

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.**



Rendición Pública Virtual de Cuentas

28 de Agosto de 2020

Dr. Julián Andrés Correa Trujillo, Gerente E.S.E.

ORDEN DEL DÍA



1. Himno Nacional
2. Himno al Departamento del Valle del Cauca
3. Himno al municipio de Zarzal
4. Intervención del Dr. Julián Andrés Correa Trujillo Gerente del HDSRZ- Cumplimiento de Metas vigencia 2019
5. Información Financiera del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal a cargo del Dr. Fredy Orlando Carvajal.
6. Información de la Producción de la ESE de acuerdo a los RIPS, a cargo de la Dra. Sol Mary Estrada.
7. Informe procesos Judiciales de la ESE, a cargo del Dr. Cristian Andres Vaquez
8. Informe de Control Interno a cargo de la Dra. Luz Marina Mayor.
9. Informe de Gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) a cargo de la Dra. Diana María Patiño.
10. Participación ciudadana mediante respuestas de las inquietudes de la comunidad zarzaleña
11. Cierre del evento a cargo del Dr. Julián Andrés Correa Trujillo Gerente del HDSRZ.

ORDEN DEL DÍA



1.Himno Nacional

2.Himno al Departamento del Valle del Cauca

3.Himno al municipio de Zarzal



I.

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO-PLAN OPERATIVO VIGENCIA 2019

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO - PLAN OPERATIVO



PLAN DE DESARROLLO 2018-2019 "Comprometidos con la salud"	
EJES ESTRATEGICOS	(%) DE CUMPLIMIENTO
Comprometidos con el equilibrio financiero y la austeridad en el gasto público.	62,23%
Comprometidos con la calidad, la eficiencia y la organización institucional.	65,21%
Comprometidos con la atención en salud de calidad, integral, humanizada y segura.	95,37%
Comprometidos con la atención primaria en salud y la gestión del riesgo.	77,78%
(%) CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO	75,15%



II. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

ESTADO DE PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.



Ejecución presupuestal ingresos diciembre 2019 (miles de pesos)

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			TOTAL EJECUTADO (Recaudado)			
	2018	2019	% Variación.	2018	2019	% Variación.	% Ejecutado 2019
TOTAL INGRESOS	20.298.783	21.812.057	7%	15.252.804	14.941.922	-2%	68,50%
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.182.433	512.717	-57%	1.179.090	512.717	-57%	100,00%
INGRESOS CORRIENTES	11.153.401	12.710.340	14%	7.845.899	6.877.022	-12%	54,11%
Venta de Servicios de Salud	11.153.401	12.710.340	14%	7.845.899	6.877.022	-12%	54,11%
Régimen Subsidiado	7.951.422	7.950.000	0%	6.030.192	5.292.829	-12%	66,58%
Régimen Contributivo	1.742.079	2.058.000	18%	491.766	329.301	-33%	16,00%
Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	748.473	1.437.340	92%	713.183	670.340	-6%	46,64%
SOAT	207.464	600.000	189%	152.627	89.764	-41%	14,96%
Otras ventas de servicios de salud	503.963	665.000	32%	458.131	494.788	8%	74,40%
Cuotas de recuperación (Vinculados)	200.000	200.000	0%	169.818	181.799	7%	90,90%
Otras ventas de servicios de salud	303.963	465.000	53%	288.313	312.989	9%	67,31%
Otros Ingresos	2.500.000	4.750.000	90%	1.150.000	2.847.924	148%	59,96%
Cuentas por cobrar Otras vigencias	5.462.949	3.839.000	-30%	5.077.815	4.704.259	-7%	122,54%

Dr. Julián Andrés Correa Trujillo, Gerente E.S.E.

ESTADO DE PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.



Ejecución presupuestal egresos diciembre 2019 (miles de pesos)

NOMBRE DE CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO			EJECUCION PRESUPUESTAL			
	2018	2019	% Variación	2018	2019	% Variación	% Ejecutado 2019
GASTOS TOTALES	20.502.783	21.812.057	6%	16.988.290	17.265.214	2%	79,15%
FUNCIONAMIENTO	16.114.797	14.240.083	-12%	13.976.867	12.124.864	-13%	85,15%
Gastos de Personal	9.100.988	9.585.385	5%	8.443.391	8.578.847	2%	89,50%
Gastos Generales	2.027.372	2.177.232	7%	1.453.837	1.638.528	13%	75,26%
Transferencias	264.489	102.864	-61%	146.402	68.618	-53%	66,71%
Otras Transferencias	264.489	102.864	-61%	146.402	68.618	-53%	66,71%
Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Funcionamiento	4.721.948	2.374.602	-50%	3.933.237	1.838.871	-53%	77,44%
GASTOS DE OPERACIÓN	3.183.986	2.821.974	-11%	2.560.817	2.239.345	-13%	79,35%
Compra de Bienes para la Venta	2.002.728	2.165.000	8%	1.664.755	1.589.000	-5%	73,39%
Cuentas por Pagar Déficit Fiscal de vigencia anteriores por Operación	1.181.258	656.974	-44%	896.062	650.345	-27%	98,99%
INVERSION	1.204.000	4.750.000	295%	450.606	2.901.005	544%	61,07%
Programas de Inversión con Transferencias	1.204.000	4.750.000	295%	450.606	2.901.005	544%	61,07%

