

	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 38

**INFORME DE GESTIÓN
VIGENCIA 2020**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

Departamento:	Valle del Cauca.
Municipio	Zarzal.
Entidad:	Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Empresa Social del Estado.
Representante Legal:	DR. JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO.
Fecha de realización de la Rendición Publica de Cuentas:	19 de noviembre de 2021.
Lugar	Audiencia virtual por Facebook Live
Hora	2:00 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: 2 de 38

1. PRESENTACIÓN	4
2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	5
2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS	5
2.2. PRODUCCIÓN	7
2.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	12
3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13
4. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	14
4.1. INFORME DE SATISFACCIÓN	15
4.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS	16
4.3. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	17
5. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL	18
5.1. INFORMES DE CONTROL INTERNO	18
5.2. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (ITA) 19	
5.3. ESTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES AL 30 DE DICIEMBRE DE 2020	19
1. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2020	20
2. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	21
3. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020	23
3.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2020 (MILES DE PESOS)	23
3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2020 (MILES DE PESOS). 25	
4. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020. 27	
4.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS).	27
4.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS COLOMBIANOS)	29
4.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS COLOMBIANOS).	30
4.4. ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (CIFRAS EN PESOS)	31
5. INFORME DE FACTURACIÓN CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.	33

	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 38

5.1. FACTURACIÓN POR REGÍMENES A DICIEMBRE DE 2020 (MILES DE PESOS).	
33	
6. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.	34
6.1. CARTERA (DEUDORES) CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2020 (MILES DE \$).	
34	
7. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2020.	37
7.1. RECAUDO DE LA VIGENCIA 2020 (MILES DE PESOS).	37

 <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 38

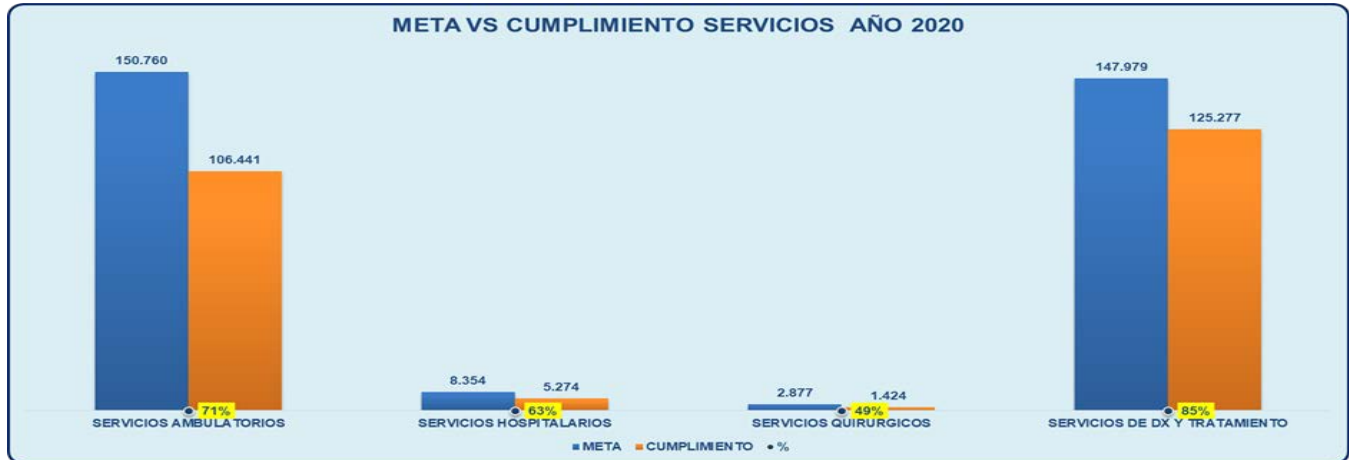
1. PRESENTACIÓN

El siguiente informe tiene como fin informar a toda la comunidad y usuarios sobre el desarrollo de la gestión del personal del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal en el año 2020, 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.

El año 2020 nos brindó un reto grande donde nos ayudó a recargarnos y fortalecer muchas de las áreas del Hospital tanto en Recurso Humano como en la parte de infraestructura y tecnología, permitiendo iniciar un año 2021 con una institución reforzada y con experiencias aprendidas que nos ayudan a "Transformar la atención en Salud".

2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS



Fuente: RIPS 2020



Fuente: RIPS 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: 6 de 38

Las Metas Programadas de las actividades que realiza el Hospital San Rafael de Zarzal E.S.E., se establecieron según el Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero 2014-2017, con proyección a 2023 de la E.S.E.:

- En las actividades Ambulatorias se cumplió la meta en un 71%, las ejecuciones de estas actividades se realizan de acuerdo a las autorizaciones de cada EPS. Durante 10 meses del 2020 solo tuvimos especialistas de lunes a viernes y hubo días en que no había especialista.
- Teniendo en cuenta que el servicio Hospitalario es el producto de las remisiones de los hospitales de mediana complejidad y de las autorizaciones de las EPS para prestar el servicio, logramos cumplir la meta en un 63%.
- El servicio Quirúrgico realiza el cumplimiento en un 49 % teniendo en cuenta que el servicio solo se ofrece 12 horas al día, además las EPS que están en nuestra Red de servicios muchas veces direccionan a los usuarios a otras IPS.
- En los Servicios de Diagnóstico y Tratamiento se realiza el cumplimiento en un 85%, teniendo en cuenta que por la pandemia la producción bajó.
- En las actividades de enfermería se cumplió la meta en un 85% debido a que actualmente se están realizando actividades asistenciales y administrativas (como llenar plantillas a las diferentes EPS), lo que disminuye la producción y el cumplimiento de metas.
- Las actividades de Médico General llegaron al 80%, para este 2020, entendiendo lo que ocasionó la pandemia, se generaron estrategias y esfuerzos para realizar consultas tanto domiciliarias como tele consultas, pero de igual forma no se logró cumplir la meta establecida.
- Las actividades de medicina especializada alcanzaron la meta en un 61% teniendo en cuenta que, durante 10 meses del 2020 solo tuvimos las especialidades de lunes a viernes y no todos los días contábamos con todos los especialistas.
- Los servicios de Odontología lograron un cumplimiento de un 31% de la meta, esto debido a que, en la mayoría de los meses del 2020, los servicios estuvieron cerrados.
- En los días de estancia se observa un cumplimiento de 63%, ya que al ser un Hospital de nivel 2, no contamos con todas las herramientas para dar solución a los pacientes internados, que requieren de atención de nivel 3 o más.
- Las atenciones de parto se cumplió la meta en un 53%, debido a múltiples factores entre los más comunes:
 - ❖ Disminución de remisiones provenientes de otras IPS
 - ❖ Por la falta de continuidad en los tiempos de las Especialidades de Ginecología y Pediatría.

