



**ESTAMOS  
MEJORANDO**



# **PLAN DE DESARROLLO**

**2020 - 2024**

**Julián Andrés Correa Trujillo - Gerente**

**TRANSFORMANDO  
LA ATENCIÓN  
EN SALUD**



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

# ALTA DIRECCIÓN ESTAMENTO POLITICO ADMINISTRATIVO

## Junta directiva

MARIA CRISTINA LESMES DUQUE

Secretaria de Salud Departamental Delegada de la Gobernadora del Departamento del Valle del Cauca

JOSE NORBERTO MORALES RAMOS

Sub – Secretario Técnico Secretaria Departamental de Salud Delegado Secretaria de Salud Departamental

Lic. LUZ ERENIA SAAC HURTADO

Profesional de Salud de la ESE HDSRZ

Dra. CLAUDIA MILENA SALAZAR CEBALLOS

Profesional de la Salud externo del área de influencia

Sr. GUSTAVO JESUS VASQUEZ

Representante sector comunitario (Asociación de Usuarios)

Sra. ALBA CRISTINA BERMUDEZ

Representante Sector Comunitario (Gremio de Producción Área de Influencia HDSRZ)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 3 de 161	

## **EQUIPO HOSPITAL**

### **DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL**

Julián Andrés Correa Trujillo - Gerente

Edilberto Rivadeneira Gutiérrez - Subgerente Administrativo

Hernesley Hernández- Asesor Jurídico

Dioselina Ural- Auxiliar Administrativa

Fredy Orlando Carvajal – Planeación

Juan Carlos Correa Osorio - Presupuesto

Luisa Fernanda Osorio Cardona -Oficina Calidad

Mauricio Pareces Correa -Contador

William Andrés Muriel -Tesorero

Eucaris Galvis- Facturación

Isabel Cristina Loaiza Correa - Auxiliar Cartera

Juan Carlos Buitrago Valencia - Auditor de cuentas y glosas

Sandra Milena Rincón Isaza - Sistemas

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Martha Lucia Muñoz Valencia – Revisor Fiscal

Luz Marina Mayor – Control Interno

Claudia Milena Villegas -Técnico Seguridad y salud en el trabajo

José Wilson Sánchez Astudillo - Estadística

José Dione Bermúdez - Jefe de Mantenimiento

Diana Isabel Sánchez- Activos Fijos

### **ASISTENCIALES**

Sol Mary Estrada Vásquez - Subdirección Científica

Diana María Patiño - Trabajadora Social (SIAU)

Luz Erenia Saac Hurtado - Jefe Área de Hospitalización

Ana Liliana Zabala Sáenz - Coordinadora P y M

Luz Nelly Marín Restrepo - Centro Salud la Paila

Carol Ximena Naranjo Paredes - jefe área de Urgencias

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## Tabla de contenido

1	PRESENTACIÓN .....	7
2	INTRODUCCIÓN .....	9
3	FUNDAMENTOS DEL PLAN DE DESARROLLO .....	12
4	ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO .....	15
5	Capítulo 1: Análisis y Diagnóstico Estratégico .....	18
5.1	Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	18
5.2	Plan de Desarrollo Nacional “Pacto por Colombia, pacto por la Equidad” 2018-2022.....	20
5.3	Plan Decenal de Salud 2012- 2021 .....	21
5.4	Plan de Desarrollo Departamental del Valle del Cauca “Valle Invencible” 2020-2023.....	23
5.5	Plan de Desarrollo Municipal de Zarzal “Unidos trabajando, Zarzal progresando” 2020-2023 .....	24
5.6	Diagnóstico Institucional.....	24
5.6.1	Análisis de Resultados MIPG .....	24
5.6.2	Perfil Epidemiológico .....	27
5.6.3	Herramientas Participativas .....	48
6	Capítulo 2: Direccionamiento Estratégico .....	94
6.1	RESEÑA HISTORICA .....	94
6.2	PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	96
6.2.1	MISION .....	96
6.2.2	VISION.....	96
6.2.3	OBJETIVOS.....	97
6.2.4	CÓDIGO DE ETICA Y VALORES INSTITUCIONALES .....	99
6.2.5	ESTRUCTURA MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL.....	101
6.2.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	103