Dr. Julián Andrés Correa Trujillo, Gerente E.S.E.



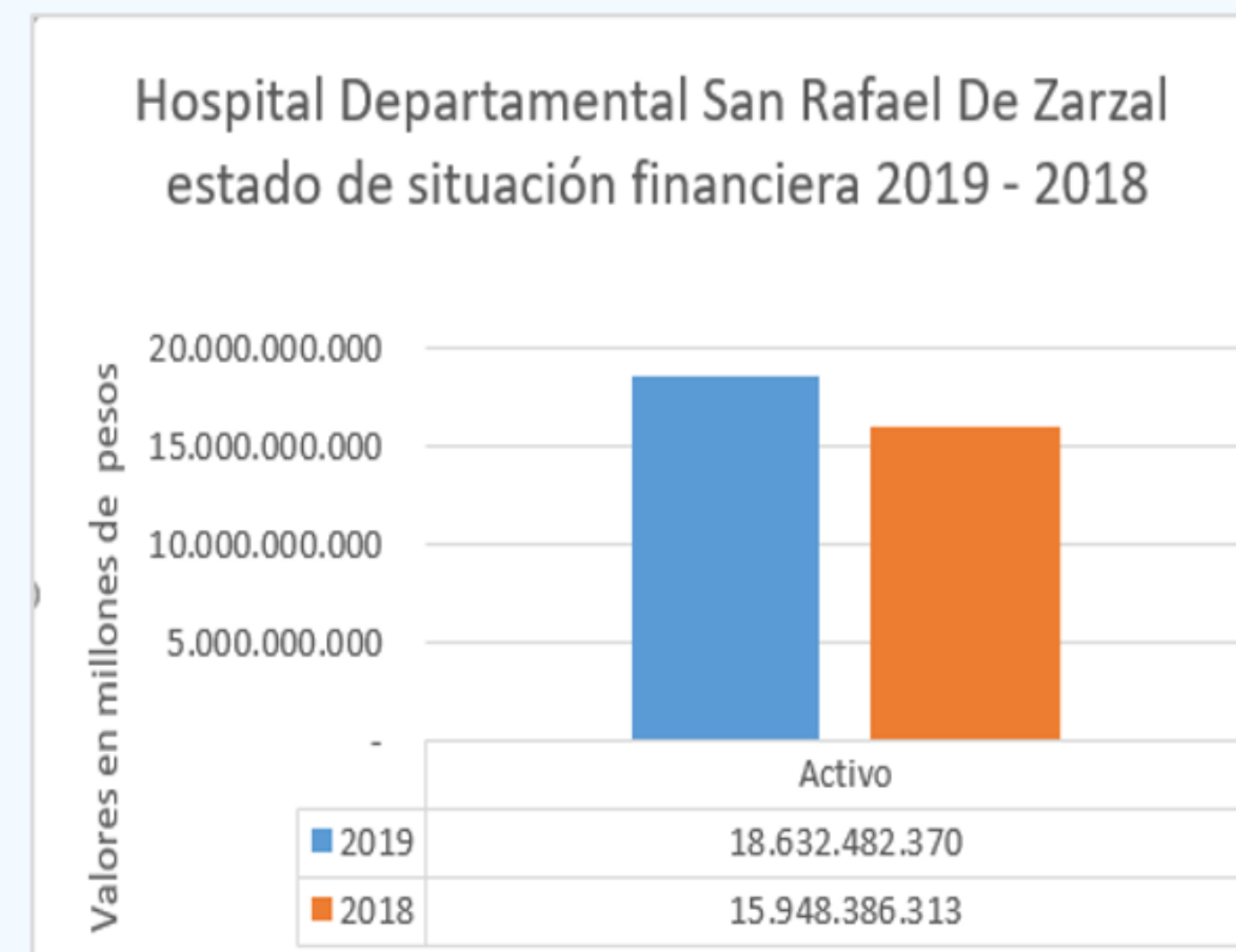
III.
ESTADOS FINANCIEROS CON CORTE
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