Se debe realizar la referencia de muchas gestantes para otro nivel de atención.

- La toma de exámenes de laboratorio cumplió la meta en un 94 %, lo que quiere decir que tuvimos un sobresaliente desempeño en esta área.
- En las actividades de imágenes diagnósticas se cumplió la meta en un 83%, teniendo en cuenta que en varias ocasiones tuvimos problemas con el equipo de rayos x y además no teníamos el transductor lineal para algunas ecografías.
- En las actividades de Urgencias se cumplió la meta en un 79 %, teniendo en cuenta que la producción bajo, debido a la pandemia del COVID-19.

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 38

A pesar que en varias actividades tenemos variación negativa respecto al año 2019, cabe destacar que, enfrentándonos a una pandemia, en términos generales tenemos un buen desempeño en el cumplimiento de las metas institucionales.

2.2. PRODUCCIÓN

En el análisis realizado en la producción de servicios de la entidad para la vigencia 2020, 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.	20.418	19.874	92%
339	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo).	1.493	2.436	61%
903	Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo).	2.548	4590	56%
340	Citologías cervico vaginales tomadas.	1.079	3.096	35%

	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 38

- **Medicina general:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consultas de medicina general electivas realizadas.	35.816	44.981	80%

- **Medicina Especializada:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
344	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	10.082	16-441	61%

- **Odontología:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
347	sellantes aplicados	804	4.401	18%
348	Superficies obturadas (cualquier material)	7.020	20.548	34%
349	Exodoncias (cualquier tipo)	442	1.551	28%
346	Total, de consultas de odontología realizadas (valoración)	1.901	5.398	35%

	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 38

- **Servicio de Urgencias:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consulta de medicina general urgentes realizadas.	20.439	29.022	70%
750	Consulta de medicina especializada urgentes realizadas.	4.879	2.993	163%

- **Estancia General:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
366	Total, de días de estancia de los egresos.	5.274	8.354	63%

- **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	86	175	49%
369	Total, de cirugías realizadas (sin incluir partos y cesáreas)	1.200	2.445	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: 10 de 38

- **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)	3.701	2.240	165%
433	Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	4.595	13.066	35%
432	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	4.710	11.131	41%

- **Laboratorio:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de Laboratorio	96.894	102.889	94%

	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 38

- **Imágenes Diagnósticas:**

CÓDIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
376	Números de imágenes diagnósticas tomadas	15.325	18.401	83%

- **Eficiencia Técnica:**

CONCEPTO	PRODUCCIÓN 2020	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
% de ocupación	38%	60%	63%
Giro de cama	3	5	60%
Días de estancia	4	4	100%

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 2020, 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 2020, la cantidad de 20.418 biológicos, con una variación positiva comparado con los años anteriores, destacando que tuvimos las siguientes coberturas:

- Recién nacido BCG: 53%
- Tercera de Pentavalente: 101%
- Influenza menor de 1 año: 94%
- 1 año: 111%
- 5 años: 86%
- Influenza adulto mayor de 60 años: 114%

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 5 años por deserción de niños que no están en el municipio.

 <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: 12 de 38

3.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- » HOSPITALIZACIÓN
- » CONSULTA EXTERNA:
 - ◆ Medicina General, incluyendo PYM.
 - ◆ Ortopedia y Traumatología
 - ◆ Ginecología y Obstetricia
 - ◆ Cirugía General
 - ◆ Pediatría
 - ◆ Medicina Interna
 - ◆ Anestesiología
 - ◆ Otorrinolaringología
 - ◆ Dermatología
 - ◆ Oftalmología
 - ◆ Neurología y Quirúrgicos
- » URGENCIAS:
 - ◆ Servicio de Triage.
 - ◆ Medicina General.
 - ◆ Ortopedia y Traumatología.
 - ◆ Cirugía General.
 - ◆ Pediatría.
 - ◆ Medicina Interna.
 - ◆ Anestesiología.
- » APOYO TERAPÉUTICO:
 - ◆ Terapia Física.
 - ◆ Terapia Respiratoria.
 - ◆ Patología.
 - ◆ Laboratorio Clínico.
 - ◆ Toma de Citologías.
- » APOYO DIAGNÓSTICO:
 - ◆ Colposcopia.
 - ◆ Crioterapia.
 - ◆ Rayos X.
 - ◆ Servicio de traslado de pacientes.
 - ◆ Toma de Electrocardiogramas.
- » TRANSPORTE ASISTENCIAL.
- » VISITAS DOMICILIARIAS.
- » ODONTOLOGÍA.
- » VACUNACIÓN.
- » SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:
 - ◆ Programación de Cirugías.
 - ◆ Servicio al Cliente (SIAU).
 - ◆ Curaciones.

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

- ♦ Anexos e Historias clínicas.
- ♦ Central de Citas.
- ♦ Farmacia.
- » QUIRÚRGICOS:
 - ♦ Oftalmología.
 - ♦ Cirugía General.
 - ♦ Cirugía Laparoscópica.
 - ♦ Ginecología y Obstetricia.
 - ♦ Otorrinolaringología.
 - ♦ Ortopedia.
 - ♦ Traumatología.
 - ♦ Anestesiología.
- » TOMA DE FROTIS VAGINAL.
- » TOMA DE CITOLOGÍAS.
- » CENTRO DE SALUD BARRIO BOLÍVAR, VALLEJUELO, QUEBRADA NUEVA Y LA PAILA:
 - ♦ Consulta Externa.
 - ♦ Atención PYP.
 - ♦ Toma de Muestras.

3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

NOMBRE INDICADOR: Eficacia del programa de bienestar social e incentivos	
META	RESULTADO ACUMULADO
45%	87%
NOMBRE INDICADOR: Cobertura del programa de bienestar social	
META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
60%	80%
NOMBRE INDICADOR: Nivel de cumplimiento de las capacitaciones programadas	
META	RESULTADO ACUMULADO
60%	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: 14 de 38

NOMBRE INDICADOR: Cobertura de las capacitaciones

META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
60%	97%

NOMBRE INDICADOR: Cobertura del programa de inducción general

META	RESULTADO PROMEDIO ACUMULADO
20%	28%

Los indicadores presentados corresponden a la gestión estratégica del talento humano en el año 2020, los cuales dan cumplimiento a la línea estratégica "talento humano en evolución" del plan de desarrollo institucional, el cual tiene como objetivo Gestionar el desarrollo Integral del Talento Humano, mediante el fomento de la cultura y el clima organizacional, el fortalecimiento de las competencias y el bienestar laboral.

El indicador de eficacia del programa de bienestar social e incentivos evalúa el porcentaje de cumplimiento dado por el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas.

