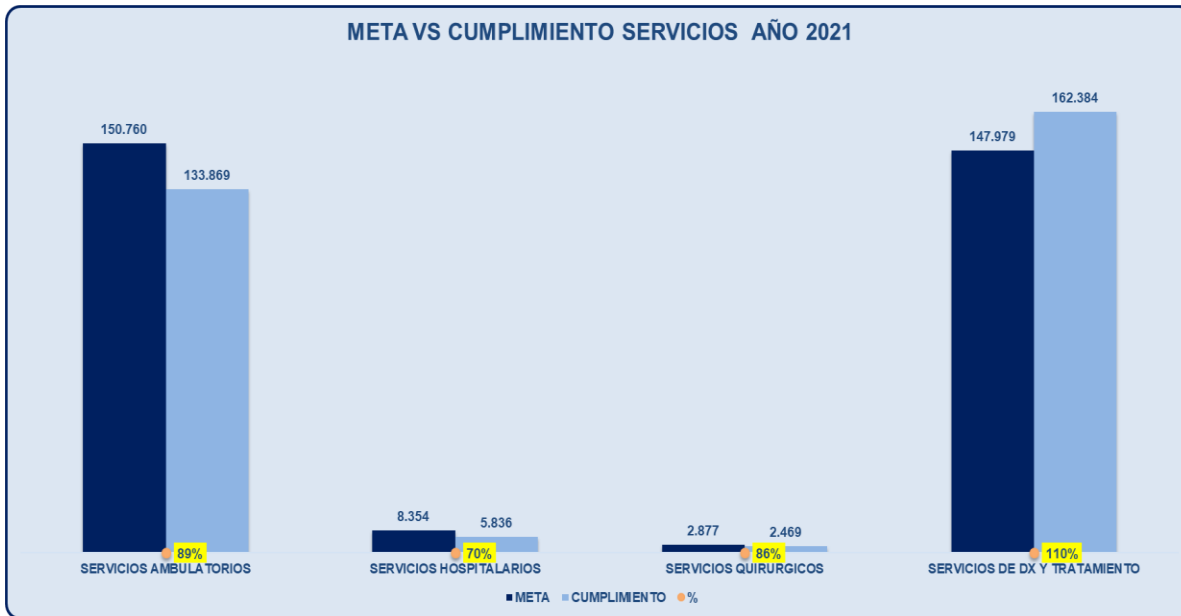
 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 4 de 65

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 2021, además apoyando la forma de crear control ciudadano y transparencia con respecto a la gestión, para todos ha sido un año bastante difícil ya que nos hemos enfrentado a una pandemia que no distingue entre razas, color, estrato social o profesión, nos ha forzado a tomar decisiones y a redoblar el apoyo necesario para el bienestar de los usuarios y trabajadores, como se evidenciará en el siguiente informe.

2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS



Fuente: RIPS 2021



Fuente: RIPS 2021

Las Metas Programadas de las actividades que realiza el Hospital San Rafael se realizan según el programa de Saneamiento Fiscal. Hay que destacar que el año 2021, fue un año en donde poco a poco nos fuimos recuperando por la Pandemia del virus COVID-19.

	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 65

En las actividades Ambulatorias se cumplió la meta en un 89%, las ejecuciones de estas actividades se realizan de acuerdo a las autorizaciones de cada EPS. Durante el 2021 la mayoría de los meses estuvimos solo con especialistas de lunes a viernes y medicina interna solo 15 días al mes.

- El servicio Hospitalario cumple la meta en un 70 % las Hospitalizaciones son el producto de la Referencia de los Hospitales de baja complejidad y las autorizaciones de las EPS que prestan el Servicio en la región o en el Municipio, durante este año en la mayoría de los meses solo tuvimos medicina interna 15 días al mes quien es el que nos da la mayoría de las hospitalizaciones.
- El servicio Quirúrgico realiza el cumplimiento en un 86 % teniendo en cuenta que solo se trabaja 12 horas al día de lunes a viernes, además hay que tener en cuenta que algunas EAPB que están en nuestra Red de servicios derivan a los usuarios a otras IPS de otros Municipios, a pesar de esto se muestra mejoría con respecto al año 2020.
- En los Servicios de Diagnóstico y Tratamiento se realiza el cumplimiento en un 110%, en donde pudimos fortalecer los servicios de rayos x, ecografías y laboratorio.
- En las actividades de enfermería se cumplió la meta en un 109% esto debido a que pudimos aumentar la demanda inducida en la mayoría de los meses de este año, y por ende las actividades de enfermería.
- Las actividades de Medico General llegaron al 92%, 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 74% teniendo en cuenta que, durante el 2021, tuvimos especialistas la mayoría de los meses de lunes a viernes y medicina interna solo 15 días al mes, además los especialistas adscritos se dejaron de contratar a mitad de año. A pesar de estas dificultades se presenta mejoría con respecto al año 2020.
- Los servicios de Odontología lograron un cumplimiento de un 43% de la meta, teniendo en cuenta que en la mayoría de los meses de este año solo tuvimos dos odontólogos y una higienista, lo que nos da oportunidad de mejora para el año 2022, en donde debemos seguir realizando un seguimiento estricto a estas actividades y contratar al personal adecuado para la demanda.
- En las estancias se observa un cumplimiento de 70%, esto se debe a que para cumplir la meta se debe tener todas las herramientas para dar solución a los pacientes internados; además nuestra mayor especialidad hospitalizada es medicina interna y solo la tuvimos 15 días cada mes por la dificultad de encontrar el especialista para contratar. A pesar de estas dificultades se observa mejoría con respecto al año 2020.
- En las atenciones de parto se cumple en un 81 % 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

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

	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 65

ginecoobstetricas 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 86%, presentado mejoría con respecto al año 2020, pero 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 122%, 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 115%, esto debido a que se fortaleció la toma de ecografías generales y ginecoobstetricas, lo que nos ayudó a aumentar la oferta de estos servicios.
- En las actividades de urgencias se cumplió la meta en un 97 %, esto debido al aumento de demanda de pacientes con respecto al año anterior, aumentado así la oferta 2.2.

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 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
338	Dosis de biológico aplicadas.	23,772	19,874	120%
339	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo).	1,790	2,436	73%
903	Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo).	4,654	4,590	101%
340	Citologías cervico vaginales tomadas.	2,349	3,096	76%

	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 65

- Medicina general:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
342	Consultas de medicina general electivas realizadas.	41,372	44,981	92%

- Medicina Especializada:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
344	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	12,166	16,441	74%

- Odontología:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
347	Sellantes aplicados	2,101	4,401	48%
348	Superficies obturadas (cualquier material)	8,683	20,548	42%
349	Exodoncias (cualquier tipo)	723	1,551	47%
346	Total, de consultas de odontología realizadas (valoración)	2,630	5,398	49%

	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 65

- Servicio de Urgencias:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consulta de medicina general urgentes realizadas.	25,811	29,022	89%
750	Consulta de medicina especializada urgentes realizadas.	5,218	2,993	174%

- Estancia General:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
360	Total, de días de estancia de los egresos.	5,836	8,354	70%

- Sala de Partos:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
351	Partos vaginales	138	257	54%

- Cirugía:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
352	Partos por cesárea	134	175	77%
369	Total, de cirugías realizadas (sin incluir partos y cesáreas)	2,128	2,445	87%

	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 65

- 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)	6,564	2,240	293%
433	Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	1,796	13,066	13%
432	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	6,792	11,131	61%

- Laboratorio:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de Laboratorio	125,884	102.889	122%

- Imágenes Diagnósticas:

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
376	Números de imágenes diagnósticas tomadas	21,107	18.401	115%

	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 65

- Eficiencia Técnica:

CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
% de ocupación	42%	60%	63%
Giro de cama	4	5	80%
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 2021, la cantidad de 23,772 biológicos, con una variación positiva comparado con los años anteriores, destacando que tuvimos las siguientes coberturas:

- Recién nacido BCG: 77%
- Tercera de Pentavalente: 101%
- Influenza menor de 1 año: 103%
- 1 año: 94%
- 5 años: 106%
- Influenza adulto mayor de 60 años: 108%

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
 - ◆ Dermatología
 - ◆ Enfermería

	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 65

- ♦ Ginecobstetricia
- ♦ Medicina General, incluyendo PYM
- ♦ Medicina Interna
- ♦ Neurología
- ♦ Nutrición y Dieta
- ♦ Oftalmología
- ♦ Ortopedia y Traumatología
- ♦ Otorrinolaringología
- ♦ Pediatría
- ♦ Psicología
- » **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 Dermatología
 - ♦ Cirugía General

	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 65

- ◆ Cirugía Ginecológica
 - ◆ Cirugía Oftalmológica
 - ◆ Cirugía Ortopédica
 - ◆ Cirugía Otorrinolaringología
- » 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 Triaje 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 65

3. INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD

3.1. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA UNICO DE HABILITACION

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 2021, 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
ASISTENCIALES	3	1,1	1,5
DIRECCIONAMIENTO	3	1,1	2,0
GERENCIA	3	1,7	1,8
TALENTO HUMANO	3	1,2	1,5
AMBIENTE FÍSICO	3	1,2	1,4
TECNOLOGÍA	3	1,1	1,4
INFORMACIÓN	3	1,0	1,3
PMCC	3	1,0	2,0

PROMEDIO DE AUTOEVALUACION	1,2	1,6
-----------------------------------	------------	------------

	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 65

INDICADOR No. 1	MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD APLICABLE A ENTIDADES NO ACREDITADAS CON AUTOEVALUACION 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.		
ESTANDAR 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		

INTERPRETACIÓN 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

La meta propuesta es lograr incrementar más de 1,2 puntos por año; entre el año 2020 y 2021 se logró un incremento 1,3.

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

Durante la vigencia 2021, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., 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:

	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 65

INDICADOR NRO. 2	EFFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD.			
Formula	Número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas/ total de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoría registrados en el PAMEC			
ESTÁNDAR PROPUESTO >=0.90				
META ESTABLECIDA PARA CADA VIGENCIA				
2020	2021	2022	2023	
>=0.90	>=0.90	>=0.90	>=0.90	
PROYECCIÓN DE LA CALIFICACIÓN				
>=0.90	>=0.90	>=0.90	>=0.90	
LINEA BASE	0.95			
FUENTE DE LA INFORMACION	Superintendencia Nacional de Salud			
RESPONSABLE	Coordinador de Calidad			

Total, de acciones

formuladas año 2021: 22

Total, de acciones cumplidas

año 2021: 20

Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del PAMEC año 2021: 90%

INTERPRETACION

El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud para el año 2021, 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 a través de la guía de buenas prácticas de seguridad del paciente, 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 2021 fue de 90% 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:

	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 65

1. Autoevaluación de procesos a mejorar de acuerdo al Sistema Único de Acreditación.
2. Priorización de procesos: Administración del talento humano, planeación, seguridad del paciente, SIUA y promoción y mantenimiento de la salud.
3. Definición de plan de acción con responsables y fechas de ejecución: Se formulan un total de 22 acciones de mejoramiento.