1. Activos, comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (miles de pesos)

CUENTAS	2019	2018	Variación	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	810.841.781	512.717.134	298.124.647	58%
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DERIVADOS	72.260.521	72.260.521	-	0%
CUENTAS POR COBRAR	9.710.621.243	8.647.527.772	1.063.093.471	12%
INVENTARIOS	182.592.832	190.040.014	- 7.447.182	-4%
CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL COBRO	6.723.739.046	6.622.559.166	101.179.880	2%
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	- 5.036.421.171	- 4.396.137.030	- 640.284.141	15%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	6.159.202.176	4.224.557.443	1.934.644.733	46%
OTROS ACTIVOS	9.645.942	74.861.293	- 65.215.351	-87%
TOTAL ACTIVOS	18.632.482.370	15.948.386.313	2.684.096.057	17%



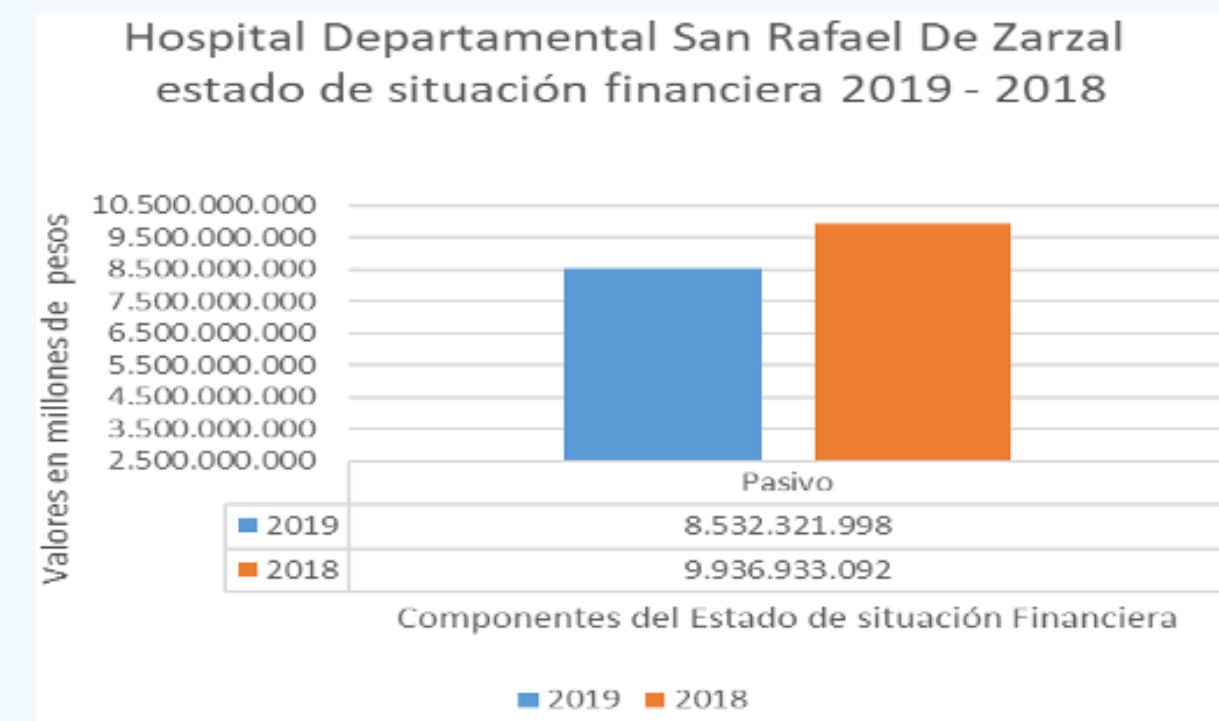
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