La cobertura del programa de bienestar social identifica el porcentaje de funcionarios impactados, en este caso se tiene un promedio acumulado ya que el impacto de las actividades presentó fluctuaciones en los diferentes meses debido a la contingencia de la pandemia; visto así se puede decir que aproximadamente el 80% de los empleados participaron en las actividades programadas.

En cuanto a las capacitaciones ofertadas en la institución se tenía una meta del 60% para lo cual se cumple con el 100% en concordancia con el número de capacitaciones programadas sobre el total de capacitaciones. Ahora bien, el nivel de cumplimiento de las capacitaciones programas corresponde al 97% porcentaje del promedio total número de personas capacitadas sobre el total de personas convocadas demostrando un alto cumplimiento en la asistencia.

Por último, se da inicio al programa de inducción general el cual presenta variaciones y debido a la modificación del programa se esperaba cumplir con el 20% mensual en la cobertura del talento humano, pero por la suspensión de dicho programa se alcanza a cubrir el 28% como promedio acumulado.

	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 38

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

3.2. 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. Cuando se califica los servicios se hace con el fin de evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario.

A continuación, se relaciona la información arrojada en la medición de satisfacción global correspondiente al año 2020.

Se aplicaron un total de 1.604 encuestas con un nivel de satisfacción promedio anual del 83%.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN BRINDADA		
MES	TOTAL, ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
Enero	101	72%
Febrero	89	69%
Marzo	209	88%
Abril	164	95%
Mayo	0	0
Junio	140	98%
Julio	149	97%
Agosto	196	99%
Septiembre	157	98%

	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 38

Octubre	160	100%
Noviembre	150	97%
Diciembre	89	95%
TOTAL	1604	84%

Como se puede observar en la gráfica a partir del mes de junio hubo un incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios permaneciendo por encima del 95% la calificación del acceso y prestación de servicios de salud.

En el mes de mayo no se cuenta con información ya que la oficina de atención al usuario se encontraba sin personal vinculado, por lo tanto, no se aplicaron encuestas de satisfacción.

3.3. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

- **CONSULTA EXTERNA**

- » Mejorar la infraestructura
- » Mayor agilidad en el proceso de facturación
- » Facturación en horario continuo
- » Mejorar el proceso de entrega de órdenes médicas
- » Personal más humanitario
- » Mejorar canales de comunicación e información (teléfonos, correos, etc.)

- **URGENCIAS**

- » Mejorar infraestructura
- » Mejorar la atención de los pacientes
- » Humanización por parte de las enfermeras y médicos
- » Más baños en urgencias
- » Mejorar los tiempos de espera
- » Contar con mayor privacidad para los pacientes

- **HOSPITALIZACIÓN**

- » Mejorar la atención de las enfermeras y personal médico
- » Mejoramiento de la infraestructura
- » Mejorar la alimentación
- » Acceso a televisores

	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 38

3.4. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se tiene establecido que todos los lunes a las 3:00 p.m., se da apertura a los cinco (5) buzones de PQRS en compañía de la Secretaría Municipal de Salud, la Coordinadora del SIAU y la oficina de Control Interno.

Se verifican las peticiones radicadas en la oficina de 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:

- **Directamente en la Oficina SIAU:** El Usuario puede presentar de manera directa su petición en la oficina de Atención al Usuario, donde recibe atención personalizada por el encargado del área.

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de los documentos escritos como son:

* Los Buzones de Sugerencias: Se encuentran ubicados en las diferentes áreas de Servicios de la Institución y

* La Ventanilla Única: El funcionario responsable del área, realiza la recepción de la petición.

- **Correo Institucional:** siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co. Este correo es revisado y atendido por el personal encargado del área.

De acuerdo al consolidado de PQRS del año 2020 se observa que durante el periodo evaluado se radicaron 58 PQRS, de las cuales el 50% corresponden a usuarios con EPS Emssanar, al ser la mayor población atendida por la institución.

La distribución por tipo de PQRS es el siguiente:

PQRS	No.
Quejas	41
Sugerencias	11
Felicitaciones	4
Reclamo	1
Solicitud	1
TOTAL, PQRS	58

	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 38

De acuerdo a la revisión general de las PQRS recibidas, se adjunta cuadro en el cual se visualizan los porcentajes en los procesos, siendo los más altos, aquellos más susceptibles para realizar actividades de mejora:

ÁREA	PORCENTAJE DE PQRS
Urgencias	19%
Consulta Externa	8%
Hospitalización, Portería y Anexos	6%

Una vez realizada la revisión y verificación de la finalidad de las PQRS, se pudo evidenciar y concluir que hubo una considerable disminución respecto del semestre anterior, disminución reflejada en un 30%, bajando de 42 a 18 PQRS; específicamente hubo cero inconformidades en los procedimientos el cual representaba el semestre pasado el 46% del total de las PQRS, igualmente se refleja una disminución en la finalidad de oportunidad de atención ya que el semestre pasado la institución recibió 6 y este semestre recibió solo 1. Persiste la atención insatisfecha por lo tanto se deben seguir desarrollando actividades de humanización de los servicios en salud, trato digno a los pacientes y atención al cliente (tanto interno como externo), con esto buscará la Institución mejorar la percepción que tienen sus usuarios.

4. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

4.2. INFORMES DE CONTROL INTERNO

A continuación, se presentan las actividades que realizó la oficina de Control Interno durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, basado en el acta de gestión del 7 de abril del 2021, siguiendo las directrices establecidas por el gobierno nacional:

INFORMES	FRECUENCIA DE REPORTE	REPORTA A	INFORMES PRESENTADOS	% CUMPLIMIENTO
Evaluación del control interno contable	1 cada año	CGR	1	100
Informe de austeridad del gasto	Cada 3 meses. 4 al año	Representante Legal	4	100
Informe de gestión por dependencia	1 año	Representante legal	1	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: 19 de 38

Seguimiento Peticiónes, Quejas, Reclamo, Sugerencias y Felicitaciones	Cada 6 mes	Representante Legal	2	100
Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Cada 4 meses	Representante Legal	3	100
Informe del estado del sistema de control interno	Cada 6 meses	Representante legal	2	100

5.2. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (ITA)

El Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) de la Procuraduría General de la Nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar o Transparentar la información derivada de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Periodo 2020/ 14 octubre 2020	91 sobre 100 puntos
-------------------------------	---------------------