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



NIT	RAZON 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.
890801989	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN JUAN DE DIOS DE RIOSUCIO CALDAS ESE	1.0	NO CUMPLE
890801235	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE RISARALDA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	1.0	NO CUMPLE
891900441	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.	0.9	NO CUMPLE
891201410	HOSPITAL EL BUEN SAMARITANO E.S.E. LA CRUZ	1.0	CUMPLE

3.3. CONSOLIDADO GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

GRUPO DE INDICADORES	INDICADORES PROGRAMADOS	INDICADORES CUMPLIDOS	% CUMPLIMIENTO
AUTOSOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	7	87%
RENOVACION DE LOS SERVICIOS	21	16	76%
LA TRANSFORMACIÓN A LA CALIDAD Y LA CÁLIDEZ	12	12	100%
INFRAESTRUCTURA RENOVADA	7	7	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: 18 de 65

TALENTO HUMANO EN EVOLUCIÓN	7	7	100%
GESTION AMBIENTAL RESPONSABLE	3	3	100%
TOTAL	58	52	%

3.4. INDICADORES DE CALIDAD EFECTIVIDAD (2193)

EFECTIVIDAD			TOTAL AÑO	
P.1.3	Proporción de partos por cesárea	Número de nacidos vivos por cesárea	132	40.49%
		Total de nacidos vivos	326	
P.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	3	8.98
		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	334	
P.1.6	Proporción de recién nacidos con tamizaje para Hipotiroidismo	Número de nacidos vivos a quienes se realiza tamizaje de hipotiroidismo	335	100.00%
		Número total de nacidos vivos	335	
P.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	26	
P.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	461	

	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 65

P.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	163	
P.1.13	Proporción de pacientes hospitalizados por Dengue Grave	Número de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave que fueron hospitalizados	3	100.00%
		Total de pacientes con diagnóstico de Dengue Grave en el periodo	3	

3.5. INDICADORES DE CALIDAD SEGURIDAD (2193)

SEGURIDAD			TOTAL AÑO	
P.2.6	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	0	0.00
		Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.	5,836	
P.2.7	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo.	1	0.03
		Total de personas atendidas en urgencias en el periodo	31,029	
P.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	59,982	
P.2.9	Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	0	0.00
		Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	162,384	
P.2.10	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.	0	0.00%
		Total de egresos de hospitalización	1,851	

	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: 20 de 65

	de medicamentos en hospitalización			
P.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.	2	0.01%
		Total de personas atendidas en urgencias.	31,029	
P.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	5,836	
P.2.13	Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas.	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso	592	1.91%
		Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo	31,029	
P.2.14	Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días	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 período.	19	10.34
		Número total de egresos vivos en el periodo	1,837	
P.2.15	Proporción de cancelación de cirugía	Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución	12	2.56%
		Número total de cirugías programadas	468	

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

EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN			TOTAL AÑO	
P.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	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	11,236	0.76

		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas	14,828	
<u>P.3.2</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología	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	7,934	3.18
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	2,498	
<u>P.3.3</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	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	14,186	12.17
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas	1,166	
<u>P.3.4</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	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	279	1.32
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas	211	
<u>P.3.5</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	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	2,943	3.97
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas	741	
<u>P.3.6</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	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	1,259	3.89
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas	324	
<u>P.3.7</u>	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita	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	1,312	2.92

	de Cirugía General	Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas	449	
P.3.8	Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	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	18,993	7.57
		Número total de Ecografías realizadas	2,508	
P.3.10	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	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.	120,158	5.88
		Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado	20,443	
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	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?”	1,557	92.62%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	1,681	
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	1,604	95.48%
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	1,680	

	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 65

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.)

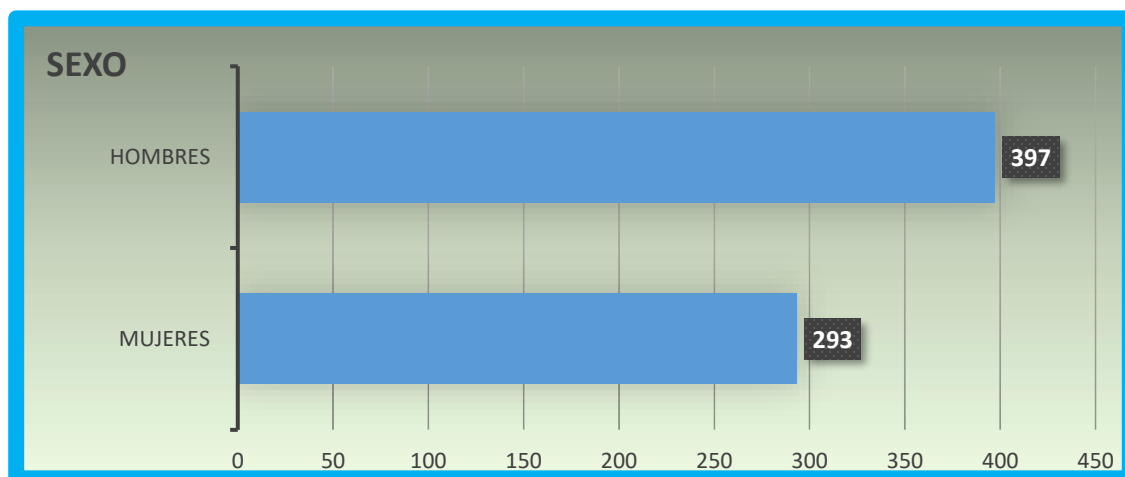
Consolidar estrategias de intervención en los ejes garantizando el acceso a la población de acciones formativas – capacitivas de forma oportuna, integral, continua y resolutive.

4.1. EJE DE CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL

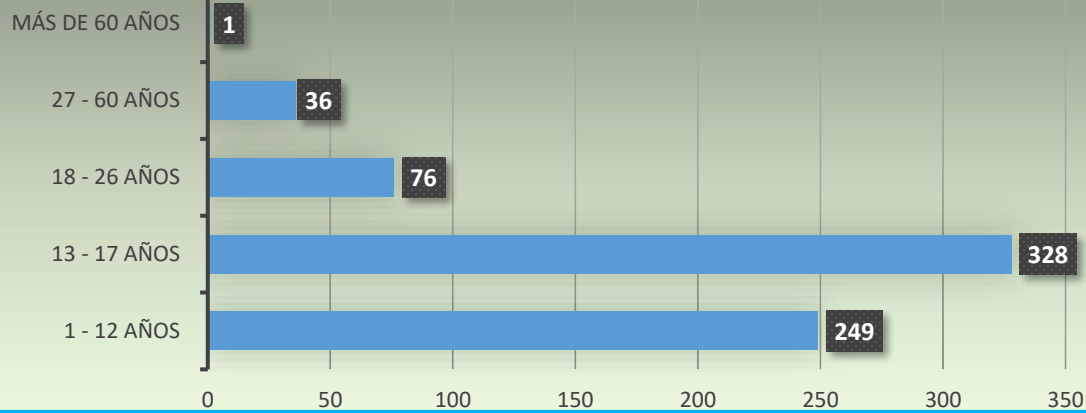
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.021 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.

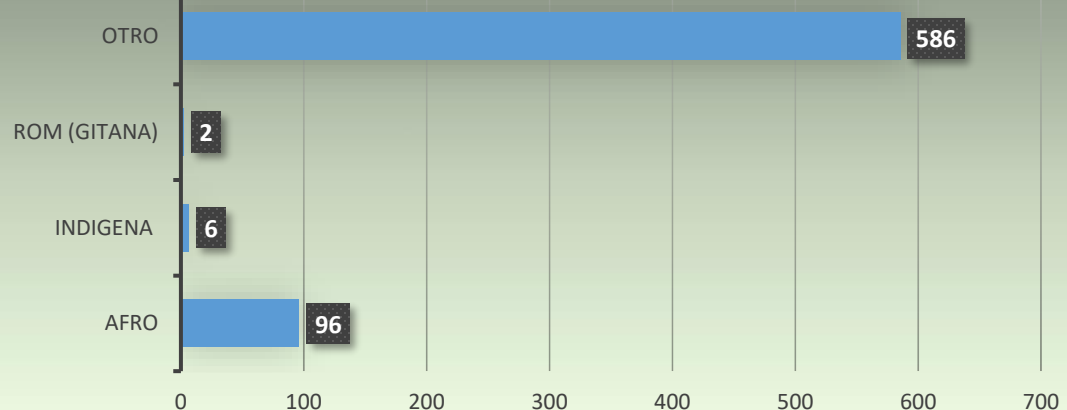
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



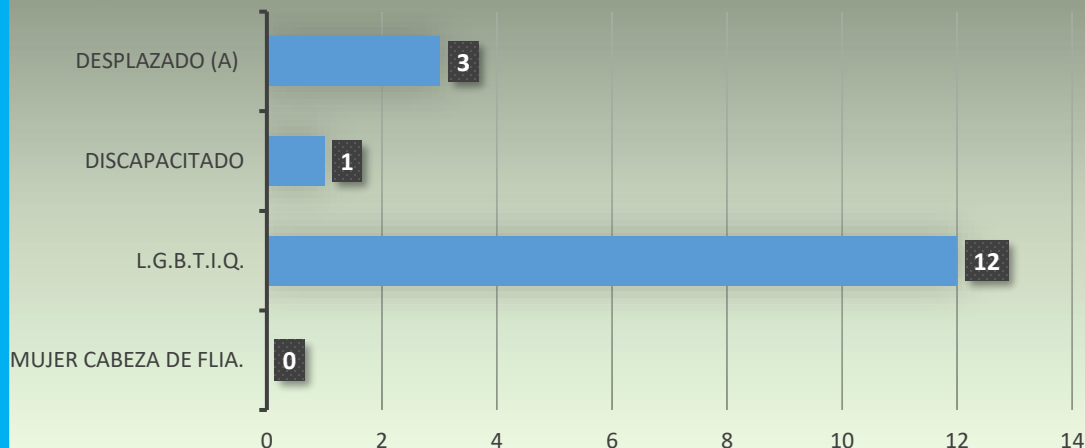
GRUPOS DE EDADES



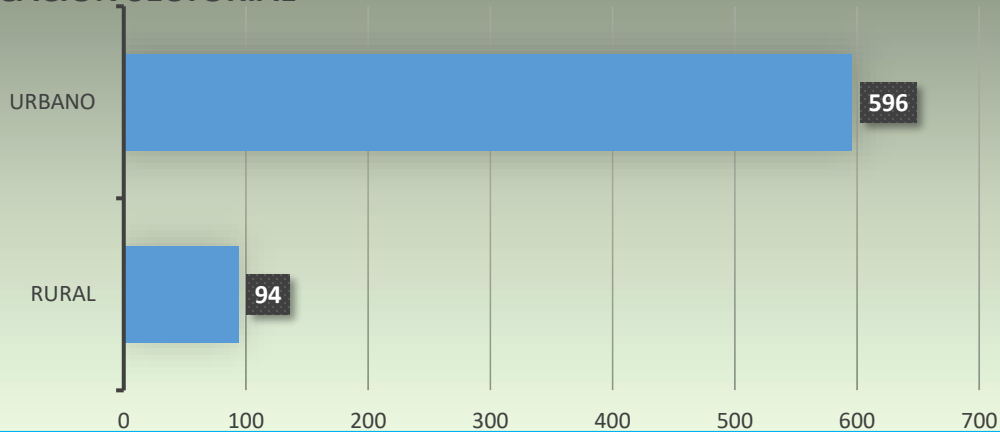
PERTENENCIA ÉTNICA



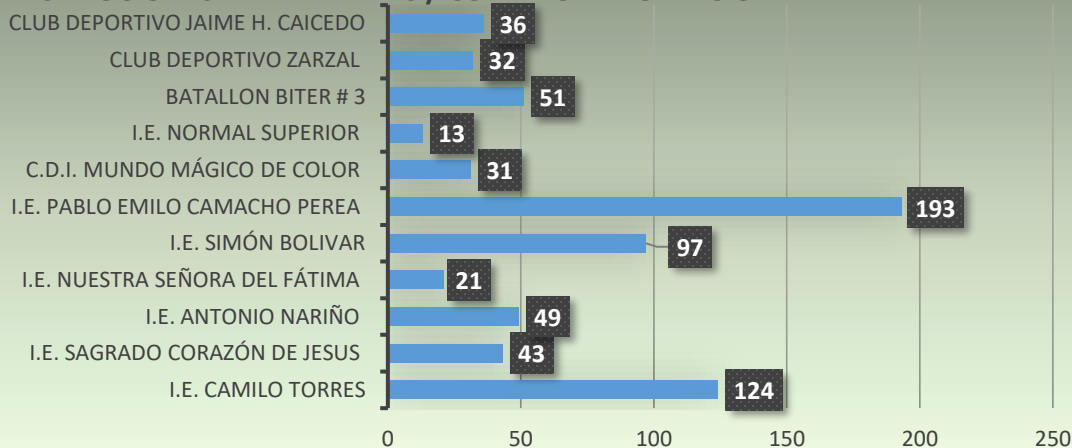
COECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN



UBICACIÓN SECTORIAL



INSTITUCIONES INTERVENIDAS / COBERTURA POBLACIONAL



DIAGNOSTICO SITUACIONAL

el total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 690 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, a su vez cabe destacar que para esta dimensión se impactaron en total 11 instituciones de oficios deportivos, académicos y militares.