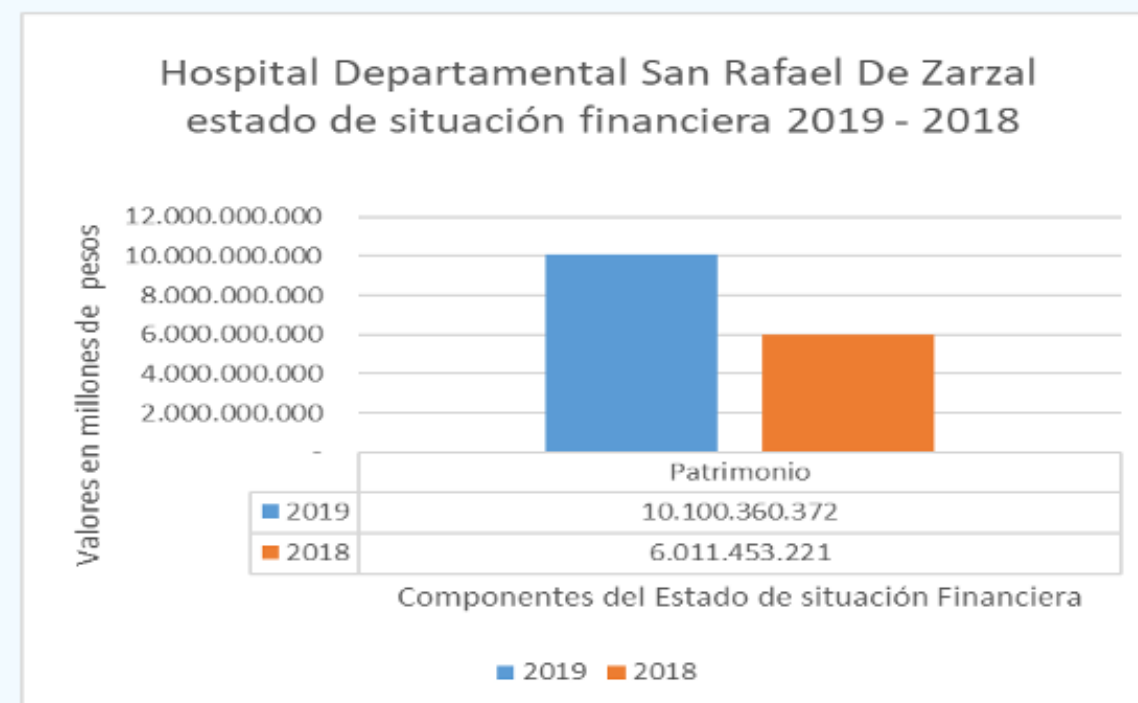
Pasivos comparativos diciembre 2019 vs diciembre 2018 (pesos colombianos)

CUENTAS	2019	2018	Variación	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	4.780.370.632	7.155.058.415	- 2.374.687.783	-33%
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS DERIVADOS	1.862.340.059	892.161.044	970.179.015	109%
CUENTAS POR COBRAR	1.889.601.307	1.889.713.633	- 112.326	-0,01%
INVENTARIOS	8.532.311.998	9.936.933.092	- 1.404.621.094	-14%

Comparativo pasivo 2018 vs 2019



Patrimonio comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018
(pesos colombianos)



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Estado de actividad económica, comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018
(miles de pesos)

CUENTAS	2019	2018	VARIACION 2019	(%)
VENTAS	12.821.695	13.258.529	-436.834	-0,03%
COSTO EN VENTAS	8.599.230	8.669.953	-70.723	-0,01
UTILIDAD BRUTA	4.222.464	4.588.577	-366.113	-0,08%
GASTOS	4.978.897	10.042.158	5.063.261	0,50%
DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	3.876.389	4.400.269	523.880	0,12%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	-756.432	-5.453.582	4.697.149	-0,86%
OTROS INGRESOS	2.026.783	2.608.259	-581.476	-0,22
OTROS EGRESOS (Deterioro, depreciaciones agotamiento, provisiones)	1.102.508	5.641.889	-4.539.381	0,80%
ESTAMPILLAS				
UTILIDAD ANTES DE INTERESES				
GASTO PUBLICO				
OTROS GASTOS (INTERESES, COMISIONES ETC)	654.012	522.607	131.406	0,25
EXCEDENTE NETO				
Provisión para Impuestos				
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	4.079.061	-3.367.929	7.446.990	-2,21

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Estado de resultados comparativos vigencia 2019 - 2018

CUENTAS	2019	2018	VARIACION 201
Ingresos por venta de servicios de salud	12.821.694.624	13.258.529.421	- 436.834.
Costo de Venta y operación	8.599.230.239	8.669.952.874	- 70.722.
Utilidad Bruta	4.222.464.385	4.588.576.547	- 366.112.
Menos Gastos de operación y administración	3.876.389.164	4.400.269.448	- 523.880.
Deterioro, depreciaciones y amortizaciones	1.102.567.667	5.641.888.629	- 4.539.320.
Excedente o déficit operacional	- 756.492.446	- 5.453.581.530	4.697.089.
Otros ingresos	5.489.506.150	2.608.259.149	2.881.247.
Otros gastos	654.012.495	522.606.542	131.405.
Resultado integral del periodo	4.079.001.209	-3.367.928.923	7.446.930.