4.3. ESTADO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO VIGENTES AL 30 DE DICIEMBRE DE 2020

NOMBRE DE LA AUDITORIA	PERIODO AUDITADO	AÑO DE LA AUDITORIA	FECHA SUSCRIPCIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO	No. HALLAZGOS	FECHAS DE AVANCES	% DEL AVANCE	EN LA PAGINA CONTRALORIA
Enfoque integral. Modalidad: Especial a CONTRATACION	2016	2017	ENERO /23/2017	9	JUNIO/30/2019	94	X
					DIC/31/2019	94	
					JUNIO/30/2020	94	
					DIC/31/2020	96	
Enfoque Integral. Modalidad : PROCESO DE VENTA Y COBRO DE SERVICIOS DE SALUD	2013-2017	2018	Enero/14/2019	9	JUNIO/30/2019	94	X
					DIC/31/2019	97	
					JUNIO/30/2020	97	
					DIC/31/2020	97	
Actuación Especial a la	2018-2019	2020	DIC/29/2020		DIC/31/2020	25	X

	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 38	

RENDICION DE CUENTAS							2016(2020)
Enfoque Especial. Modalidad : SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO	2017-2018	2018	ENERO/14/2019	9	JUNIO/30/2019	82	X
					DIC/31/2019	83	
					JUNIO/30/2020	87	
					DIC/31/2020	87	
Visita Fiscal. INFORME FINAL DENUNCIA CIUDADANA	2019-2017-2018	2019	MARZO/30/2020	9	JUNIO/30/2020	45	
Visita Fiscal: INFORME FINAL DENUNCIA CIUDADANA DC-66-2019	2016-2017-2018	2019	MARZO/31/2020	4	DIC/31/2020	100	

1. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2020

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 2020, el Hospital celebró 84 contratos por valor total de \$8.425.341.202, discriminados así:

Procesos en trámite o activos: A la fecha el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, tiene cincuenta y cuatro (54) procesos judiciales, cuya Clase de Proceso, Radicación, Demandante(s), Pretensiones, Sentencias y estado actual se describen a continuación:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 21 de 38

1. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

No.	Clase de Proceso	N. Total de procesos	Valor de las Pretensiones
1	Reparación Directa	18	\$ 10.087.450.850
2	Nulidad y restablecimiento del Derecho	18	\$ 661.000.000
3	Ejecutivos	14	\$ 1.137.264.977
4	Ordinarios Laborales	3	\$ 102.786.590
5	Responsabilidad Civil Contractual	1	\$ 1.000.000.000
		54	\$ 12.988.502.417

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

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	Nº CONTRATOS	VALOR
DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	69	7.665.126.850
DIRECTA	SUMINISTRO	6	489.516.799
DIRECTA	OBRA PÚBLICA	5	198.379.423
DIRECTA	ALQUILER	3	35.818.130
DIRECTA	COMPRAVENTA	1	36.500.000
TOTAL		84	8.425.341.202

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. 5.2 Procesos instaurados o presentados por el hospital en contra de "CAPRECOM EPS - en liquidación": Corresponden a tres (3) procesos de Reparación Directa con el propósito de obtener la

	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: 22 de 38

cancelación de los servicios de salud prestados por la Institución a los afiliados a dicha E.P.S.- (Acción IN-REM-VERSU).

TIPO DE PROCESO	NUMERO	PRETENSIONES
Reparaciones Directas (Acción INREM VERSU)	3	\$ 217.670.676
TOTALES	3	\$ 217.670.676

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: 23 de 38

2. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

2.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INGRESOS DICIEMBRE 2020 (MILES DE PESOS)

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			TOTAL, EJECUTADO (Recaudado)			
	2019	2020	% Variación	2019	2020	% Variación	% Ejecutado 2020
TOTAL, INGRESOS	21.812.057	20.061.834	-8%	14.941.922	15.667.250	5%	78,09%
DISPONIBILIDAD INICIAL	512.717	810.842	58%	512.717	810.842	58%	100,00%
INGRESOS CORRIENTES	12.710.340	12.627.991	-1%	6.877.022	5.666.320	-18%	44,87%
Venta de Servicios de Salud	12.710.340	12.627.991	-1%	6.877.022	5.666.320	-18%	44,87%
Régimen Subsidiado	7.950.000	8.257.739	4%	5.292.829	3.373.374	-36%	40,85%
Régimen Contributivo	2.058.000	2.913.871	42%	329.301	1.695.362	415%	58,18%
Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	1.437.340	0	-100%	670.340	0	-100%	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: 24 de 38	

SOAT	600.000	568.449	-5%	89.764	178.754	99%	31,45%
Otras ventas de servicios de salud	665.000	887.932	34%	494.788	418.830	-15%	47,17%
Cuotas de recuperación (Vinculados)	200.000	199.500	0%	181.799	176.188	-3%	88,31%
Otras ventas de servicios de salud	465.000	688.432	48%	312.989	242.642	-22%	35,25%
Otros Ingresos	4.750.000	1.615.847	-66%	2.847.924	1.722.799	-40%	106,62%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	3.839.000	5.007.154	30%	4.704.259	7.467.289	59%	149,13%

El presupuesto definitivo de ingresos para la vigencia 2020 por venta de servicios de salud tuvo una disminución mínima, tan solo del 1% con respecto a la vigencia 2019; pero en su ejecución tuvo una disminución del 18%, representada en los rubros Régimen Subsidiado 36%, Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda 100% y Otras ventas de servicios de salud con un 22%. Disminución a pesar de que en algunos otros rubros tales como es por Seguros de Accidentes de Tránsito SOAT, que tuvo un incremento del 99% y Régimen Contributivo con un 415% con respecto a la vigencia 2019.

Con relación al recaudo de cartera, este ascendió a la suma de \$7.467.259, siendo un resultado muy positivo ya que se superó la meta establecida para la vigencia 2020 en un 49.13%.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 25 de 38

2.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EGRESOS DICIEMBRE 2020 (MILES DE PESOS).

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			EJECUCIÓN PRESUPUESTAL			
	2019	2020	% Variación.	2019	2020	% Variación.	% Ejecutado 2020
GASTOS TOTALES	21.812.057	20.061.833	-8%	17.265.214	16.518.053	-4%	82,34%
FUNCIONAMIENTO	14.240.083	16.817.733	18%	12.124.864	14.234.088	17%	84,64%
Gastos de Personal	9.585.385	10.450.782	9%	8.578.847	9.478.742	10%	90,70%
Gastos Generales	2.177.232	2.382.009	9%	1.638.528	2.113.209	29%	88,72%
Transferencias	102.864	1.457.331	1317%	68.618	1.040.073	1416%	71,37%
Otras Transferencias	102.864	1.457.331	1317%	68.618	1.040.073	1416%	71,37%
Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Funcionamiento	2.374.602	2.527.611	6%	1.838.871	1.602.064	-13%	63,38%
GASTOS DE OPERACIÓN	2.821.974	2.885.770	2%	2.239.345	1.927.802	-14%	66,80%
Compra de Bienes para la Venta	2.165.000	2.142.922	-1%	1.589.000	1.447.541	-9%	67,55%