	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: 26 de 65

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

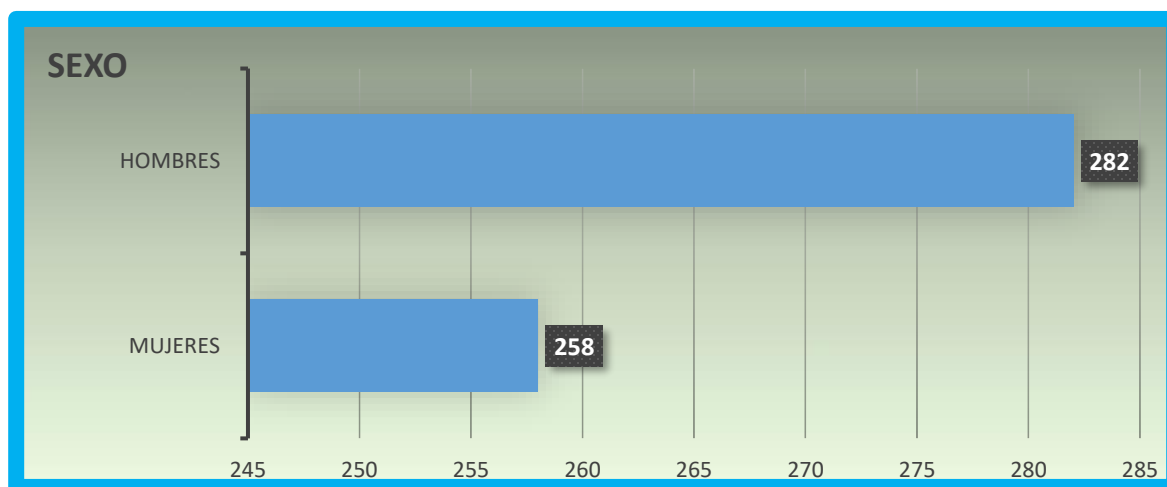
- Se logra generar espacios que contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades en la población del municipio de Zarzal – Valle del Cauca, permitiendo el disfrute de la vida, tolerancia a la frustración, inclusión, además, de contribuir en una gestión integral de los riesgos asociados a la **salud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

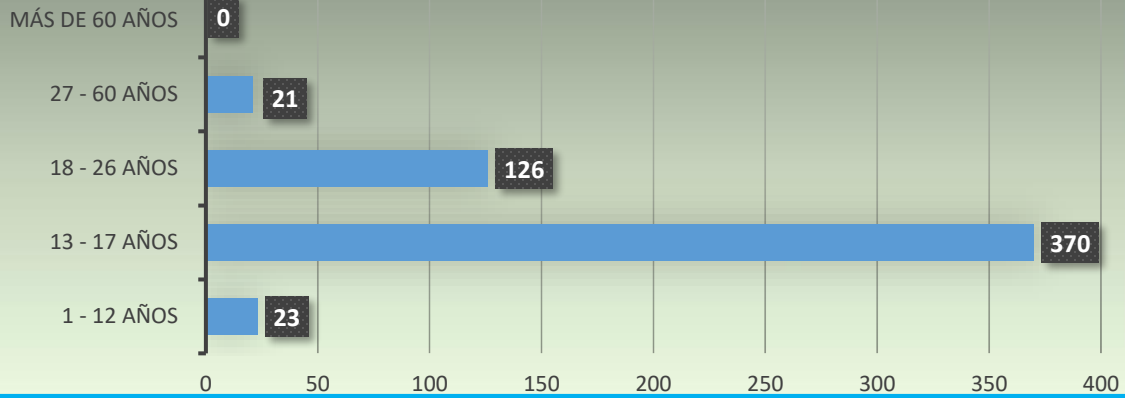
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.021 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.

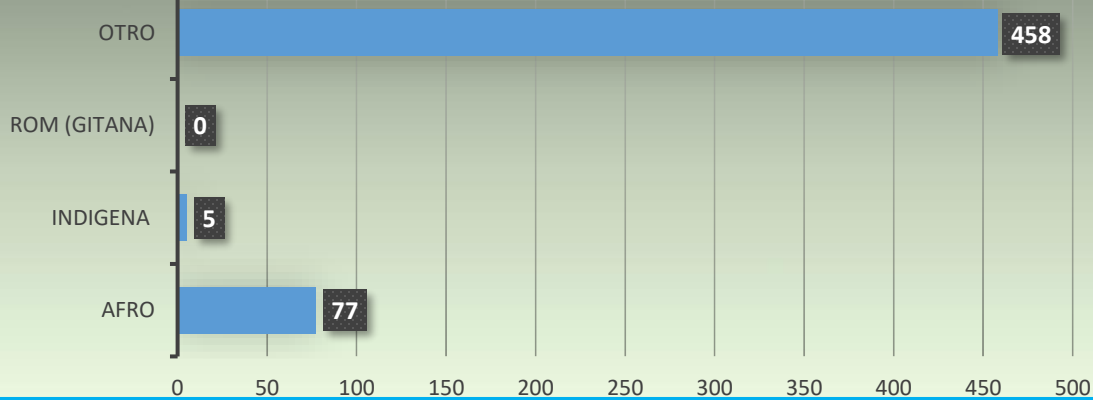
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



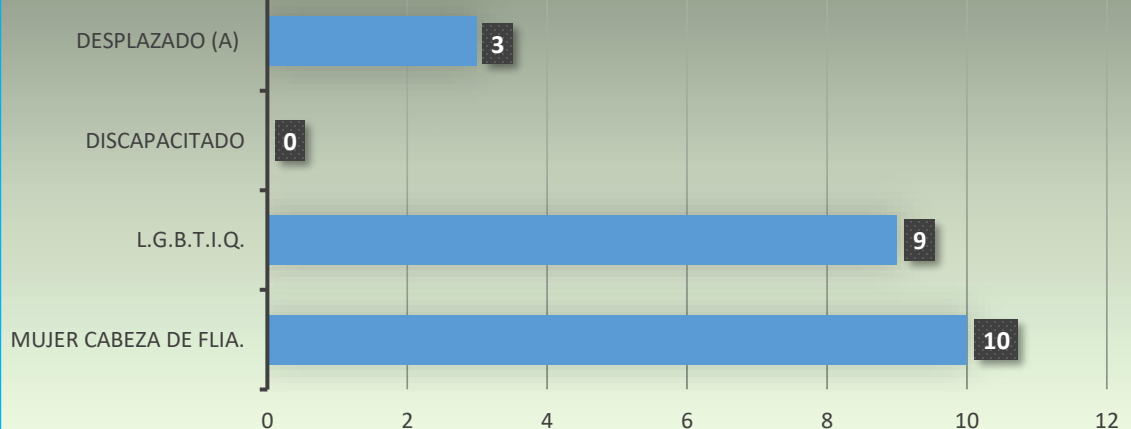
GRUPOS DE EDADES

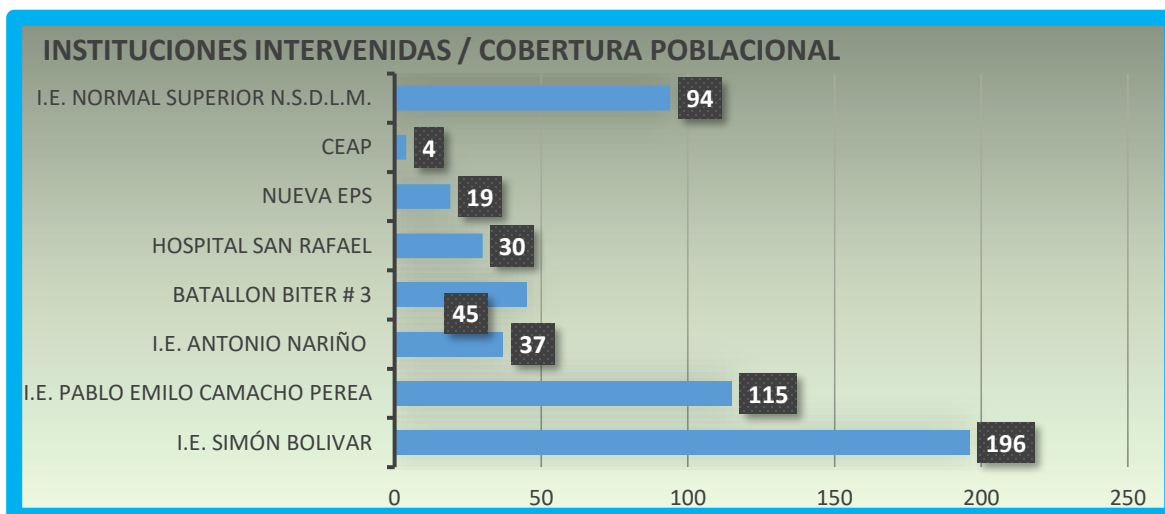
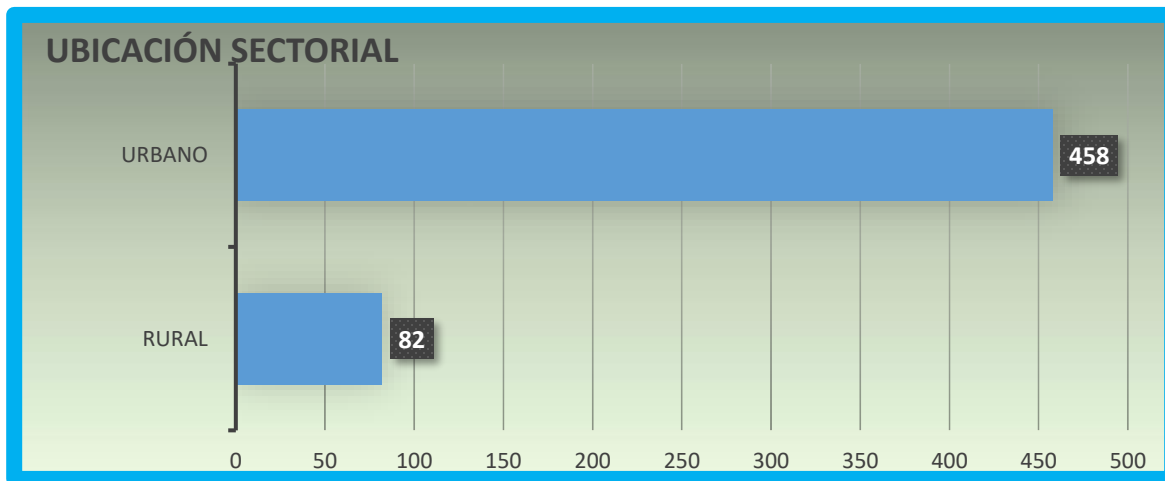


PERTENENCIA ÉTNICA



COECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN





DIAGNOSTICO SITUACIONAL

el total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 540 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, a su vez cabe destacar que para esta dimensión se impactaron en total 08 instituciones de oficios académicos, militares y de la 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: 29 de 65

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

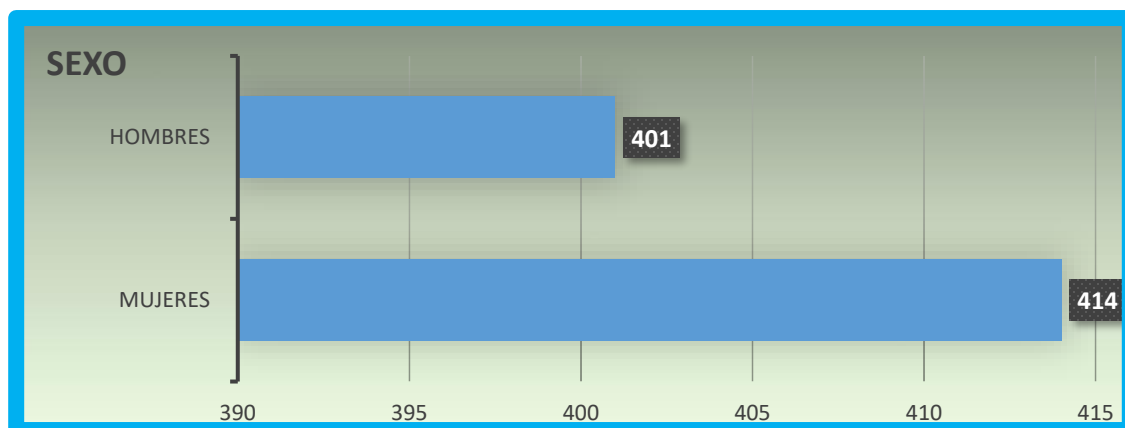
- Se logra de manera explícita los derechos sexuales y reproductivos sin discriminación, tabúes, mitos e irrealidades, además se establecen criterios que conjugan el autocuidado con el amor propio bajo el marco de la construcción del auto concepto que permite establecer una intimidad sana y responsable 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 CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES

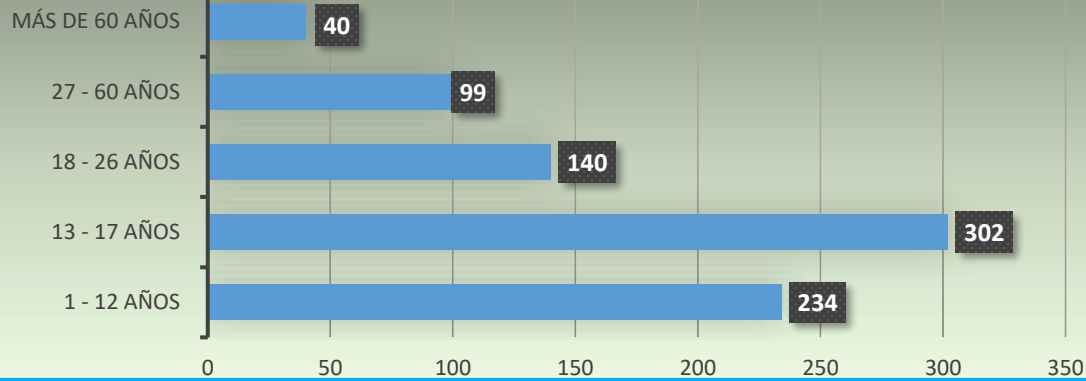
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.021 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

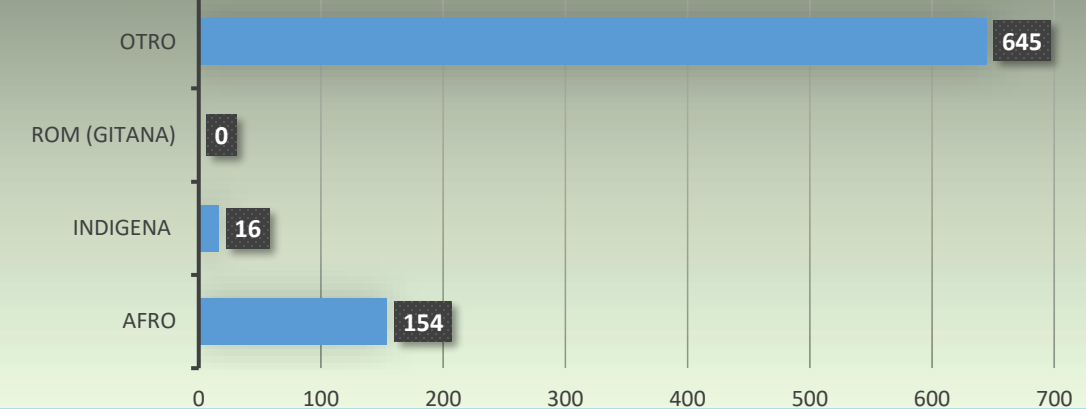
A continuación, se muestra un análisis cuantitativo del alcance poblacional y la discriminación de los colectivos de interés intervenidos:



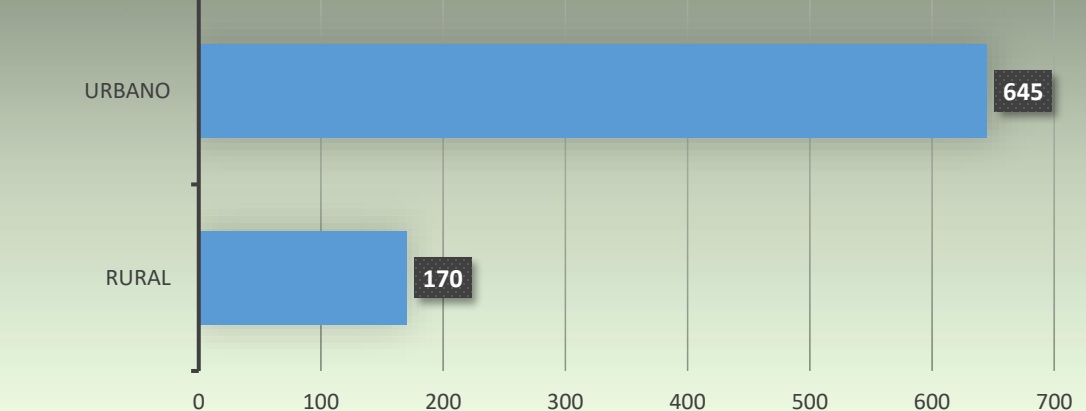
GRUPOS DE EDADES

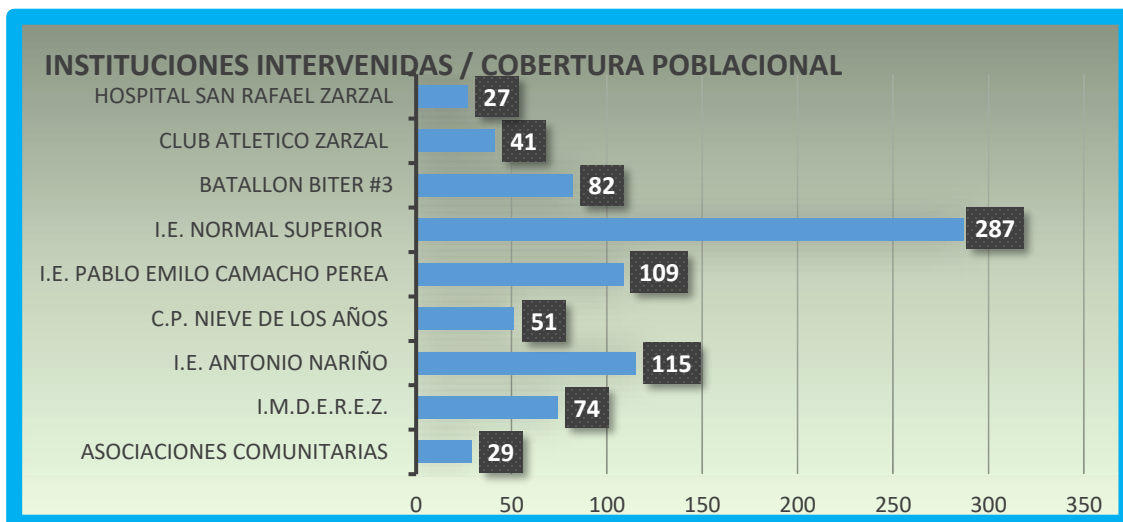


PERTENENCIA ÉTNICA



UBICACIÓN SECTORIAL





DIAGNOSTICO SITUACIONAL

el total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 815 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, a su vez cabe destacar que para esta dimensión se impactaron en total 9 instituciones de oficios deportivos, académicos, militares y comunitarias.

	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: 32 de 65

ANÁLISIS DE LOGROS Y LIMITACIONES

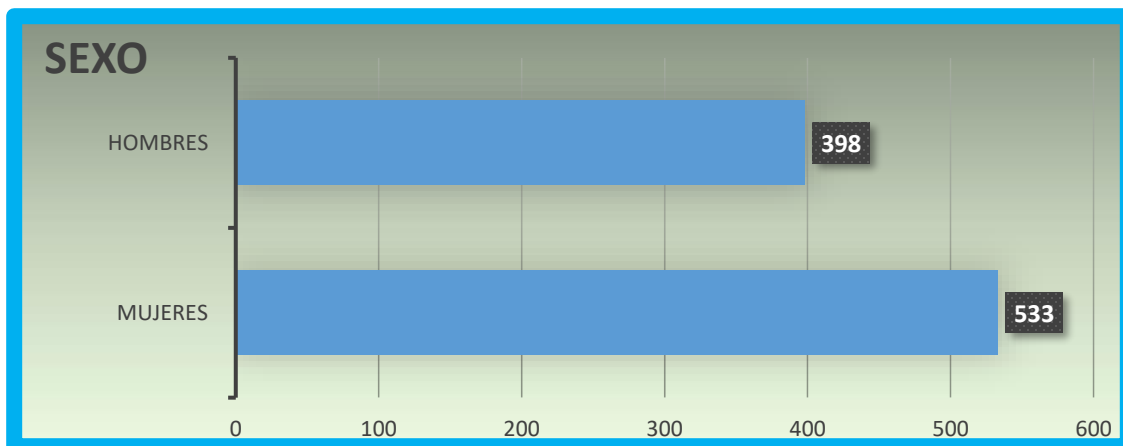
- Se logra generar espacios que contribuyen al desarrollo de oportunidades y capacidades en la población del municipio de Zarzal – Valle del Cauca, permitiendo el disfrute de la vida, tolerancia a la frustración, inclusión, además, de contribuir en una gestión integral de los riesgos asociados a la **salud**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

4.4. EJE DE VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES

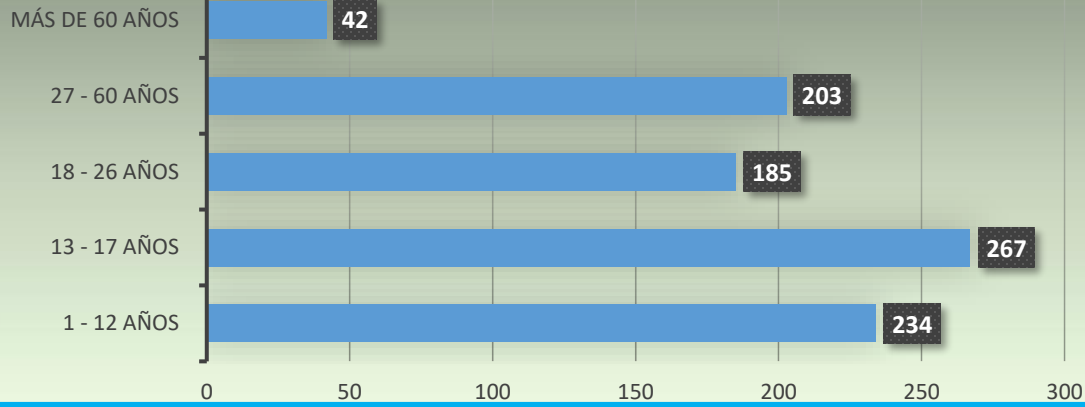
ANÁLISIS POBLACIONAL

A partir de las disposiciones técnicas que ciñen el plan de intervenciones colectivas para año 2.021 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 aun 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:



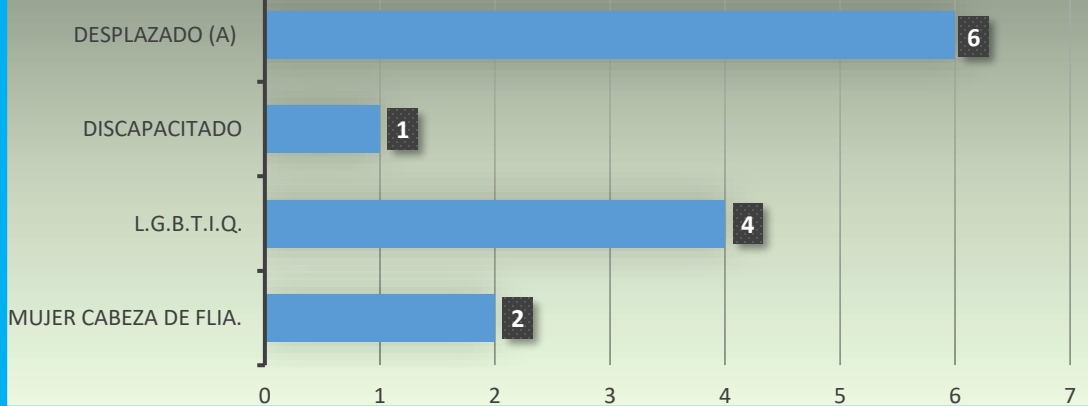
GRUPOS DE EDADES

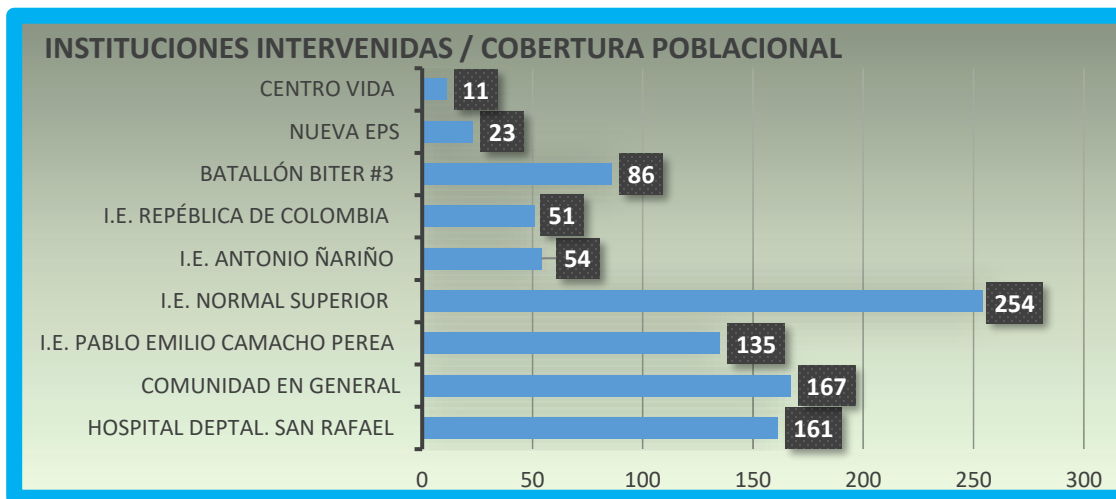
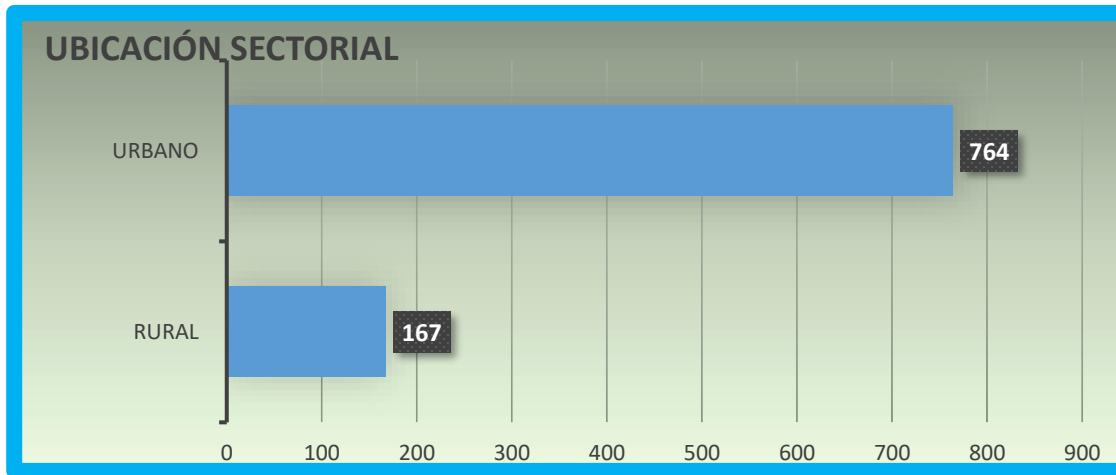


PERTENENCIA ÉTNICA



COLECTIVOS POBLACIONAL DE ESPECIAL ATENCIÓN





DIAGNOSTICO SITUACIONAL

el total de población impactada con los procesos formativos vinculares al plan de intervenciones colectivas (P.I.C.) es de 931 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 transmisibles, cuya participación y cobertura poblacional asumió un dinamismo por el gran uso de herramientas lúdicas, pedagógicas y formativas, a su vez cabe destacar que para esta dimensión se impactaron en total 9 instituciones de oficios comunitarios, académicos, militares y de la salud.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</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: 35 de 65

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
- 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: 36 de 65

5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La gestión estratégica del talento humano en el Hospital Departamental San Rafael tuvo un enfoque en la creación de valor público, promoviendo la humanización en los servicios de salud como cultura organizacional en la que se entiende la importancia de construir buenas practicas hospitalarias mediante la cual se brinde una atención de calidad incrementando la satisfacción del usuario en un ambiente libre de conflictos, a su vez incentivando el aprendizaje continuo mejorando así las competencias laborales, disminuyendo las posibles quejas ocasionadas por comportamientos del talento humano.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 2021	
NOMBRE INDICADOR: Eficacia del programa de bienestar social e incentivos	
META	RESULTADO ACUMULADO
100%	100%
NOMBRE INDICADOR: Cobertura del programa de bienestar social	
META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
60%	100%
NOMBRE INDICADOR: Nivel de cumplimiento de las capacitaciones programadas	
META	RESULTADO ACUMULADO
60%	152%
NOMBRE INDICADOR: Cobertura de las capacitaciones	
META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
40%	95%
NOMBRE INDICADOR: Cobertura del programa de inducción general	
META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
20%	43%

5.1. INDICADORES PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVO

La eficacia del programa de bienestar social e incentivos, tiene en cuenta el número de actividades realizadas versus el número de actividades programadas, en este caso este comportamiento fue positivo ya que se ejecutaron las actividades programas en acuerdo con los empleados, a su vez vale reiterar el grado de importancia que se le ha dado al talento humano generando espacios de interacción y erradicación de comportamientos

	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 65

nocivos para la interacción intramural entre compañeros de trabajo que puede ocasionar desmotivación y ausentismo laboral si no es gestionada de la mejor manera. Además de las actividades proyectadas en el programa de bienestar social, la administración ha ejecutado otra serie de actividades que promueven el buen clima laboral y disminución de estrés, tales como:

- ❖ Incentivo al talento humano de las diferentes áreas que han demostrado un mejoramiento en el desempeño y atención a los usuarios.
- ❖ Integración de profesional en psicología para promover la salud mental dentro del entorno laboral.
- ❖ Promoción de estrategias en las que por medio del reconocimiento de comportamientos ejemplarizantes entre servidores públicos se genera un buen clima laboral.
- ❖ Participación de la ARL con capacitaciones, charlas dinámicas dictadas en los diferentes servicios permiten liberar tensiones generadas por el quehacer hospitalario.

La cobertura de las actividades de bienestar social se da al tener en cuenta al mayor número de servidores públicos sobre la totalidad de colaboradores que cumplen un rol en el hospital.

5.2. INDICADORES PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN.

- En el año 2021 el plan institucional de capacitación tuvo cobertura en casi todos los servicios hospitalarios de la institución ya que al realizar la planeación se hizo la segmentación del talento humano que debía ser capacitado en habilidades blandas, temas que fortalezcan las competencias laborales y además del estudio de casos realizado tras la valoración en comité de PQRS todo esto con el fin de que el personal reconozcan el servicio público como un compromiso adquirido y se presten para el mejoramiento continuo de la institución. En este sentido, se puede decir que el 152% representan a todas las capacitaciones que se realizaron en la planificación anual pero que un tema tuvo un alto grado de aceptación en el segmento estimado y visto como necesario para aplicarlo en un grupo que debía ser fortalecido.
- El resultado del indicador de cobertura presentará fluctuaciones entre la meta señalada por mes ya que en ocasiones la afluencia de usuarios es mayor por lo cual los servicios no pueden dejarse solos motivos por el cual el personal convocado no puede hacer presencia.
- La cobertura del programa de inducción, reinducción y entrenamiento institucional pasó del 28% en el 2020 al 43% en el 2021 ya que en este año se le dio prioridad da abarcar temas de interés para los servidores públicos

 <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>	<p>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</p>
		<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>INFORME DE GESTION</p>	<p>FECHA: 08/01/2021</p>
		<p>TRD: PÁGINA: 38 de 65</p>

Los temas de capacitación que han sido ofertadas en el año 2021 son los siguientes:

- ❖ Inducción y reinducción a servidores públicos
- ❖ Humanización en los servicios de salud
- ❖ Liderazgo con inteligencia emocional
- ❖ Movilización corporal y adaptación
- ❖ Promoción de calidad de vida a través del uso de vehículos no motorizados
- ❖ Promoción de la salud física mediante la prevención de lesiones de orden corporal (capacitación asistencial)
- ❖ Coaching "una herramienta de proyección personal"
- ❖ Modificación de hábitos atreves de elementos simples
- ❖ Valor público en las instituciones del Estado
- ❖ Entorno psicosocial sano

	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 65

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 2021.

Se aplicaron un total de 1.639 encuestas con un nivel de satisfacción promedio anual del 92%.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN BRINDADA		
Mes	Total encuestas	% satisfacción
Enero	73	94.5%
Febrero	106	93.4%
Marzo	127	88.1%
Abril	124	83%
Mayo	146	87.6%
Junio	151	88.7%

	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 65

Julio	141	87.9%
Agosto	150	95.3%
Septiembre	156	100%
Octubre	155	98.7%
Noviembre	155	94.2%
Diciembre	155	97.4%
TOTAL	1639	92%

Como se puede observar en la tabla, el promedio del porcentaje de satisfacción corresponde al 92%, esto es 8% más que en la vigencia anterior; en los primeros dos meses de año el porcentaje de satisfacción estuvo por encima del 93%, a partir del mes de marzo y hasta el mes de julio disminuyó esta satisfacción por debajo del 90%, el mes de marzo fue el mes con menor porcentaje de satisfacción, solo obtuvo el 83 % y a partir del mes de agosto hubo un incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios permaneciendo por encima del 94% la calificación del acceso y prestación de servicios de salud.

6.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

CONSULTA EXTERNA:

- Mejoramiento de las instalaciones
- Mejorar el sistema de estadística, historia clínica, resultados, autorizaciones
- Sería bueno tener una persona a cargo del orden en las filas y el distanciamiento
- Sería bueno más convenios con especialistas y laboratorio
- Los baños no son adecuados porque no están diferenciados para hombres y mujeres
- Algunos lugares no se ven aseados y los baños un poco sucios
- Falta humanidad en algunos médicos
- Llegada más temprano de los funcionarios de facturación

	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 65

URGENCIAS:

- Mayor información del estado de los pacientes
- Mayor amabilidad del personal
- Mas camillas
- Adecuar y limpiar los baños y duchas del servicio de urgencia
- Mas ventilación
- Mejorar las instalaciones y prestar más atención a las camillas, que tengan sábanas para que los pacientes cuenten con buena asepsia
- Falta mayor comunicación entre el personal de enfermería y el médico sobre el tratamiento del paciente
- Los resultados de RX y laboratorio tardan demasiado para empezar el tratamiento
- Falta ventilación en el fondo del pasillo, los resultados de RX y otros exámenes son muy demorados
- Demora en el reporte de resultados de exámenes de laboratorio y RX para seguir tratamiento
- Que tengan tendidos para las camillas porque el hule hace calor
- Mucha demora en el reporte de exámenes de laboratorio
- Falta más personal para la atención de los pacientes
- El tiempo de espera en el triage es muy demorado

HOSPITALIZACIÓN:

- No hay respeto y privacidad en el área por parte de los acompañantes
- Mejorar las instalaciones físicas
- En las comidas es conveniente cuidar los condimentos (bajar) en caso de los adultos mayores
- Muy poco alimento y los horarios son muy largos entre comidas, ojala dejen entrar al menos lo que el paciente pueda consumir
- Pintar los cuartos, arreglar la señal de televisión, pintar los implementos del cuarto
- Una manito de pintura. Arreglo de lámparas en la habitación de pediatría, cama 35-36
- Sería bueno una pintadita a los implementos de la habitación

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.

	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 65

Se tiene establecido que todos los lunes a las 3:00 p.m. se da apertura a los cinco (7) buzones de PQRS 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.

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.

	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 65

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 2021 se observa que durante el periodo evaluado se radicaron 102 PQRSF, un poco menos de la mitad que en la vigencia 2020 donde se radicaron 58 PQRSF.

La distribución por tipo de PQRS es el siguiente:

PQRSF	No.
Peticiones	1
Quejas	49
Reclamos	11
Sugerencias	16
Felicitaciones	25
TOTAL	102

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:

ÁREA	PORCENTAJE
Hospitalización	22.54%
Consulta externa	12.74%
Estadística	9.80%
Urgencias	8.82%
Citologías	7.84%

	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: 44 de 65

El servicio con mayor número de requerimientos fue hospitalización con el 22.54%, posteriormente se encuentra consulta externa con 12.74%, estadística con 9.80% urgencias con 8.82% y citologías con 7.84%, sin embargo, al verificar la finalidad de estos se evidencio que en hospitalización de los 23 (22.54%) requerimientos, 17 tienen una finalidad positiva (felicitaciones) y solo 6 tienen una finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias). No es el mismo caso para consulta externa que por el contrario de hospitalización recibió más requerimientos con finalidad negativa que positiva, de los 13 requerimientos, 11 son de finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y solo 2 de finalidad positiva (felicitaciones). Estadística no cuenta con requerimientos con finalidad positiva. Urgencias recibió 6 requerimientos con finalidad negativa (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y 3 requerimientos positivos (felicitaciones). Citologías recibió 8 requerimientos con finalidad negativa.