IV INFORME DE FACTURACIÓN CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

FACTURACIÓN VIGENCIA 2019 (MILES DE PESOS)

Facturación por regímenes a diciembre 2019 (miles de pesos)



FACTURACIÓN POR REGIMENES VIGENCIA 2019	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES
SUBSIDIADO	1.869.458	2.056.544	2.308.387	2.027.296	8.261.686	688.474
CONTRIBUTIVO	671.086	754.475	973.392	835.994	3.234.948	269.579
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	29.212	15.748	50.580	59.866	155.406	12.951
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	-	-	-	-	-	-
SOAT	135.927	129.908	173.327	142.789	581.950	48.496
FOSYGA- ADRES	8.964	17.750	39.775	-	66.489	5.541
OTRAS ENTIDADES	90.634	102.640	94.598	106.797	394.669	32.889
OTROS	4.075	1.795	2.465	2.995	11.330	944
TOTAL VENTA	2.809.357	3.078.859	3.642.525	3.175.737	12.706.478	1.058.873
DIFERENCIA CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR		269.503	563.666	- 466.788		
VARIACION PORCENTUAL		9%	15%	-15%		



V.
INFORME DE CARTERA , CLASIFICADA POR EDADES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

INFORME DE CARTERA CLASIFICADAS POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Cartera (deudores) con corte a diciembre 31 de 2019 (miles de pesos)

POR REGIMENES Y POR EDADES EN DÍAS	<60	61-90	91-180	181-360	>360	TOTAL	PESO PORCENTUAL
SUBSIDIADO	1.290.844	539.670	884.655	318.767	2.092.327	5.126.263	39%
CONTRIBUTIVO	474.790	275.351	742.121	934.162	2.472.356	4.898.780	38%
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	44.680	20.279	90.469	29.972	11.463	196.863	2%
SOAT	143.603	7.298	36.177	101.363	1.550.404	1.838.845	14%
OTRAS ENTIDADES	171.136	21.008	53.150	82.313	596.133	923.740	7%
GRAN TOTAL	2.125.053	863.606	1.806.572	1.466.577	6.722.683	12.984.491	100,0%
PESO PORCENTUAL	16%	7%	14%	11%	52%	100%	

INFORME DE CARTERA CLASIFICADAS POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



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

ANALISIS DE LA CARTERA	VALOR (\$000)	PESO PORCENTUAL
CARTERA ESTIMADA Y SUSCEPTIBLE DE COBRO	11.072.240	85,3%
CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION	1.322.418	10,18%
CAPRECOM EPS	478.715	3,7%
SALUDCOOP EPS	113.582	0,9%
CAFESALUD	717.743	5,5%
CONDOR S.A	3.744	0,0%
SOLSALUD EPS S.A	2.004	0,0%
COLSUBSIDIO	1.858	0,0%
SALUDCOLOMBIA EPS	1.615	0,0%
SELVA SALUD S.A EPS	661	0,0%
SALUD COLPATRIA EPS	227	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	589.833	4,5%
GRAN TOTAL	12.984.491	100%
OBSERVACION: <u>EL VALOR REAL DE LA CARTERA ES \$12.394 MILLONES</u> , DEBIDO A QUE ESTÁ PENDIENTE POR LEGALIZAR EN LA AMORTIZACION CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, LA SUMA DE \$590 MILLONES DE PAGOS DE ENTIDADES PENDIENTES POR DESCARGAR DE LA CARTERA POR FALTA DE SOPORTES, QUE YA SE SOLICITARON.		