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

6.2.7	POLITICAS INSTITUCIONALES .....	103
6.3	MARCO NORMATIVO .....	106
6.4	ANALISIS DEL CONTEXTO Y DINAMICA POBLACIONAL .....	108
6.4.1	Ámbito Económico y político internacional:.....	108
6.4.2	Ámbito económico y político Nacional: .....	109
6.4.3	Ámbito económico y político Departamental:.....	110
6.4.4	Ámbito económico y político Municipal: .....	110
6.4.5	Ámbito económico internacional: .....	110
6.5	DINAMICA POBLACIONAL.....	111
7	Capítulo 3: FORMULACIÓN ESTRATÉGICA .....	117
7.1	Matriz Plan De Desarrollo 2020 -2023 .....	117
7.2	Lineamientos COVID -19 .....	151
8	Capítulo 4: DESPLIEGUE FINANCIERO .....	153
9	Capítulo 5.....	160
9.1	Seguimiento y Evaluación .....	160
9.2	Productos de seguimiento .....	160
9.3	Rendición de cuentas.....	160
9.4	Evaluación del plan de desarrollo.....	161

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**“La modernización del Estado es una necesidad sentida,  
que no puede negarse ni postergarse su solución,  
ya que tiene como objetivo una mayor eficiencia económica  
y más alta eficacia social” (Silva Colmenares, 1993).**

## **1 PRESENTACIÓN**

Hacer referencia a la organización Departamental en el municipio de Zarzal, que se encarga de la prestación de uno de los servicios vitales del ser humano, como es el de la salud, implica que cada una de las acciones que se emprendan para su funcionamiento, sean abordadas dentro de un marco normativo, de manera participativa y desde un criterio de calidad y de optimización de recursos, en aras de responder a la competitividad y corresponsabilidad, condiciones inherentes a este tipo de organizaciones y así ser consecuentes con su filosofía y razón de ser.

Este documento, plantea de una manera sucinta pero organizada, el plan con el cual la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael del Municipio de Zarzal, vislumbra su desarrollo institucional 2020 - 2024 “Transformando la atención en Salud” atendiendo a unas metas, acciones, objetivos e indicadores viables, que respondan a la realidad y necesidades locales en materia de salud.

La elaboración del citado Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2024, se ejecuta con el concurso de un equipo interdisciplinario, a través de un proceso participativo,

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

del cual ha hecho parte la gerencia, el equipo directivo y el personal de cada uno de los procesos, basados en el conocimiento de la institución. Teniendo presente el análisis del contexto nacional, departamental, local e interno del hospital, identifican los factores que inciden favorable y desfavorablemente en el desarrollo institucional y se diseñan las estrategias que posibilitan el desarrollo empresarial con calidad, calidez, humanismo y eficiencia. De igual forma, en su formulación se tuvieron en cuenta la asociación de usuarios y las necesidades de los mismos, con algunos limitantes de convocatoria, en cumplimiento de los protocolos frente a la Pandemia mundial.

Este documento, se presenta a la comunidad zarzaleña y a las autoridades competentes, con el fin de implementar la modernización de la organización y responder a los requerimientos actuales en materia de la administración del servicio de salud en el sector público, buscando la fidelización de nuestros usuarios y colaboradores.

El presente documento propone el Plan de Desarrollo 2020-2024 “Transformando la atención en Salud” como carta de navegación estratégica de la ESE del municipio.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 2 INTRODUCCIÓN

En los últimos años la Gestión pública, ha pasado por un sinnúmero de cambios, que han sido necesarios para la modernización del hacer público, respondiendo a las exigencias de los tratados y acuerdos mundiales, en busca de un mejor vivir para la especie humana.