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 2021:

CONSULTA EXTERNA:

- En el área de estadística se implementaron dos canales de comunicación para los usuarios, el canal digital (WhatsApp) y el canal presencial a través de las dos ventanillas habilitadas, cabe resaltar que a través de cualquiera de los dos canales habilitados se puede solicitar historias clínicas, anexos y autorizaciones.
- Se señalaron las filas de cada una de las cajas habilitadas para facturación.
- Se realizó contratación con especialidades como medicina interna, dermatología, oftalmología, otorrinolaringología, ginecología, ortopedia, neurología, nutrición, pediatría.
- Se implementó el programa de humanización en los servicios de consulta externa, el área de talento humano y salud mental realizo jornada de re inducción y capacitación en humanización y atención al ciudadano.
- Se extendieron los horarios de atención en las cajas de facturación:
 - Ambulatorio: De 6:30 am a 5:00 pm jornada continúa
 - Laboratorio: De 6:00 am a 11:30 am y de 1:00 pm a 5:00 pm

	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: 45 de 65

URGENCIAS:

- El servicio de urgencias actualmente se encuentra en remodelación, por lo tanto, se está haciendo uso de un área temporal para atender a todos los pacientes de la forma más segura y cómoda posible, esto implica que no se puedan incluir más camillas en este espacio porque es más pequeño que el servicio de urgencias habitual, sin embargo, todos los elementos como camillas, sillas, trípodes, etc. se encuentran en buen estado y el personal de mantenimiento los revisa constantemente. Asimismo, los baños del área de urgencias son temporales, mientras se termina la remodelación.
- Se implementó el programa de humanización en el área de urgencias, el área de talento humano y salud mental realizó jornada de re inducción y capacitación en humanización y atención al ciudadano.
- Se incluyó un consultorio más para que haya 3 médicos en urgencias y 1 médico en sala respiratoria.
- Se incluyó 1 auxiliar más para apoyar el servicio de urgencias, en total hay 4 auxiliares en urgencias, 1 patinador y 1 auxiliar en sala respiratoria.

HOSPITALIZACIÓN:

- Se limitó el horario de ingreso de los acompañantes de este servicio con el fin de respetar la privacidad de los pacientes y mantener la seguridad.
- Se adecuaron todas las habitaciones con TV, camillas en buen estado y todos los implementos necesarios para la comodidad de cada paciente.
- Se implementó una nueva minuta de alimentación diseñada por la nutricionista, cada dieta está diseñada de acuerdo a los antecedentes de los pacientes.
- Se eliminó el ingreso de alimentos desde el área externa a pacientes de hospitalización para mantener su seguridad alimentaria.
- Se compró vajilla nueva para el área de hospitalización.
- Se compró carro transportador de alimentos para evitar que lleguen fríos a las habitaciones.

	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 65

7. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

La oficina de control interno para el presente informe toma como fuente principal los documentos que reposan en los archivos de gestión de la vigencia 2021 y las actividades realizadas durante el último cuatrimestre del año 2021 consolidados en el presente cuadro:

PRODUCTO	INFORMACION REPORTADA	PERIODICIDAD
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	<p>El Comité institucional de Coordinación de Control Interno C.I.C.C.I. se tratan temas relacionados con la Oficina de Control Interno, evalúa la efectividad de la gestión del riesgo y del Sistema de Control Interno Institucional.</p> <p>La Oficina de Control Interno teniendo en cuenta el Decreto 648 del 2017 en su artículo 2.2.21.1.5, Ley 87 del 1993 y la Ley 489 de 1998, elaboró y presentó al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno 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 3 reuniones del C.I.C.C.I. donde se presentaron las diferentes actividades y recomendaciones a los diferentes procesos por parte de la Oficina de Control Interno, así mismo se socializo el seguimientos e informes presentados a la gerencia y diferentes entidades Durante el año 2021.</p>	Se debe reunir mínimos cada 6 meses
Plan Anual de Auditorias	<p>Se presentó el Ajuste del Plan anual de auditorías a ejecutarse durante el cuarto trimestre del año 2021, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de control Interno Mediante acta No. 002 del 28 de septiembre del 2021.</p> <p>Las auditorias programadas se cumplieron al 100%, los hallazgos fueron socializados ante el Comité y enviados al líder de los procesos, quienes suscribieron ante la oficina de Control Interno los planes de mejoramiento como: el área del laboratorio clínico, cartera, el sistema de seguridad y salud en el trabajo</p>	De acuerdo al cronograma del Plan Anual de Auditorias
Seguimiento a Planes de Mejoramiento	<p>En coordinación con el asesor de Planeación Se realizó el seguimiento 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: Informe de actuación de fiscalización de seguimiento al Plan de Mejoramiento, informe de actualización de Fiscalización al Cierre Fiscal Interno al proceso de Cierre Fiscal.</p>	Cada 6 meses

	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: 47 de 65

	<p>Los Planes de mejoramiento tienen un avance promedio del 64% de las 5 acciones correctivas encontradas al 31 de diciembre del 2021.</p> <p>El Plan de mejoramiento sobre “Pronunciamiento a la Rendición de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020 la contraloría le dio el fenecimiento por encontrarse al 100% de su cumplimiento.</p>	
Informe del Estado de Control Interno	<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 frene 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, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo).</p> <p>se evidencia el Informe correspondiente al segundo semestre del 2020 con un porcentaje del 95%.</p> <p>El informe correspondiente al primer semestre del 1 de enero al 30 de junio del 2021 se realizó el mes de octubre debido a que no había personal en la Oficina de Control Interno con un porcentaje del 90%.</p> <p>El informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021 se elabora en el mes de enero del 2022.</p>	Semestralmente
Informe de Control Interno Contable	<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%.</p>	Anual, terminada la vigencia fiscal
Informe de Austeridad en el Gasto Públicos	<p>El informe se debe realizar por trimestre vencido por lo tanto el cuarto trimestre se elabora en la vigencia siguiente de cada periodo fiscal, es así como se evidencia en los archivos el último trimestre del año 2020.</p> <p>En relación al primer y segundo trimestre de la vigencia 2021 se elaboró en el mes de septiembre ya que no había personal en control interno. El informe correspondiente al tercer trimestre se presentó en el mes de octubre de la vigencia 2021, cumpliendo con lo establecido en la norma.</p>	Trimestral

	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: 48 de 65

	Se hicieron las recomendaciones y conclusiones correspondientes, el cual verifica el cumplimiento de las disposiciones de austeridad en el gasto establecidas por la norma vigente al tema.	
Seguimiento al Plan Anticorrupción	El plan anticorrupción se hizo el seguimiento en coordinación con el asesor de planeación en el mes de enero del 2022 correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2021, donde se evalúan las 19 políticas del MIPG, evidenciado que la política de gestión de riesgo es la que presenta el menor puntaje del cumplimiento con el 30% identificados en sub-componente elaboración del mapa de riesgo y en el monitoreo, revisión y seguimiento del mismo.	Cada 4 meses en los primeros 10 días del mes siguiente.
Informe de Medición del desempeño Institucional mediante el diligenciamiento del Formulario Único del Reporte y Avance - FURAG	Determina el estado de la gestión y el desempeño del Hospital a través del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG y mide el avance del sistema de Control Interno a través del MECI, este informe se presenta anual terminada la vigencia fiscal de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la plataforma del FURG, para la vigencia fiscal 2021 se presentó la gestión correspondiente al año 2020 en el mes de febrero del 2021 con un puntaje del 63.9%.	Cada año terminada la vigencia fiscal
Informe de Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF	La oficina de Control Interno debe estar atenta que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. Para el año 2021 se realizó el informe correspondiente al segundo semestre del año 2020 y el primer semestre del año 2021.	Semestral
Informe de Evaluación por Dependencia	Durante el 2021 se realizó la evaluación por dependencia correspondiente al periodo 2020 ya que se por vigencia vencida en el mes de marzo del 2021.	Anual
Informe de Derechos de Autor SOFTWARE	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 2021 se elaboró el informe de autor de la vigencia fiscal 2020, 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.	Anual

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 2021.

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

No se ha identificado por parte de la oficina de control interno posibles actos de corrupción que atenten con el patrimonio de la Entidad.

	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: 49 de 65

8. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2021

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 2021, el Hospital celebró 128 contratos por valor total de \$12.310.216.313, discriminados así:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	Nº CONTRATOS	VALOR
DIRECTA	SINDICALES	10	6.968.665.202
DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	59	1.866.127.408
DIRECTA	SUMINISTRO	15	1.170.727.861
DIRECTA	PRESTACION DE SERVICIOS	27	979.501.157
DIRECTA	OBRA PÚBLICA	4	634.146.021
DIRECTA	COMPRAVENTA	9	605.496.735
DIRECTA	ALQUILER	4	47.051.929
DIRECTA	INTERVENTORIA	1	38.500.000
TOTAL		119	\$ 12.310.216.313

	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: 50 de 65

9. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Procesos en trámite o activos: A la fecha El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, tiene cuarenta y cuatro (44) 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	18	\$ 12.264.963.545
2	NULIDAD Y RDL	18	\$ 690.000.000
3	EJECUTIVOS	4	\$ 745.943.909
4	ORDINARIOS LABORALES	3	\$ 102.786.590
5	RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	1	\$ 1.000.000.000
	TOTAL	44	\$ 14.803.694.044

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 Ejecutivos Contractuales contra la Institución y dentro de estos se destacan los iniciados por MEDICAL HELP S.A.S., con una cuantía de \$100.832.127 y LINEAS HOSPITALARIAS S.A.S. LH S.A.S., con una cuantía de \$371.483.800.

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. y está surtiendo la segunda Instancia.

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 a la fecha se encuentra Pendiente el fallo judicial de Segunda instancia.

	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: 51 de 65

A la fecha han culminado la totalidad de (16) procesos, descritos a continuación

TIPO DE PROCESO (TERMINADOS)	No. PROCESO	VALOR DE LAS PRETENSIONES	FALLO
EJECUTIVO	11	\$ 512.647.131	10 DESFAVORABLES 1 FAVORABLE
NULIDAD Y RDL	2	\$ 55.000.000	FAVORABLE
REPARACION DIRECTA	3	\$ 1.471.794.264	FAVORABLE
TOTAL	16	\$ 2.039.441.395	

	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: 52 de 65

10. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

10.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2021 (MILES DE PESOS)

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			TOTAL EJECUTADO (Recaudado)			
	2020	2021	% Variación.	2020	2021	% Variación.	% Ejecutado 2021
TOTAL INGRESOS	20.061.834	21.777.100	9%	15.667.250	17.883.359	14%	82.12%
DISPONIBILIDAD INICIAL	810.842	1.900.512	134%	810.842	1.900.512	134%	100.00%
INGRESOS CORRIENTES	12.627.991	12.820.690	2%	5.666.320	7.845.525	38%	61.19%
Venta de Servicios de Salud	12.627.991	12.820.690	2%	5.666.320	7.845.525	38%	61.19%
Régimen Subsidiado	8.257.739	7.991.490	-3%	3.373.374	4.338.571	29%	54.29%
Régimen Contributivo	2.913.871	3.392.559	16%	1.695.362	2.220.426	31%	65.45%
SOAT	568.449	658.130	16%	178.754	478.577	168%	72.72%
Otras ventas de servicios de salud	887.932	778.511	-12%	418.830	807.951	93%	103.78%
Cuotas de recuperación (Vinculados)	199.500	187.253	-6%	176.188	82.200	-53%	43.90%
Otras ventas de servicios de salud	688.432	591.258	-14%	242.642	725.751	199%	122.75%
Otros Ingresos	1.615.847	2.917.897	81%	1.722.799	2.434.410	41%	83.43%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	5.007.154	4.138.001	-17%	7.467.289	5.702.912	-24%	137.82%

El presupuesto definitivo de ingresos para la vigencia 2021 por venta de servicios de salud tuvo un incremento del 2% con respecto a la vigencia 2020; al igual que en su ejecución donde este fue del 38%, representada en los rubros Régimen Subsidiado 29%, Régimen Contributivo 31% y Otras ventas de servicios de salud con un 93%.