VI. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2019

INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2019



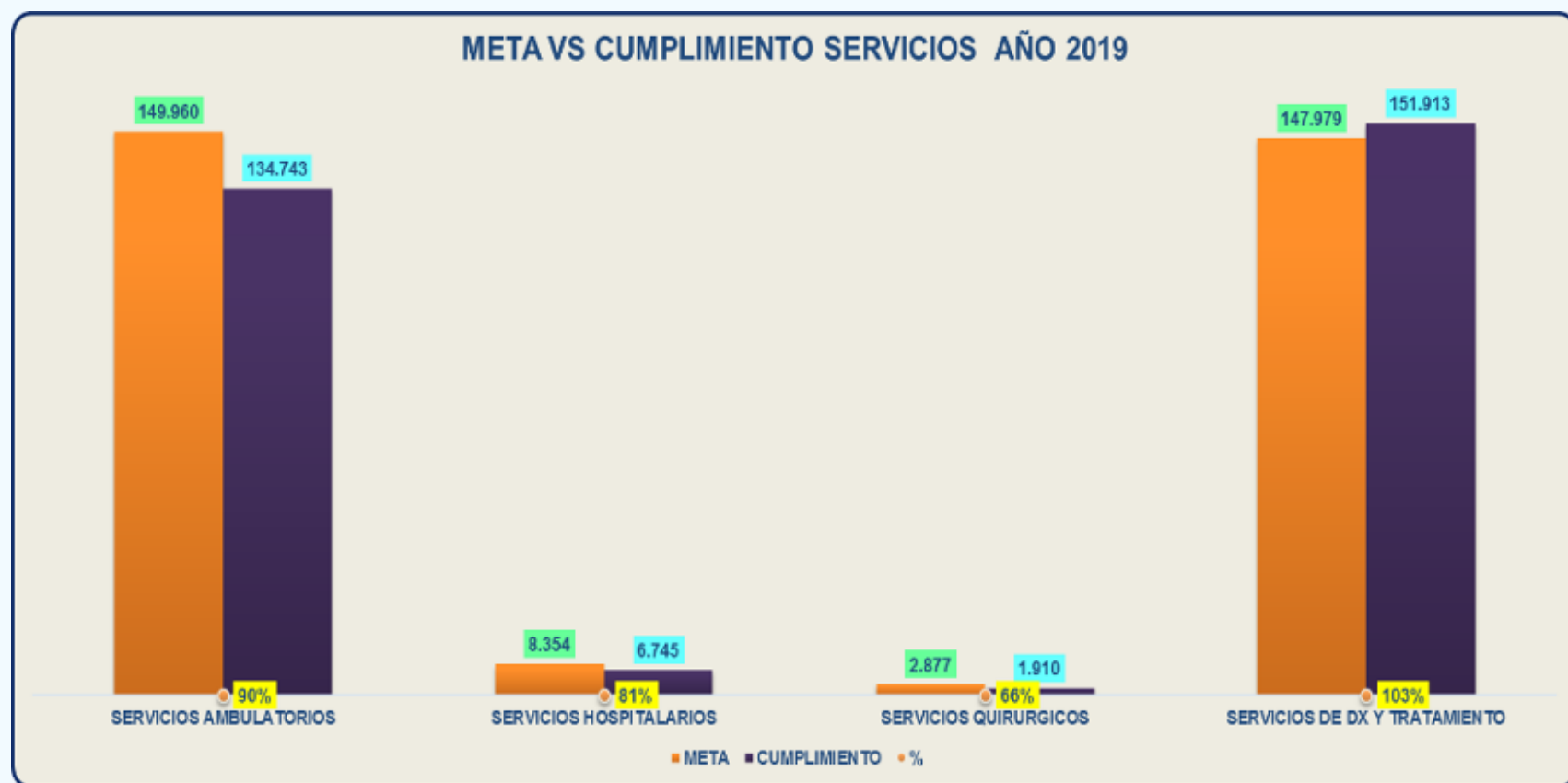
Recaudo de la vigencia 2019 (miles de pesos)

RECAUDO POR REGIMENES VIGENCIA 2019	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES
SUBSIDIADO	88.182	1.137.866	2.676.844	1.389.936	5.292.828	481.166
CONTRIBUTIVO	-	3.331	102.822	223.149	329.302	29.937
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	107.794	193.522	171.120	197.907	670.343	60.940
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	-	-	-	-	-	0
SOAT	-	860	42.517	46.386	89.763	8.160
OTROS APORTES DEPARTAMENTAL	-	-	-	-	-	0
OTRAS ENTIDADES	-	-	80.015	232.974	312.989	28.454
OTROS	47.491	60.581	1.554.027	1.367.624	3.029.723	275.429
SUBTOTAL VIGENCIA ACTUAL	243.467	1.396.160	4.627.345	3.457.976	9.724.948	884.086
DE VIGENCIAS ANTERIORES	2.608.888	771.897	681.588	641.885	4.704.258	427.660
TOTAL RECAUDO	2.852.355	2.168.057	5.308.933	4.099.861	14.429.206	1.311.746
DIFERENCIA CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR		- 684.298	3.140.876	- 1.209.072		
VALORACIÓN PORCENTUAL		-32%	59%	-29%		