	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 38		

Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Operación	656.974	742.848	13%	650.345	480.261	-26%	64,65%
INVERSIÓN	4.750.000	358.330	-92%	2.901.005	356.163	-88%	99,40%
Programas de Inversión con Transferencias	4.750.000	358.330	-92%	2.901.005	356.163	-88%	99,40%

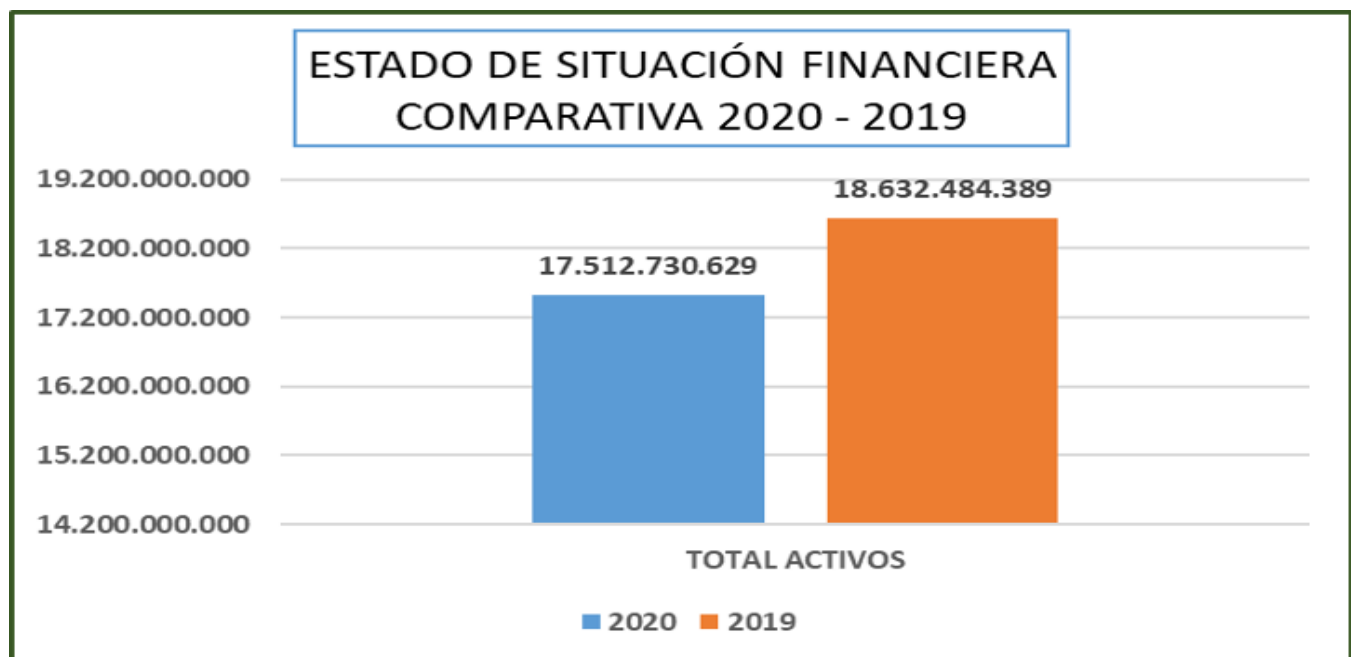
El presupuesto definitivo de gastos para funcionamiento para la vigencia 2020, incluidas las cuentas por pagar de otras vigencias, presentó una variación del 18% comparada con la vigencia 2019; Ya para el total de gastos; es decir incluyendo los rubros de gastos de operación e inversión genera una variación del 8%. Desde la óptica de la ejecución de los gastos totales presenta una variación del 4%; frente a un porcentaje total de ejecución del 82.34%.

	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: 27 de 38

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

3.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS).

CUENTAS	2020	2019	Variación	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	1.900.512.055	810.841.781	1.089.670.274	57%
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DERIVADOS	0	72.260.521	-72.260.521	-100%
CUENTAS POR COBRAR	6.854.794.925	9.710.621.243	-2.855.826.318	-42%
INVENTARIOS	18.128.273	182.592.832	-164.464.559	-907%
CUENTAS POR COBRAR DE DIFÍCIL COBRO	8.180.820.470	6.723.739.046	1.457.081.424	18%
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	-5.383.267.489	-5.036.421.171	-346.846.318	6%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	5.941.740.375	6.159.202.176	-217.461.801	-4%
OTROS ACTIVOS	0	9.645.942	-9.645.942	-100%
TOTAL ACTIVOS	17.512.730.629	18.632.484.389	-1.119.753.761	-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: 28 de 38

El total de los Activos de la Institución a 31 de diciembre 2020 es de \$17.512.730.629, que comparado con diciembre 2019 donde tuvo un valor de \$18.632.482.370, presenta una disminución del 6% conformado por las siguientes cuentas:

Efectivo: El efectivo con corte a 31 de diciembre 2020, está compuesto por los Saldos de Caja y Bancos con un valor de, 1.900.512.055 y a 31 de diciembre de 2019 presenta un valor de \$810.841.781, observándose un aumento en valor absoluto de \$1.089.670.274, es decir un aumento del 57% de este efectivo y depósito corresponde a recursos disponibles en caja, y al valor de efectivo en cuentas de ahorro y corrientes.

Inversiones e Instrumentos Derivados: Esta partida del Activo Corriente es de 0, a 31 de diciembre de 2020; son los Aportes Estatutarios (No cotiza en Bolsa de Valores) a la Cooperativa de Hospitales del Valle del Cauca En Liquidación - COHOSVAL, el saldo a 31 de diciembre 2019 era de \$72.260.521, El valor fue deteriorado en su totalidad debido a la remota o nula posibilidad de rescate de la inversión.

Deudores: Esta partida del Activo Corriente a 31 de diciembre de 2020 presenta un valor por \$6.854.794.925, 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 2019 presenta saldo por \$9.710.621.243 presentando una disminución de \$2.855.826.318 y variación porcentual de 42% comparado con la vigencia a diciembre de 2019.