	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: 53 de 65

Con relación a la ejecución del recaudo de cartera frente a la vigencia 2020, este disminuyó en la suma de \$1.764.377, equivalente a un 24%. Esto a pesar de haber superado la meta que se tenía establecida para la vigencia 2021 en un 37.82%.

10.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2021 (MILES DE PESOS)

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			EJECUCION PRESUPUESTAL			
	2020	2021	% Variación.	2020	2021	% Variación.	% Ejecutado 2021
GASTOS TOTALES	20.061.833	21.777.098	9%	16.518.053	20.224.838	22%	92.87%
FUNCIONAMIENTO	16.817.733	18.020.171	7%	14.234.088	16.723.613	17%	92.80%
Gastos de Personal	10.450.782	12.353.277	18%	9.478.742	11.454.763	21%	92.73%
Gastos Generales	2.382.009	3.002.373	26%	2.113.209	2.716.263	29%	90.47%
Transferencias	1.457.331	262.163	-82%	1.040.073	166.846	-84%	63.64%
Otras Transferencias	1.457.331	262.163	-82%	1.040.073	166.846	-84%	63.64%
Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Funcionamiento	2.527.611	2.402.358	-5%	1.602.064	2.385.741	49%	99.31%
GASTOS DE OPERACIÓN	2.885.770	3.206.927	11%	1.927.802	2.951.225	53%	92.03%
Compra de Bienes para la Venta	2.142.922	2.254.929	5%	1.447.541	2.010.912	39%	89.18%
Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Operación	742.848	951.998	28%	480.261	940.313	96%	98.77%
INVERSION	358.330	550.000	53%	356.163	550.000	54%	100.00%
Programas de Inversión con Transferencias	358.330	550.000	53%	356.163	550.000	54%	100.00%

El presupuesto definitivo de gastos para funcionamiento para la vigencia 2021, incluidas las cuentas por pagar de otras vigencias, presentó un incremento porcentual del 7% comparada con la vigencia 2020; Para el total de gastos; incluyendo los rubros de gastos de operación e inversión genera una variación del 9%. Ahora desde el punto de vista de la ejecución de los gastos totales presenta una variación del 22%; frente a un porcentaje equivalente al 92.87% del total de la ejecución.

	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 65

11. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

11.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020(PESOS)

CUENTAS	2021	2020	VARIACION	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	711.038.072	1.900.512.055	- 1.189.473.983	-167%
CUENTAS POR COBRAR	9.902.027.923	6.854.794.925	3.047.232.998	31%
INVENTARIOS	200.616.748	18.128.273	182.488.475	91%
CUENTAS DE DIFICIL COBRO	7.041.044.635	8.180.820.470	- 1.139.775.835	-16%
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	- 5.550.770.594	- 5.383.267.489	- 167.503.105	3%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.999.426.019	5.941.740.375	57.685.644	1%
OTROS ACTIVOS	114.246.399	-	114.246.399	100%
TOTAL ACTIVOS	18.417.629.202	17.512.728.609	904.900.593	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: 55 de 65

El total de los Activos de la Institución a 31 de diciembre 2021 es de \$18.417.629.202, que comparado con diciembre 2020 donde tuvo un valor de \$17.512.728.609, presenta un incremento del 5% conformado por las siguientes cuentas:

Efectivo: El efectivo con corte a 31 de diciembre 2021, está compuesto por los Saldos de Caja y Bancos con un valor de, \$ 711.038.072 y a 31 de diciembre de 2020 presenta un valor de \$1.900.512.055, observándose una disminución en valor absoluto de \$1.189.473.983, es decir una disminución del 167% 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 2021 presenta un valor por \$9.902.027.923 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 2020 presenta saldo por \$6.854.794.925 presentando un incremento de \$3.047.232.998 y variación porcentual de 31% comparado con la vigencia a diciembre de 2020.

Inventarios: El Inventario presenta un saldo a 31 de diciembre de 2021 por valor de \$200.616.748, con relación a 31 de diciembre de 2020 que refleja un saldo por \$18.128.273, significa un aumento en valor absoluto de \$182.488.475 y porcentualmente de 91%

El Activo No Corriente a 31 de diciembre de 2021 está por \$7.603.946.459, y comparado a 31 de diciembre de 2020 por valor de \$8.739.293.355, presentó una disminución en valor absoluto de \$1.141.743.797 y porcentual por -1%, estos Activos se conforman por:

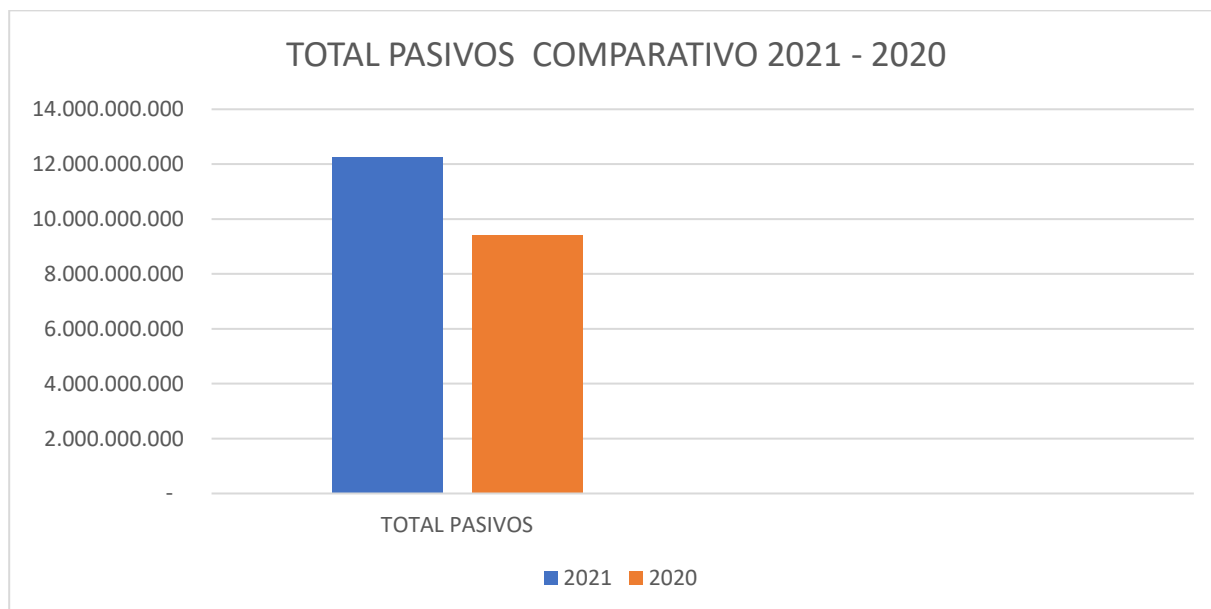
Propiedad, Planta y Equipo: Esta importante partida en los Activos No Corrientes de la Empresa refleja un saldo en propiedad planta y equipo a 31 de diciembre de 2021 un valor por \$5.999.426.019, propiedades compuestas por terrenos, edificaciones, maquinarias, equipos de cómputo, comunicación y biomédicos, muebles y enseres, y de transporte, para el año 2020 el valor era de \$5.941.740.374 por lo que se presentó un aumento de \$57.685.645 y que porcentualmente corresponde al 1%.

Deudores: El valor de las cuentas por cobrar no corrientes a 31 de diciembre de 2021 se refleja por \$7.041.044.635, 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 2020 se refleja por \$8.180.820.470, presentando una disminución de \$1.139.775.835, porcentualmente del -16%, con relación al Activo Total tienen una participación de 41% para 2021 y 49% para el año 2020.

	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 65

11.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020 (PESOS)

CUENTAS	2021	2020	VARIACION	%
CUENTAS POR PAGAR	7.411.077.653	5.329.284.803	2.081.792.850	28%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	1.903.856.195	2.182.454.409	- 278.598.215	-15%
PROVISIONES	2.936.811.307	1.889.611.307	1.047.200.000	36%
TOTAL PASIVOS	12.251.745.154	9.401.350.519	2.850.394.635	23%



El Pasivo total a 31 de diciembre 2021 de la Institución es por valor de \$12.252.745.154, comparado con la vigencia a corte 31 diciembre de 2020 que refleja un valor \$9.401.350.519, se presenta un incremento de \$2.850.394.635, lo que equivale a un 23% en total.

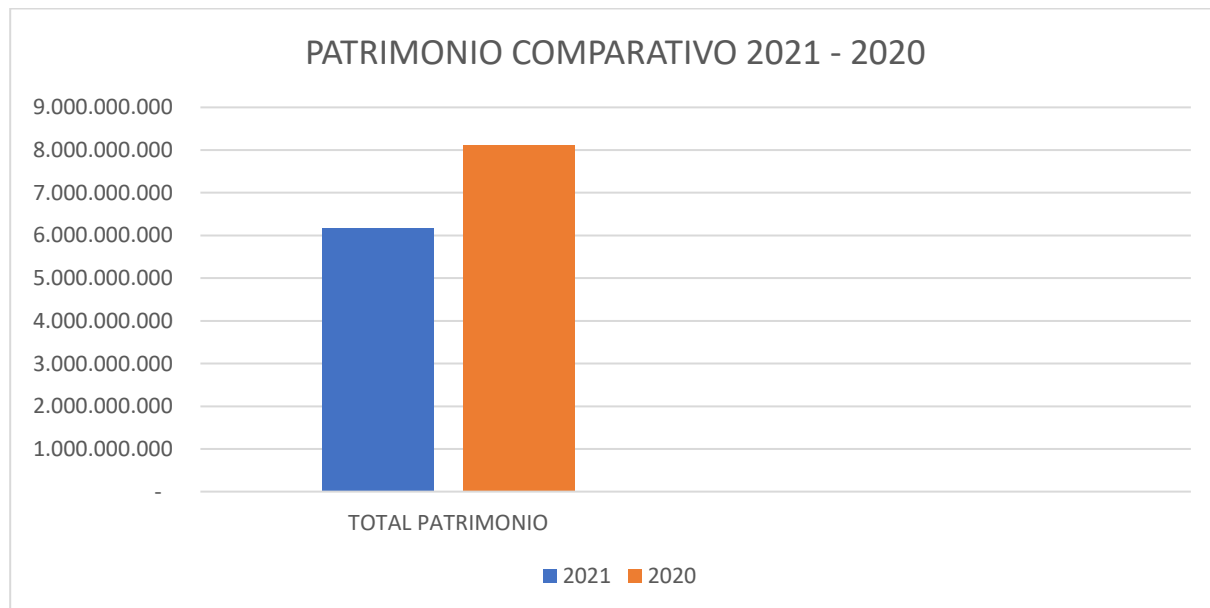
Los Pasivos más representativos corresponden a cuentas por pagar, con un valor de \$5.329.284.803, obligaciones laborales por \$1.903.856.195, provisiones litigios y demandas por \$2.936.811.307.

	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 65

11.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020 (PESOS)

CUENTAS	2021	2020	VARIACION	%
CAPITAL FISCAL	1.749.403.786	1.749.403.786	-	0%
UTILIDADES ACUMULADAS	8.481.614.137	7.693.166.338	788.447.799	9%
RESULTADO DEL EJERCICIO	- 4.065.133.875	- 1.331.192.036	- 2.733.941.839	67%
TOTAL PATRIMONIO	6.165.884.048	8.111.378.089	- 1.945.494.040	-32%

En relación al patrimonio se presenta una disminución de \$1.945.494.040 con relación a la vigencia anterior, equivalente a un -32%, debido principalmente al resultado negativo del presente ejercicio



Cuentas deudoras y acreedoras.

Las cuentas de orden Deudores, son de \$ 252.827.160, son las glosas en tránsito registradas por la Institución en procesos de depuración y conciliación comparada con el saldo del año 2020 que por valor de \$1.065.213.570, presentando disminución del 81%.

Las cuentas de orden acreedoras por valor de \$12.012.055.932 son las pretensiones judiciales en contra de la Institución en proceso de defensa y/o conciliación; comparado con el periodo a diciembre de 2020 presentó el mismo valor.