Lo anterior, coloca a las entidades de carácter público, ante la necesidad de adaptación a los cambios políticos y socioeconómicos, a favor del logro de resultados para la calidad de vida; mediante la modernización de la función pública y a través del cumplimiento de programas enmarcados en una planeación estratégica, que responda a la realidad del contexto, a las necesidades sentidas y expresadas por la ciudadanía, al cumplimiento de los derechos humanos universales y a la disminución de brechas, que han afectado desfavorablemente el Desarrollo Humano de nuestra sociedad.

En este orden de ideas la gestión pública de hoy, ha desarrollado herramientas que favorecen el cumplimiento, la evaluación y el seguimiento de las acciones a realizarse con el recurso público y que tienen como fin el aumento del valor público al favorecer a las comunidades.

Para el Hospital Departamental San Rafael, se hace necesario contemplar una planeación a manera de cascada, sujeta a diferentes elementos internacionales, nacionales, departamentales, hasta aterrizar en lo territorial. Entre los que se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Nacional de desarrollo

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

2018-2022 Pacto por Colombia Pacto por la Equidad, Plan Decenal de Salud 2012-2021, Política Nacional de atención integral en Salud, Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 Valle Invencible, Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 Juntos trabajando - Zarzal progresando, Plan territorial de Salud y las políticas públicas municipales con enfoque diferencial de atención a comunidades LGTBI, Mujer, Discapacidad, primera infancia, infancia y adolescencia y la política de juventudes, actualmente en implementación en el territorio; además, de algunos documentos técnicos territoriales como son: La Política de seguridad alimentaria, política de salud mental y la política de sexualidad, que aún no han sido aprobados por el Concejo Municipal.

De acuerdo con lo anterior, este documento contempla la articulación a algunos de los principales documentos de planeación territorial en los diferentes niveles, documentos que afectan la operacionalización del Plan de Desarrollo Institucional diseñado para el Hospital Departamental San Rafael, a favor de la prestación de un servicio de salud de calidad y el logro de sus objetivos estratégicos y misionales.

En instituciones de salud, la planeación abarca diferentes aspectos: el tiempo, el espacio, la satisfacción de las necesidades de los usuarios, los pacientes y sus familias. las condiciones de vida de la población, precisar las acciones a realizar en función del logro de los objetivos y obtener de manera efectiva la información que facilite la toma de decisiones, estos son sólo algunos de los retos planteados por la administración pública moderna, que en su gran mayoría encontrara durante el desarrollo de este documento, como argumento a las intervenciones definidas.

La planeación permite definir los objetivos principales a los cuales se debe dirigir el esfuerzo institucional y decidir las acciones más apropiadas para el logro de los

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

mismos. Lo anterior será, posible en la medida que se adopten acciones efectivas hacia las diferentes dimensiones y determinantes sociales, aportantes al desarrollo integral de la Salud.

“Transformando la atención en la Salud” como se denomina el presente plan, hace alusión al conjunto de planes, proyectos y programas, que son desarrollados en cada uno de los procesos, con el fin de garantizar una prestación de servicios con excelencia a la comunidad Zarzaleña y a la comunidad de sus alrededores, en cumplimiento de los objetivos y las políticas institucionales de la ESE.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 3 FUNDAMENTOS DEL PLAN DE DESARROLLO

El Plan de desarrollo Institucional 2020-2024, se configura como el instrumento fundamental para direccionar la elaboración de planes a todo nivel y se enmarca en los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, al igual que en las diferentes políticas y planes, en procura de la articulación político Administrativa, que promueva la integración de estrategias para la solución a problemáticas comunes.

Este plan articula los indicadores medibles expuestos por la resolución 408 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección social, que reglamenta la presentación de los planes de gestión de las empresas sociales del estado del sector salud, y se enfoca en la resolución 1499 de 2017, por medio de la cual se actualiza el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, que articula el sistema de gestión y el sistema de control interno y que obedece a la modernización del Estado.