Inventarios: El Inventario presenta un saldo a 31 de diciembre de 2020 por valor de \$18.128.273, con relación a 31 de diciembre de 2019 que refleja un saldo por \$182.592.832, significa una disminución en valor absoluto de \$164.464.559 y porcentualmente de -907%

El Activo No Corriente a 31 de diciembre de 2020 está por \$5.941.740.375, y comparado a 31 de diciembre de 2019 por valor de \$6.159.202.176, presentó una disminución en valor absoluto de \$217.461.801 y porcentual por -4%, estos Activos se conforman por:

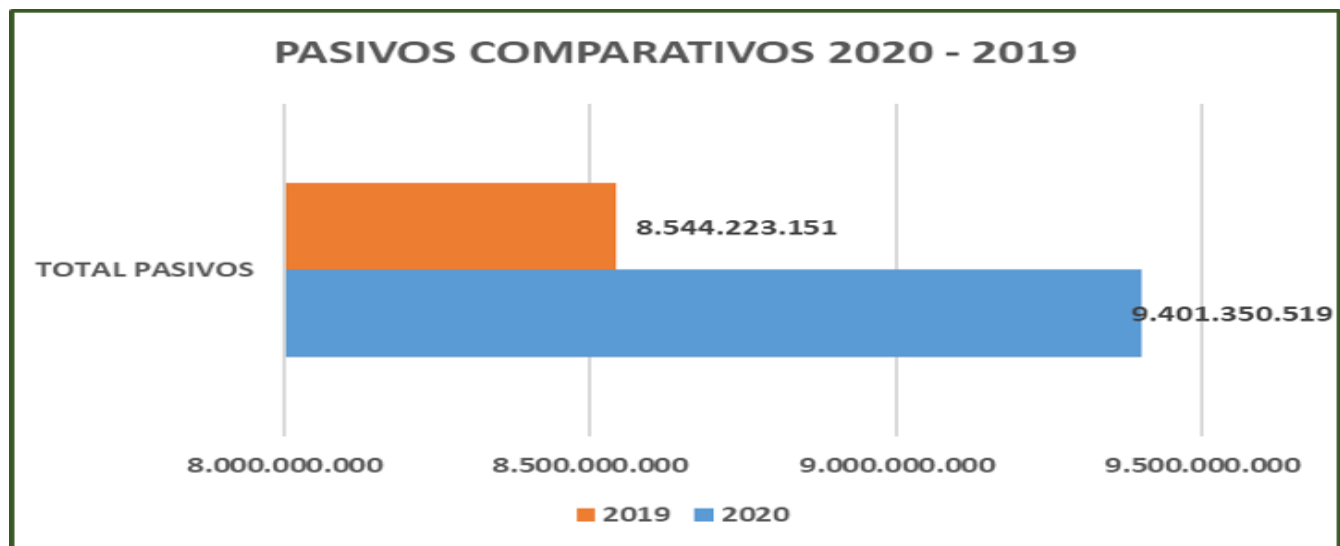
Propiedad, Planta y Equipo: Esta importante partida en los Activos No Corrientes de la Empresa refleja un saldo en propiedad planta y equipo a 31 de diciembre de 2020 un valor por \$5.941.740.375; propiedades compuestas por terrenos, edificaciones, maquinarias, equipos de cómputo, comunicación y biomédicos, muebles y enseres, y de transporte, para el año 2019 el valor era de \$6.159.202.176, por lo que se presentó una disminución de \$217.461.801 y que porcentualmente corresponde al -4%.

Deudores: El valor de las cuentas por cobrar no corrientes a 31 de diciembre de 2020 se refleja por \$8.180.820.470, 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 2019 se refleja por \$6.723.739.046, presentando un aumento de \$1.457.081.424, porcentualmente del 18%, con relación al Activo Total tienen una participación de 46% para 2020 y 36% para el año 2019.

	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 38

3.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS COLOMBIANOS)

CUENTAS	2020	2019	Variación	%
CUENTAS POR PAGAR	5.329.284.803	4.775.497.743	553.787.060	10%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	2.182.454.409	1.879.114.101	303.340.308	14%
PROVISIONES	1.889.611.307	1.889.611.307	0	0%
TOTAL PASIVOS	9.401.350.519	8.544.223.151	857.127.368	9%



El Pasivo total a 31 de diciembre 2020 de la Institución es por valor de \$9.401.350.519, comparado con la vigencia a corte 31 diciembre de 2019 que refleja un valor \$8.544.223.151, se presenta un incremento de \$857.127.368, lo que equivale a un 9% en total.

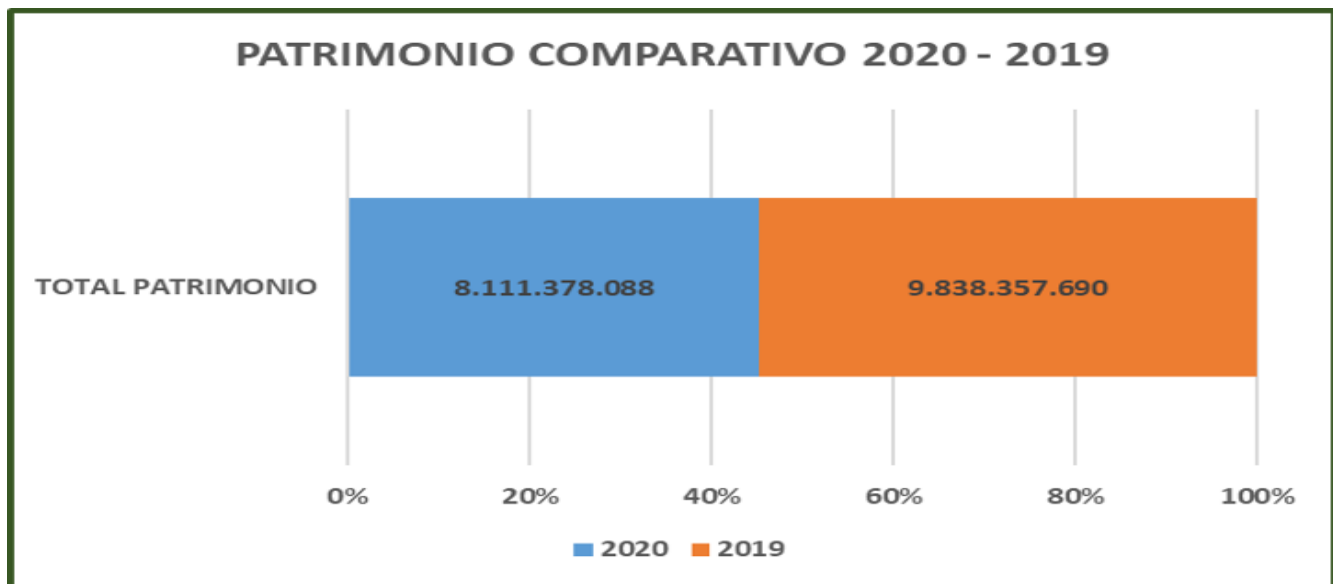
Los Pasivos más representativos corresponden a cuentas por pagar, con un valor de \$5.329.284.803, obligaciones laborales por \$2.182.454.409, provisiones litigios y demandas por \$1.889.601.307.

	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: 30 de 38

3.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (PESOS COLOMBIANOS).