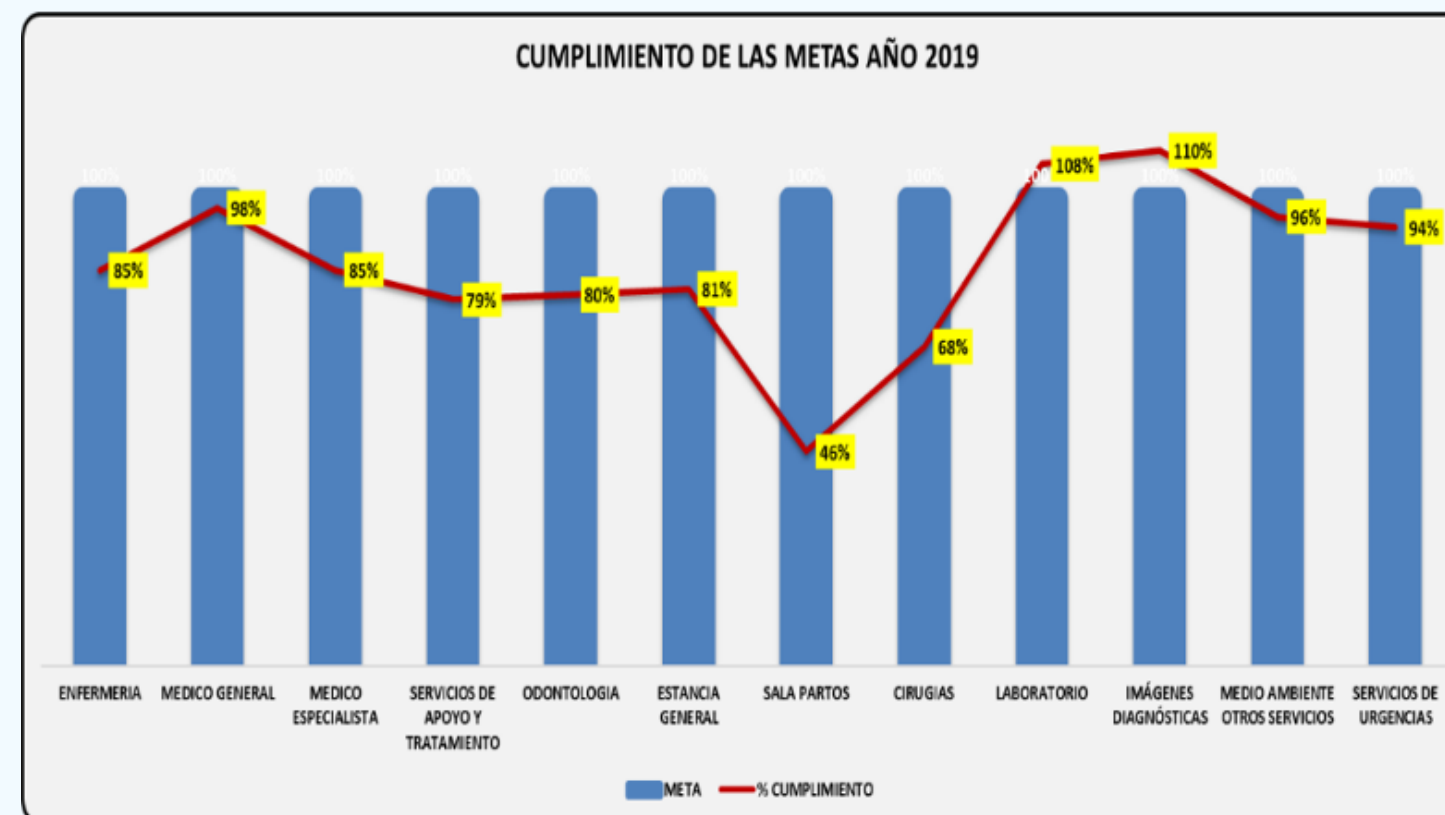


VII. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2019

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2019.



CUMPLIMIENTO DE METAS



Fuente: RIPS 2019



VIII. PRODUCCIÓN

PRODUCCIÓN

Enfermería



CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
338	Dosis de biológico aplicadas.	18.218	19.874	92%
339	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo).	2.240	2.436	92%
903	Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo).	3.027	4590	66%
340	Citologías cervico vaginales tomadas.	1932	3096	62%

Medicina General

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consultas de medicina general urgentes realizadas.	44.165	29.022	152%

Medicina Especializada

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
344	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	13.955	16.441	85%

Odontología

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
347	Sellantes aplicados	2193	4401	50%
348	Superficies obturadas(cualquier material)	17690	20548	86%
349	Exodoncias(cualquier tipo)	1204	1551	78%
346	Total de consultas de odontología realizadas(valoración)	3860	5398	72%

PRODUCCIÓN



Medio Ambiente y Otros Servicios

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
904	Número de visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales-PIC-	0	0	0
905	Numero de sesiones talleres colectivos -PIC-	26	27	96%

Servicio de Urgencias

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
343	Consulta de medicina general urgentes realizadas.	25699	29022	89%
750	Consulta de medicina especializada urgentes realizadas.	4394	2993	147%

Estancia General

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
366	Total de días de estancia de los egresos.	6745	8354	81%

Sala de Partos

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
351	Partos vaginales	118	257	46%

PRODUCCIÓN



Cirugía

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
352	Partos por cesárea	86	175	49%
369	Total de cirugías realizadas(sin incluir partos y cesáreas)	1706	2445	70%