Es el instrumento formal a través del cual, se definen los objetivos y lineamientos estratégicos formulados por el Gerente de la Institución y su Equipo de trabajo, facilitando la integración de esfuerzos, para procurar el cumplimiento de las metas. Su consolidación – construcción conjunta con diversos actores, socialización y seguimiento, es responsabilidad directa de la oficina de Planeación de la institución, así como, el acompañamiento permanente a los procesos para garantizar la ejecución de cada uno de los planes, proyectos y programas.

Su diseño se realizó a través de un análisis de los sectores estratégicos , mediante la metodología DOFA y la encuesta de calidad de la atención en salud; está ultima considera preguntas que evalúan los diferentes dominios a tener en cuenta en la calidad del servicio de la Salud; Los dos instrumentos, fueron abordados con el fin

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

detectar la oportunidad de mejora en cada uno de los procesos de la entidad, a partir de establecer debilidades y fortalezas , de esa manera, realizar un planteamiento de estrategias que busquen una óptima calidad en los servicios o procesos a mejorar.

De acuerdo a lo establecido en el primer inciso del Artículo 339 de nuestra Constitución Política y Modificado por el art. 2, Acto Legislativo 003 de 2011, “Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley. Los planes de las entidades territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones de mediano y corto plazo.”

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Por otra parte, en su Artículo 342 establece que “La correspondiente ley orgánica reglamentará todo lo relacionado con los procedimientos de elaboración, aprobación y ejecución de los planes de desarrollo y dispondrá los mecanismos apropiados para su armonización y para la sujeción a ellos de los presupuestos oficiales. Determinará, igualmente, la organización y funciones del Consejo Nacional de Planeación y de los consejos territoriales, así como los procedimientos conforme a los cuales se hará efectiva la participación ciudadana en la discusión de los planes de desarrollo, y las modificaciones correspondientes, conforme a lo establecido en la Constitución”. Es importante anotar que para el Plan de Desarrollo actual no fue posible aplicar el kit de herramientas en su totalidad debido a la pandemia mundial del COVID 19, que limita la convocatoria de los grupos de interés y demás actores participantes de los procesos de la institución.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

#### 4 ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

Con el propósito de garantizar la participación en el proceso de elaboración del plan de desarrollo institucional, se consideró importante definir la metodología que permitiera llevar a cabo un ejercicio objetivo, crítico, participativo, abarcando los diferentes grupos de interés con los cuales interactúa la Institución. Además, se tuvieron en cuenta los aspectos internos y externos que influyen en el desempeño y resultados de la entidad. Lo anterior dando cumplimiento a los protocolos de cuidado y atención frente al COVID 19

##### Capítulo 1

##### Análisis y Diagnóstico Estratégico.

A. Revisión del contexto social, económico, político y estratégico vigente para actualizar aquellos aspectos que han variado en la institución y el mercado a través del tiempo. Teniendo en cuenta la normatividad vigente y las Políticas a nivel Nacional y Departamental, procurando la articulación entre las estrategias Institucionales, las del Gobierno Nacional, Departamental y Municipal.

B. Diagnóstico Institucional. A partir de la matriz DOFA y la aplicación de la encuesta de calidad de la atención en salud. Se plantearon varias estrategias para la recolección de información, de tal manera que se documentara la percepción interna y externa del hospital.

C. Encuesta y conversatorio con algunos grupos de interés para registrar la opinión sobre los aspectos que consideran que la entidad está realizando de una manera

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

adecuada y los que se requiere intervenir para el mejoramiento de la prestación del servicio.

D. Consolidación de todas las encuestas, la tabulación de los datos y el análisis que permitiera definir el marco contextual.

E. Análisis de la última evaluación institucional mediante la herramienta del FURAG II

F. Revisión de avances en materia de proyectos de inversión pública a partir del informe de Gestión del anterior Gerente.

G. Análisis de las coincidencias programáticas con los objetivos de Desarrollo Sostenible, los planes de Desarrollo Nacional, Departamental y municipal.

## Capítulo 2

Direccionamiento Estratégico.