CUENTAS	2020	2019	Variación	%
CAPITAL FISCAL	1.749.403.786	1.749.403.786	0	0%
UTILIDADES ACUMULADAS	7.693.166.338	4.262.049.432	3.431.116.906	45%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-1.331.192.036	3.826.904.472	-5.158.096.508	-387%
TOTAL PATRIMONIO	8.111.378.088	9.838.357.690	-1.726.979.602	-21%

En relación al patrimonio se presenta una disminución de \$1.726.979.602 con relación a la vigencia anterior, equivalente a un 21%, debido principalmente al resultado negativo del presente ejercicio.



Cuentas deudoras y acreedoras.

Las cuentas de orden Deudores, son de \$ 1.317.454.719, 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 \$1.282.547.963, presentando incremento del 3%.

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 2019 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: 31 de 38

3.4. ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2020 VS DICIEMBRE 2019 (CIFRAS EN PESOS)

CUENTAS	2020	2019	VARIACION	%
VENTAS	11.066.601.342	12.821.934.981	-1.755.333.639	-16%
COSTO EN VENTAS	9.881.000.008	8.531.659.016	1.349.340.992	14%
UTILIDAD BRUTA	1.185.601.334	4.290.275.965	-3.104.674.631	-262%
GASTOS	5.532.349.409	5.197.721.726	334.627.683	6%
DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	4.356.598.336	4.095.214.059	261.384.277	6%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	-4.346.748.075	-907.445.761	-3.439.302.314	-79%
OTROS INGRESOS	3.357.765.394	5.407.720.780	-2.049.955.386	-61%
OTROS EGRESOS (Deterioro, depreciaciones agotamiento, provisiones)	1.175.751.073	1.102.507.667	73.243.406	6%
ESTAMPILLAS	0	0	0	0%
UTILIDAD ANTES DE INTERESES	0	0	0	0%
GASTO PUBLICO	0	0	0	0%
OTROS GASTOS (INTERESES, COMISIONES ETC)	342.209.354	673.370.548	-331.161.194	-97%
EXCEDENTE NETO	0	0	0	0%
Provisión para Impuestos	0	0	0	0%
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	-1.331.192.035	3.826.904.471	-5.158.096.506	-387%

Los Ingresos por Venta de Servicios de Salud a 31 de diciembre de 2020 corresponden al valor de \$11.066.601.342, y a 31 de diciembre de 2019 fueron por \$12.821.934.981, presentando una disminución de \$1.755.333.639, es decir una disminución porcentual del 15.86%.

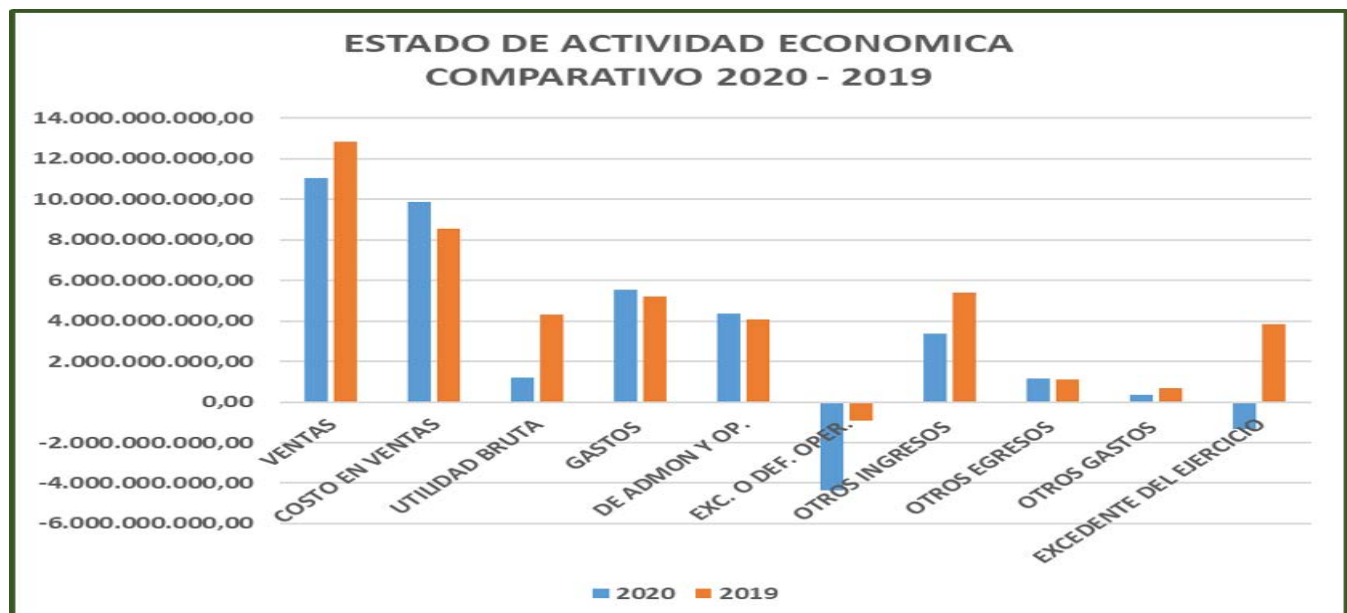
Los Costos de venta y operación a 31 de diciembre de 2020 son por valor de \$9.881.000.008, que comparados con los Costos de venta y operación a diciembre de 2019 por \$8.531.659.016, presentan un incremento de \$1.349.340.992, lo que porcentualmente equivale a un aumento del 13.6%.

Los Gastos totales de administración, operación, provisiones, depreciaciones son por valor de \$5.532.349.409 a diciembre 2020, y comparados con los gastos totales a diciembre 2019 por \$5.197.721.726, presentaron un incremento por \$334.627.683, equivalente a 6%.

Gastos de administración y operación por valor de \$4.356.598.336, 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 2019, los gastos de administración y operación se reflejaron por valor de \$4.095.214.059, presentándose un aumento por \$261.384.277 es decir un 6%.

Provisiones, depreciaciones y deterioros por valor de 1.175.751.073, 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 2019 refleja un saldo por \$1.102.507.667 presentando un incremento por \$73.243.406 lo que corresponde a un 6.2%

El resultado del ejercicio de la vigencia 2020 presenta una notable disminución por valor de \$1.331.192.035, frente a los resultados obtenidos en la vigencia 2019, donde se generó una utilidad \$3.826.904.471. Situación debida principalmente a la emergencia sanitaria por Covid-19 que se atraviesa a nivel mundial; lo que ocasionó una disminución en los ingresos operacionales por la prestación de los servicios en salud en un 15.8% pero, los costos incrementos en los costos del servicio, por lo tanto, la utilidad bruta se vio afectada negativamente, en un 13.6% y gastos de administración se incrementaron en un 6% generado por incremento en honorarios, depreciaciones y deterioro de cartera. Los otros ingresos también disminuyeron en \$2.049.955.386 lo que corresponde a un 65%.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 33 de 38