Servicio de Apoyo y Tratamiento

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
430	Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometría y otras)	4112	2240	184%
433	Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	9340	13066	71%
432	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	7339	11131	66%
431	Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	161	252	64%

Laboratorio

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de laboratorio	110.645	102.889	108%

PRODUCCIÓN



Imágenes Diagnosticas

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de laboratorio	110.645	102.889	108%

Eficiencia Técnica

CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
% de ocupación	586%	720%	81,38%
Giro de cama	44	0	0%
Días de estancia	49,8	48	104%



IX. PROCESO CONTRACTUAL VIGENCIA 2019

PROCESO CONTRACTUAL VIGENCIA 2019



Para el año 2019, el hospital celebró 45 contratos por el valor total de \$11.807.705.888, discriminados así:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	No. DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL (\$)
Contratación Directa	Prestación de Servicios	38	\$6.231.877.267
Convocatoria Pública	Obra Publica	2	\$4.747.654.621
Contratación Directa	Suministros	3	\$770.000.000
Contratación Directa	Convenio	1	\$25.000.000
Contratación Directa	Alquiler	1	\$33.264.000

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO VIGENCIA 2019



La gestión del Talento Humano en el Hospital Departamental San Rafael se detalla a continuación:

TIPO DE VINCULACION		NUMERO DE COLABORADORES		COSTO
PLANTA DE CARGOS		Administrativo	26	\$ 725.313.801
		Asistencial	47	\$ 940.775.983
CONTRATOS	Contratos de Prestación de Servicios Persona Natural	Administrativo	2	\$ 97.200.000
		Asistencial	10	\$ 595.000.000
	Sindicato de Trabajadores de Oficios Varios "SERVICOLOMBIA"	Administrativo	43	\$ 1.100.000.000
		Asistencial	81	\$ 3.060.000.000
	Empresa de Vigilancia National Security Ltda.	Vigilancia	4	\$ 133.962.994
	SISMED S.A.S.	Mantenimiento de equipos Biomédicos	1	\$ 110.776.673
	Tecnologías Sinergia S.A.S.	Mantenimiento y Actualización del Software SIHOS y Página WEB	1	\$ 79.215.600
	Medicina Electrodiagnóstica E.U. y Clinimágenes S.A.S.	Radiología	2	\$ 200.000.000



X.
ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Procesos en trámite o activos

TIPO DE PROCESO	NUMERO	PRETENSIONES INICIALES
Reparación Directa	19	\$ 9.220.759.300
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	18	\$ 498.765.381
Ejecutivos	14	\$ 774.688.273
Ordinarios Laborales	03	\$ 60.000.000
TOTALES	54	\$ 10.554.212.962

ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2019



Procesos instaurados o presentados por el hospital en contra de
"CAPRECOM EPS - en liquidación"

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



XI. GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2019

GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019



Auditorías internas

AUDITORIAS PROGRAMADAS	AUDITORIAS REALIZADAS
69	53
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO: 77%	

Áreas	Hallazgos	Recomen_ daciones	Planes de Mejora
Almacén	3	5	1
Odontología	8	11	1
Partos y Maternidad	8	0	1
Residuos Biológicos	7	2	2
seguridad en el trabajo	27	1	2
Terapia Física	6	5	1
Tesorería	1	1	
Ambulancias	31	8	
Cartera	3	0	
Esterilización	7	4	2
Pediatría	5	1	
Terapia Respiratoria	3	2	1
Cirugía	5	1	1
Farmacia	6	1	1
Hospitalización	3	2	
Cocina	4	0	
SIAU	4	9	2
Asignación de Citas	0	6	
Consulta Externa	3	3	
Estadística	1	3	1
Laboratorio Clínico	6	5	1
Sistemas	5	1	1
Equipos Biomédicos	0	2	
Talento Humano	2	0	
Facturación	5	4	
Archivo	16	1	
Rayos X	9	0	
TOTAL	178	78	18



XII. GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) VIGENCIA 2019

GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) VIGENCIA 2019



Gestión de PQRS

CLASIFICACIÓN PQRS 2019	
ATENCIÓN INSATISFECHA	21
INCONFORMIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	56
NO ATENCIÓN MÉDICA	3
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	13
NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS	01
OTRA	15
MALTRATO VERBAL	03
SATISFACCIONES	03
TOTAL	115

RECEPCION DE PQRS 2019	
VENTANILLA UNICA	58
BUZON DE SUGERENCIAS	36
SUBDIRECCION CIENTIFICA	12
OFICINA DEL SIAU	06
CORREO ELECTRONICO	03
TOTAL	115



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.**

Muchas Gracias!

28 de Agosto de 2020

Dr. Julián Andrés Correa Trujillo, Gerente E.S.E.