Se consolida en el marco estratégico institucional, conformado por la plataforma estratégica, datos poblacionales del mercado objetivo, normatividad, Perfil epidemiológico, proporcionando la base sobre la cual se formulan los planes, proyectos y programas.

## Capítulo 3

Formulación Estratégica

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Construcción de las líneas de acción (Ejes del desarrollo); definición de estrategias que permitirán alcanzar los objetivos institucionales; conjunto de planes, proyectos y programas con sus respectivas metas organizacionales; planteamiento del mapa estratégico como elemento gráfico de causa y efecto en la toma de decisiones por proceso y del impacto de los objetivos en cada una de las perspectivas.

#### **Capítulo 4**

##### Despliegue Financiero

Consolidación del Plan Plurianual de Inversiones, con la relación de sus principales proyectos para el cuatrienio.

#### **Capítulo 5**

##### Monitoreo y Evaluación

Definición de los mecanismos de monitoreo y evaluación al Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024 “Transformando la atención en la Salud” con el objetivo de garantizar el control y gestión de la ejecución de sus planes, proyectos y programas.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 5 Capítulo 1: Análisis y Diagnóstico Estratégico

Con el propósito de enmarcar los procesos de planeación estratégica de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, se realizó una contextualización de la institución dentro de las Políticas, planes, proyectos y programas que regulan y determinan el direccionamiento del sector, partiendo del nivel Internacional y el Nacional, estableciendo una relación directa con el plan Departamental de Gobernación del Valle del Cauca y el plan Municipal de la Alcaldía de Zarzal.

### 5.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

De acuerdo con el análisis realizado a los requisitos para potencializar el Servicio de Salud, en la ESE del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal se identificaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se espera afectar favorablemente, mediante el desarrollo de los programas y proyectos que contiene el plan de Desarrollo Institucional.

**Objetivo 3 Salud y Bienestar:** Para lograr cumplir metas en este objetivo es necesario la atención de los servicios de salud de manera más cualificada y favorecer el desarrollo de estrategias más efectivas, que incidan favorablemente en los indicadores de morbilidad y mortalidad del territorio.

Transformar la manera en la cual se viene realizando la atención en la salud, se hace inminentemente necesaria para alcanzar niveles de bienestar que se reflejan en el estado de salud de los usuarios.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Las metas planteadas coinciden en algunas de las propuestas con metas programadas en el tema de mortalidad infantil, consumo de SPA, accidentalidad, infecciones respiratorias, entre otras.

**Objetivo 5 Igualdad de Género:** Promover la igualdad de género es esencial en todos los ámbitos de una sociedad sana: desde la reducción de la pobreza hasta la promoción de la salud, la educación, la protección y el bienestar de las niñas y los niños.

Los índices de Violencia intrafamiliar del municipio de Zarzal, obligan una inversión efectiva, que minimice el impacto del indicador de violencia que generalmente obedece a una discriminación cultural en relación al género femenino.

**Objetivo 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, es una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que apoyara el Plan de Desarrollo Institucional del HDSRZ, con el reconocimiento a la labor cumplida en el sector salud por sus colaboradores.

Es importante mejorar condiciones laborales a favor del bienestar de los colaboradores y que repercutirá directamente en el aumento de la productividad de la misma.

**Objetivo 10 Reducción de las desigualdades:** las metas en relación a este objetivo son coincidente con la postura de la actual gerencia, en relación a la urgente transformación de la atención en salud de manera igualitaria con enfoque diferencial; asegurando la inclusión social en el sector salud de todas las personas

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

que requieran el servicio, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Otra de las metas que comulga con el plan de Desarrollo institucional, es el cumplimiento de políticas que consideren garantizar la igualdad de oportunidades y minimicen la desigualdad.

**Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles:** El Plan de Desarrollo Institucional del HDSRZ, está legitimado en los preceptos de la actual gestión pública, adoptando la planificación estratégica que favorezca los espacios y servicios de manera más inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Lo anterior desarrollado desde una gestión participativa.

**Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas:** El Plan de Desarrollo institucional, considera acciones a favor del cumplimiento del plan anticorrupción de la organización y la implementación de las acciones a favor de la eficacia y transparencia como la Rendición de cuentas, enmarcadas en la respuesta efectiva de las necesidades manifestadas en el sector salud del territorio.

## **5.2 Plan de Desarrollo Nacional “Pacto por Colombia, pacto por la Equidad” 2018-2022**

El Gobierno Nacional designa el monto de recursos que se destinarán a la inversión social, en relación al pacto por la Equidad y que asciende a 510,1 billones de pesos, un monto histórico, que equivale al 47 por ciento del valor total del Plan Nacional de Desarrollo. Dentro del Pacto por la Equidad están financiadas inversiones relacionadas con los sectores de educación, salud, inclusión social y reconciliación,

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

vivienda, trabajo, deporte y recreación, entre otros.

La inversión en salud, esta direccionada a mejorar el acceso a los servicios de salud con mayores recursos humanos y de infraestructura, en particular en zonas apartadas, al igual que el fortalecimiento de la participación ciudadana, se definirá un marco de calidad que tenga en cuenta el punto de vista de los usuarios, para así valorar el funcionamiento de IPS y EPS.

Se llegará a un acuerdo para saldar las deudas entre EPS, hospitales y otros actores, de manera que la salud en Colombia sea sostenible.

Habrá subsidios parciales para población no pobre, pero que no tiene capacidad de pago para cotizar en el régimen contributivo. La población clasificada como pobre y vulnerable en la base del Sisbén tendrá pleno aseguramiento en el régimen subsidiado de salud entre otros.

### **5.3 Plan Decenal de Salud 2012- 2021**

El Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, busca "lograr la equidad en salud y el Desarrollo Humano" de todos los colombianos y colombianas, mediante ocho dimensiones prioritarias y dos transversales, que representan aquellos aspectos fundamentales que por su magnitud o importancia se deben intervenir, preservar o mejorar, para garantizar la salud y el bienestar de todos los colombianos, sin distinción de género, etnia, ciclo de vida, nivel socioeconómico o cualquier otra situación diferencial.

El Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 (PDSP) con sus metas y estrategias

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

que se expresan en el Departamento mediante el Plan Territorial de Salud, constituye el marco general y de mediano plazo para la planeación del sistema de salud y su articulación con los diferentes instrumentos territoriales de gobierno y salud.

El Ministerio de Salud y Protección Social, como rector y regulador del sistema general de seguridad social en salud, definió las siguientes líneas estratégicas para el desarrollo del Plan Decenal, requiriendo que sean abordadas de manera obligatoria, desde la perspectiva diferencial y de derechos:

1. Promoción de la salud
2. Prevención <sup>SEP</sup>
3. Atención y rehabilitación
4. Vigilancia en salud
5. Gestión del conocimiento
6. Gestión de la salud pública

Lo planteado en el Plan Decenal de Salud es coincidente con el Plan de desarrollo institucional, Transformando la atención en salud a partir de cumplir con acciones a favor de la implementación de las 6 líneas en el territorio, teniendo presente las ocho dimensiones prioritarias y dos dimensiones transversales a favor de mejorar la prestación del servicio.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

#### **5.4 Plan de Desarrollo Departamental del Valle del Cauca “Valle Invencible” 2020-2023**

La actual administración Departamental direccionara la fuerza en el sector salud, para continuar con algunos focos estratégicos de la anterior administración, coincidente con la propuesta del plan de Desarrollo Institucional del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, como son: El Modelo de inspección, vigilancia y control de salud en el departamento para garantizar el servicio con calidad, oportunidad y eficiencia por parte de las entidades administradoras y prestadoras de servicios de salud, dotación, mejoramiento y ampliación de la oferta de servicios e infraestructura física y tecnológica de los hospitales públicos, así como la formación de talento humano para propiciar una adecuada prestación del servicio tanto en la zona urbana como rural. Fortalecimiento del sistema Fátima, como canal de denuncia para que el defensor del paciente pueda actuar.