	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 65

11.4. ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2021 VS DICIEMBRE 2020 (PESOS)

CUENTAS	2021	2020	VARIACION	%
VENTAS	15.466.859.171	11.066.601.342	4.400.257.829	28%
COSTO DE VENTAS	12.314.010.742	9.881.000.008	2.433.010.734	20%
UTILIDAD BRUTA	3.152.848.429	1.185.601.334	1.967.247.095	62%
GASTOS	7.207.100.374	5.532.349.409	1.674.750.965	23%
ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	5.034.552.545	4.356.598.336	677.954.209	13%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	- 1.881.704.116	- 3.170.997.003	1.289.292.886	-69%
OTROS INGRESOS	3.697.741.032	3.357.765.394	339.975.638	9%
OTROS EGRESOS (DEPRECIACIONES, DETERIORO)	2.172.547.829	1.175.751.073	996.796.756	46%
OTROS GASTOS (COMISIONES RESULTADO CAPITA)	3.708.622.962	342.209.354	3.366.413.608	91%
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	- 4.065.133.875	- 1.331.192.036	- 2.733.941.839	-67%

Los Ingresos por Venta de Servicios de Salud a 31 de diciembre de 2021 corresponden al valor de \$15.466.859.171, y a 31 de diciembre de 2020 fueron por \$11.066.601.342, presentando un incremento de \$4.400.257.829, es decir un incremento porcentual del 28%.

Los Costos de venta y operación a 31 de diciembre de 2021 son por valor de \$,12.314.010.742 que comparados con los Costos de venta y operación a diciembre de 2020 por \$9.881.000.008, presentan un incremento de \$2.433.010.734, lo que porcentualmente equivale a un aumento del 20%.

Los Gastos totales de administración, operación, provisiones, depreciaciones son por valor de \$7.207.100.374 a diciembre 2021, y comparados con los gastos totales a diciembre 2020 por \$5.532.349.409, presentaron un incremento por \$1.674.750.965, equivalente a 23%.

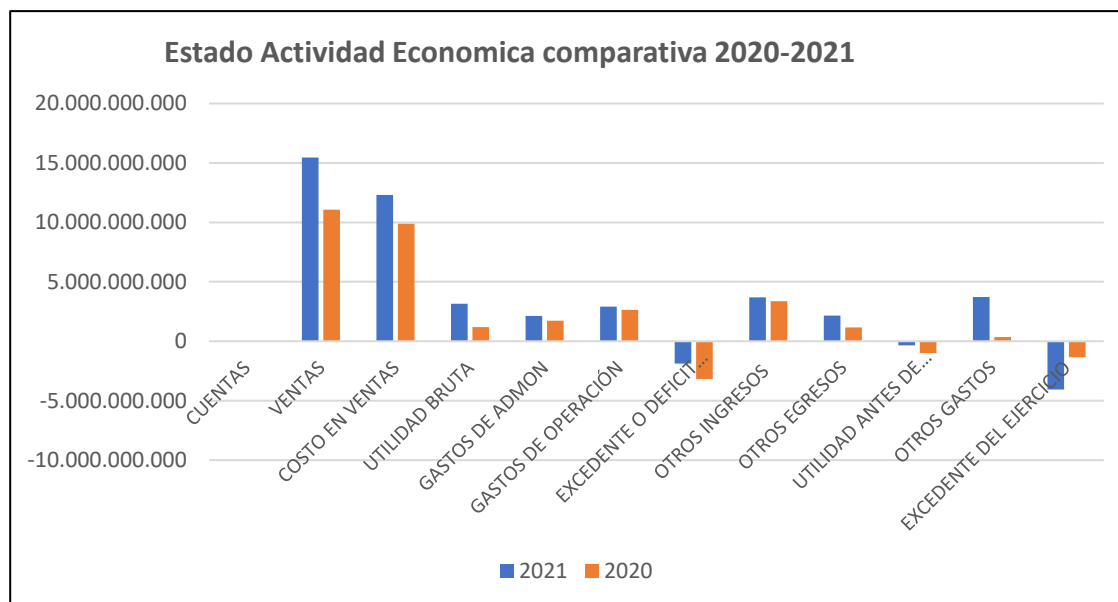
Gastos de administración y operación por valor de \$5.034.552.545, correspondiente a los rubros de sueldos y salarios, contribuciones efectivas (Corresponde a la seguridad social y parafiscales), aportes de nómina, prestaciones sociales, los gastos de personal diversos (Son por concepto de honorarios), generales (Comisiones, honorarios y servicios, materiales y suministros, entre otros) impuestos y contribuciones. A 31 de diciembre de 2020, los gastos de

	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 65

administración y operación se reflejaron por valor de \$4.356.598.336, presentándose un aumento por \$677.954.209 es decir un 13%.

Provisiones, depreciaciones y deterioros por valor de \$2.172.547,829, corresponde a los saldos del deterioro de la Cartera por Cobrar mayor a 360 días, amortización del Software, gasto por depreciación, con relación al corte a 31 de diciembre de 2020 refleja un saldo por \$1.175.751.073 presentando un incremento por \$996.796.756 lo que corresponde a un 46%

El resultado del ejercicio de la vigencia 2021 presenta un notable incremento en la pérdida del ejercicio por valor de \$4.065.133.875, frente a los resultados obtenidos en la vigencia 2020, donde se generó una pérdida \$1.331.192.036. Situación debida principalmente al reconocimiento de pasivos judiciales, y el incremento de las provisiones por litigios y demandas; la entidad ha venido mejorando sus ingresos gracias a la disminución de los casos de COVID-19 y a las medidas tomadas por el gobierno con las vacunas y protocolos de cuidado, se ha normalizado el servicio de salud y mejorados los ingresos, pero el resultado no fue lo esperado por la situación expuesta anteriormente. lo que ocasionó un incremento en los costos del 20% los gastos se incrementaron en 23% los otros gastos se incrementaron en un 91% afectando por ende el resultado final del ejercicio, incrementando la pérdida del ejercicio en un 67%.



	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: 60 de 65

12. INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2021

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

FACTURACIÓN POR REGIMENES	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES	% PARTICIP.
SUBSIDIADO	1.833.395	2.080.290	2.198.891	2.299.673	8.412.249	701.021	53.9%
CONTRIBUTIVO	869.354	1.174.348	1.291.412	1.404.108	4.739.222	394.935	30.4%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO	91.933	80.337	90.168	67.210	329.648	27.471	2.1%
SOAT	228.629	205.209	120.503	161.567	715.908	59.659	4.6%
FOSYGA- ADRES	20.226	14.529	40.856	4.675	80.286	6.691	0.5%
OTRAS ENTIDADES	299.767	273.279	161.336	587.736	1.322.118	110.177	8.5%
TOTAL VENTA	3.343.304	3.827.992	3.903.166	4.524.969	15.599.431	1.299.953	100%
DIFERENCIA CON RELACION AL MES ANTERIOR		484.688	75.174	621.803			
VARIACION PORCENTUAL		13%	2%	14%			

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 (53.9%), seguidos por el Régimen Contributivo (30.4%) y en una proporción mucho menor los cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT (4.6%).

El promedio de facturación de la Institución al terminar el 2020 fue de \$965.433 mil pesos, con respecto al promedio obtenido en la vigencia 2021 por valor \$ 1.299.953 mil pesos. Se observa un incremento en la facturación por venta de servicios de salud equivalentes al 26% correspondiente a un valor de \$334.520 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: 61 de 65

13. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2021

Informe de cartera (deudores) clasificada por edades al 31 de diciembre de 2021 (Miles de Pesos)

CLASIFICADA POR REGIMENES Y POR EDADES EN DÍAS	<60	61-90	91-180	181-360	>360	TOTAL	% RÉGIMEN
SUBSIDIADO	1.351.215	708.414	1.449.636	562.357	2.077.230	6.148.852	43%
CONTRIBUTIVO	632.415	312.700	618.972	525.40	2.319.643	4.409.070	31%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	42.637	22.562	96.223	48.773	126.701	336.896	2%
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	0	0	0	0	0	0	0%
SOAT	30.505	37.286	53.104	111.670	1.524.055	1.756.620	12%
FOSYGA - ADRES	17.587	1.908	36.001	22.758	302.693	380.947	3%
OTRAS ENTIDADES	350.442	66.937	81.206	72.641	690.246	1.261.472	9%
OTROS PARTICULARES	0	0	0	0	0	0	0%
GRAN TOTAL	2.424.801	1.149.807	2.335.142	1.343.539	7.040.568	14.293.857	100%
% POR EDADES	17%	8%	16%	9%	49%	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: 62 de 65

El total de la Cartera del Hospital con corte al 31 de diciembre de 2021 es de \$14.293.857.000, la cual se encuentra compuesta así: el 43% en las entidades del Régimen Subsidiado, seguido de un 31% de las entidades del Régimen Contributivo, el 12% por las entidades del SOAT y el 9% por Otras Ventas de Servicio de Salud.

Del total de la Cartera el 49% es decir \$7.040.568.000, tienen una edad de cartera mayor a 360 días, el 9% - \$1.343.539.000 está entre 181 y 360 días y el 41% - \$5.309.750.000 restante está entre 0 y 180 días.

De acuerdo con lo anterior, el 58% del valor de la cartera se encuentra vencida en un rango entre 181 días a más de 360 días, y el 41% 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 81.08%, es susceptible de cobro, ya que el 11.7% se encuentra depurada y en ajuste de proceso de saneamiento y el 7.22% 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	11.584.629	81,0%
<u>CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION</u>	1.032.030	7,22%
CAFESALUD	716.116	4,8%
EPS-S AMBUQ ESS	174.009	1,2%
SALUDCOOP EPS	112.991	0,8%
SALUD VIDA	15.122	0,1%
CONDOR S.A	3.744	0,0%
SOLSALUD EPS S.A	3.419	0,0%
COLSUBSIDIO	1.858	0,0%
SALUDCOLOMBIA EPS	1.615	0,0%
SELVA SALUD S.A EPS	661	0,0%
SALUD COLPATRIA EPS	226	0,0%
GOLDEN GROUP S.A. EPS	42	0,0%
COMFENALCO TOLIMA	39	0,0%

	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: 63 de 65

CRUZ BLANCA EPS SA	1.711	0,0%
COMFENALCO ANTIOQUIA	477	0,0%
CARTERA DEPURADA Y AJUSTADA EN PROCESO DE SANEAMIENTO	1.677.198	11,7%
GRAN TOTAL	14.293.857	100,0%

Observación: El valor real de la cartera asciende a la suma de \$12,617 millones, teniendo en cuenta que están pendientes por legalizar en la amortización con corte al 31 de diciembre del 2021, la suma de \$1.677 millones; de los cuales \$520 son de Coosalud, \$542 de Nueva Eps pendientes por soporte y la diferencia de \$613 millones son de pagos de entidades pendientes por descargar de la cartera por falta de soportes, los cuales ya fueron solicitados.

	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 65

14. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2021 (MILES DE PESOS)

RECAUDO POR REGIMENES	1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER. TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES	% PARTICIP.
SUBSIDIADO	131.548	541.098	1.514.464	2.151.461	4.338.571	394.416	27.15%
CONTRIBUTIVO	519.096	470.906	229.243	1.001.181	2.220.426	201.857	13.89%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO	-	-	-	107.073	107.073	9.734	0.67%
SOAT	-	128.023	109.497	241.057	478.577	43.507	2.99%
OTROS APORTES DEPARTAMENTAL	-	-	906.949	1.510.948	2.417.897	219.809	15.13%
OTRAS ENTIDADES	48.463	106.314	145.361	400.739	700.877	63.716	4.39%
OTROS	14.848	1.636	-	29	16.513	1.501	0.10%
SUBTOTAL VIGENCIA ACTUAL	713.955	1.247.977	2.905.514	5.412.488	10.279.934	934.539	64.32%
DE VIGENCIAS ANTERIORES	2.630.782	1.143.402	1.415.884	512.844	5.702.912	518.447	35.68%
TOTAL RECAUDO	3.344.737	2.391.379	4.321.398	5.925.332	15.982.846	1.452.986	100%
DIFERENCIA CON RELACION AL MES ANTERIOR		- 1.082.515	2.100.882	1.603.934			
VARIACION PORCENTUAL		-40%	45%	27%			

El recaudo total de la Institución para la vigencia 2021, ascendió a la suma de \$15.982.846 miles de pesos; de los cuales el 64.32% corresponden a recursos de la vigencia objeto de informe; es decir \$10.279.934 mil pesos y el 35.68% a recaudos de cartera (Vigencias Anteriores) equivalentes a la suma de \$5.702.912 mil pesos.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</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: 65 de 65



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