4. INFORME DE FACTURACIÓN CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

4.1. FACTURACIÓN POR RÉGIMENES A DICIEMBRE DE 2020 (MILES DE PESOS).

FACTURACIÓN POR REGIMENES	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES
SUBSIDIADO	2.457.495	1.427.090	1.380.476	1.731.989	6.997.050	583.088
CONTRIBUTIVO	998.094	530.753	648.541	972.578	3.149.966	262.497
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO	46.456	19.078	25.786	73.916	165.236	13.770
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS	0	0	0	0	0	0
SOAT	96.955	47.180	156.848	257.856	558.839	46.570
FOSYGA- ADRES	9.048	4.013	1.036	17.020	31.117	2.593
OTRAS ENTIDADES	112.181	77.567	72.021	409.316	671.085	55.924
OTROS	47	0	0	11.853	11.900	992
TOTAL VENTA	3.720.276	2.105.681	2.284.708	3.474.528	11.585.193	965.433
DIFERENCIA CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR		-1.614.595	179.027	1.189.820		
VARIACION PORCENTUAL		-77%	8%	34%		

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, seguidos por los del Régimen Contributivo, y en una proporción mucho menor los cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT.

El promedio de facturación de la Institución al terminar el 2019 fue de \$1.058.873.000, con respecto al promedio obtenido en la vigencia 2020 por valor \$ 965.538.000. Se observa una disminución en la facturación de servicios en equivalentes al 10% correspondiente a un valor de \$1.120.025.000, este decremento se dio por el impacto causado por la pandemia y el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 34 de 38

5. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

5.1. CARTERA (DEUDORES) CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2020 (MILES DE \$).

CLASIFICADA POR REGIMENES Y POR EDADES EN DÍAS	<60	61-90	91-180	181-360	>360	TOTAL	% RÉGIM EN
SUBSIDIADO	1.359.779	368.444	1.084.322	907.357	2.326.492	6.046.394	45%
CONTRIBUTIVO	514.678	129.547	368.681	568.165	2.185.993	3.767.064	28%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	77.859	0	19.031	72.405	136.129	305.424	2%
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	0	0	0	0	0	0	0%
SOAT	219.332	17.674	26.287	66.547	1.334.061	1.663.901	12%
FOSYGA - ADRES	4.889	57.177	2.156	16.658	311.610	392.490	3%
OTRAS ENTIDADES	412.436	21.176	62.907	89.448	663.469	1.249.436	9%
OTROS PARTICULARES	0	0	0	0	0	0	0%
GRAN TOTAL	2.588.973	594.018	1.563.384	1.720.580	6.957.754	13.424.709	100%
% POR EDADES	19%	4%	12%	13%	52%	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: 35 de 38

El total de la Cartera del Hospital con corte al 31 de diciembre de 2020 es de \$13.424.709.000, la cual se encuentra compuesta así: el 45% en las entidades del Régimen Subsidiado, seguido de un 28% 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 52% es decir \$6.957.754.000, tienen una edad de cartera mayor a 360 días, el 13% - \$1.720.580.000 está entre 181 y 360 días y el 35% - \$4.746.375.000 restante está entre 0 y 180 días.

De acuerdo con lo anterior, el 65% del valor de la cartera se encuentra vencida en un rango entre 181 días a más de 360 días, y el 35% 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 90.1%, es susceptible de cobro, ya que el 0.009% se encuentra depurada y en ajuste de proceso de saneamiento y el 9.85% corresponde a cartera de empresas que se encuentran en liquidación.

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

ANÁLISIS DE LA CARTERA	VALOR	PESO PORCENTUAL
CARTERA ESTIMADA Y SUSCEPTIBLE DE COBRO	12.101.290	90,1%
<u>CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION</u>	1.322.205	9,85%
CAPRECOM EPS	478.715	3,6%
SALUDCOOP EPS	113.582	0,8%
CAFESALUD	716.116	5,3%
CONDOR S. A	3.744	0,0%
SOLSALUD EPS S. A	3.419	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: 36 de 38

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%
CRUZ BLANCA EPS SA	1.711	0,0%
COMFENALCO ANTIOQUIA	477	0,0%
CARTERA DEPURADA Y AJUSTADA EN PROCESO DE SANEAMIENTO	1.214	0,009%
GRAN TOTAL	13.424.709	100%

Observación: El valor real de la cartera asciende a la suma de \$12,207 millones, teniendo en cuenta que están pendientes por legalizar en la amortización con corte al 31 de diciembre del 2020, la suma de \$1.217 millones; de los cuales \$484 son cuentas por cobrar a tercero SGSSS de EMSSANAR pendientes por soporte los cuales fueron reportados como prácticas indebidas ante la Gobernación Del Valle, y la diferencia de \$733 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: 37 de 38

6. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2020.

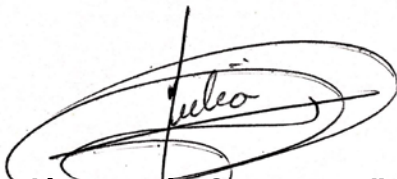
6.1. RECAUDO DE LA VIGENCIA 2020 (MILES DE PESOS).

RECAUDO POR REGÍMENES	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL, ACUMULADO	PROMEDIO MES
SUBSIDIADO	6.860	148.057	1.313.693	1.904.764	3.373.374	281.115
CONTRIBUTIVO	345	420.143	673.033	601.839	1.695.360	141.280
POBLACIÓN NO ASEGURADA DEL DPTO.	0	0	0	0	0	0
POBLACIÓN NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	0	0	0	0	0	0
SOAT	32.274	8.993	55.151	82.335	178.753	14.896
OTROS APORTES DEPARTAMENTAL	0	300.000	0	1.112.464	1.412.464	117.705
OTROS APORTES NACIONALES	0	141.551	0	61.832	203.383	16.949
OTRAS ENTIDADES	9.318	37.845	6.529	197.084	250.776	20.898
OTROS	57.446	32.477	45.191	139.890	275.004	22.917

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

SUBTOTAL VIGENCIA ACTUAL	106.243	1.089.066	2.093.597	4.100.208	7.389.114	615.760
DE VIGENCIAS ANTERIORES	4.078.538	2.384.828	126.919	877.004	7.467.289	622.274
TOTAL, RECAUDO	4.184.781	3.473.894	2.220.516	4.977.212	14.856.403	1.238.034
VARIACIÓN CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR		-710.887	-1.253.378	2.756.696		
%		-20%	-56%	55%		

El recaudo total de la Institución para la vigencia 2020, ascendió a la suma de \$14.856 millones; de los cuales el 49.73% corresponden a recursos de la vigencia objeto de informe; es decir \$7.389 millones y el 50.26 a Recaudos de cartera equivalentes a la suma de \$7.467 millones.



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