El funcionamiento pleno de los hospitales públicos del departamento, para brindar un servicio integral, incorporando calidad y humanización de la atención.

Saneamiento fiscal y financiero que permitan mejorar la situación económica de la Red, al igual que la promoción de la salud y prevención de enfermedades a través de la estrategia de estilos de vida saludable.

Propuestas que en su gran mayoría se encuentran presentes como metas en el Plan de Desarrollo institucional “Transformando la atención en la Salud”.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 5.5 Plan de Desarrollo Municipal de Zarzal “Unidos trabajando, Zarzal progresando” 2020-2023

El Plan de Desarrollo municipal presenta un especial énfasis en el apoyo al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, visualizada en la línea estratégica Equitativa que tiene como fin garantizar el goce efectivo de los derechos fundamentales de la población; es importante destacar, que la mayoría de las acciones propuestas son de gestión, teniendo presente que la ESE es Departamental y el nivel de incidencia del municipio está limitado a la Gestión.

## 5.6 Diagnóstico Institucional

### 5.6.1 Análisis de Resultados MIPG

Es importante entender el papel preponderante del autodiagnóstico que resulta de la evaluación a la Herramienta de MIPG y la oportunidad de mejora que se presenta al estudiar detalladamente los resultados obtenidos año a año por una institución. La herramienta de MIPG, mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional, hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia.

Con fecha límite del 13 de marzo del 2020, la Institución Hospital Departamental San Rafael alimentó la plataforma FURAG II, mediante la cual se realiza la evaluación a MIPG, obteniendo los resultados en cuanto a la gestión de la vigencia 2019; los resultados son medianamente alentadores e implican un alto esfuerzo

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

para mejorar el índice de desempeño para el 2020.

El resultado de índice de desempeño Institucional del Hospital Departamental San Rafael fue de 61,8 con un puntaje de 58,3. El puntaje máximo a alcanzar es de 100. Para el caso territorial se incluyen en grupos de pares con instituciones similares , para el caso de HDSRZ el máximo puntaje obtenido por sus pares fue de 85,2 y el mínimo de 28,3. Lo anterior permite comprender que la situación actual del hospital tiende a la media y se convierte en un gran reto para la gerencia, alcanzar mejoras en el desempeño a través de la modernización e implementación de una gestión pública renovada, que tenga como fin la efectividad en la prestación del servicio de calidad.

Algunas de las dimensiones con indicadores menos favorables son :

La Gestión del conocimiento encargada de medir la capacidad de la entidad pública, de implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar, generar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer a las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de productos y servicios a los grupos de valor, en la cual obtuvo un resultado de 34,7.

La Dimensión de Evaluación de Resultados ,mide la capacidad de la entidad pública de conocer de manera permanente, los avances en su gestión y la consecución efectiva de los resultados planteados con la oportunidad, cantidad y calidad esperadas, e implementar acciones para mitigar los riesgos que la desvían del cumplimiento de sus objetivos y metas; Así mismo, el compromiso de la entidad para identificar aciertos y desaciertos en su gestión y promover acciones de mejora

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

para superarlos, en esta dimensión la institución obtuvo un puntaje de 43,8. Este resultado es poco satisfactorio e invita a desarrollar acciones de mejora que permita identificar estrategias a favor de la mitigación del riesgo.

Las 5 dimensiones restantes superan el puntaje de la media sin ser satisfactorio los resultados y dejando a la gestión por resultados como la de mejor puntaje obtenido en dimensiones con un valor de 63,4; dicha gestión mide la capacidad de la entidad pública de ejecutar actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público; así mismo, la capacidad para mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

El Hospital Departamental San Rafael, requiere de manera urgente la intervención de un equipo que movilice y prepare a la institución para la evaluación anual del FURAG II, lo anterior favorecerá la mejora de la prestación del servicio de salud, a partir del cumplimiento de los lineamientos que proponen las dimensiones y políticas de MIPG, sin limitarlo a un valor de evaluación. No se puede perder de vista la importancia de que la entidad conozca permanentemente los avances de su gestión y los logros de sus resultados y metas.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 5.6.2 Perfil Epidemiológico

La siguiente información corresponde al Perfil epidemiológico construido por el Equipo del Hospital Departamental San Rafael del municipio de Zarzal y es un insumo preponderante para la toma de decisiones estratégicas y de inversión, a favor del crecimiento de la institución y el bienestar de la comunidad: al favorecer la inversión administrativa de forma programada, contextualizada y oportuna de acuerdo con la lectura de la situación actual de salud en el municipio.

Tomando como fuente la información de los certificados de defunción DANE se realiza el análisis de las primeras causas de la mortalidad que se registraron en el Hospital Departamental San Rafael.

#### 5.6.2.1 Causas de Mortalidad general según listas CIE 10.

Tabla 1 . Causas de Mortalidad agrupada municipio de Zarzal.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE DEFUNCION								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
I10X	Hipertension Esencial (Primaria)	3	16,7%	6	33,3%	9	25,0%	0,2
J449	Enfermedad Pulmonar Obstructiva Cronica, No Especificada	5	27,8%	2	11,1%	7	19,4%	0,1
J189	Neumonia, No Especificada	1	5,6%	4	22,2%	5	13,9%	0,1
C169	Tumor Maligno Del Estomago, Parte No Especificada	2	11,1%	1	5,6%	3	8,3%	0,1
K746	Otras Cirrosis Del Hgado Y La No Especificadas	1	5,6%	1	5,6%	2	5,6%	0,0
E149	Diabetes Mellitus, No Especificada Sin Mencion De Complicacion	1	5,6%	1	5,6%	2	5,6%	0,0
I500	Insuficiencia Cardiaca Congestiva	2	11,1%		0,0%	2	5,6%	0,0
C539	Tumor Maligno Del Cuello Del Utero, Sin Otra Especificacion		0,0%	2	11,1%	2	5,6%	0,0
C509	Tumor Maligno De La Mama, Parte No Especificada		0,0%	1	5,6%	1	2,8%	0,0
C779	Tumor Maligno Del Ganglio Linfatico, Sitio No Especificado	1	5,6%		0,0%	1	2,8%	0,0
E440	Desnutricion Proteicocalorica Moderada	1	5,6%		0,0%	1	2,8%	0,0
I252	Infarto Antiguo Del Miocardio	1	5,6%		0,0%	1	2,8%	0,0

**Fuente: Ruaf (DANE)**

La primera causa de defunción son las Enfermedades Hipertensivas con el 25.0%, como segunda causa se encuentran la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, No Especificada con el 19.4% y como tercera se encuentra la Neumonía, No especificada 13.1%.

Del total de defunciones por sexo se encuentran divididas cada uno con el 50%

Las defunciones se encuentran de los rangos de 45 a 59 años con 5 muertes representando el 14% y en el grupo Mayor de 60 años con 31 muertes representando el 86%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 5.6.2.2 Causas de consulta por servicio y genero

Tomando como fuente de información los Registros Individuales de Prestación de Servicios (RIPS) de la IPS se realizó el análisis de morbilidad atendida por consulta externa y Urgencias. Para ello se excluyó del análisis con los diagnósticos individuales respectivamente.

### 5.6.2.3 Causa De Consulta general

Tabla 2 . Morbilidad por consulta ambos sexos, todos los grupos de edad, Zarzal 2019

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 30 de 161	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE CONSULTA MEDICA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	2212	6,9%	5782	9,6%	7994	8,7%	170
R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	1093	3,4%	1839	3,1%	2932	3,2%	62
E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	755	2,3%	1797	3,0%	2552	2,8%	54
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	508	1,6%	1601	2,7%	2109	2,3%	45
R509	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	1121	3,5%	924	1,5%	2045	2,2%	43
M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	636	2,0%	590	1,0%	1226	1,3%	26
R51X	CEFALEA	388	1,2%	808	1,3%	1196	1,3%	25
B349	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	498	1,5%	580	1,0%	1078	1,2%	23
R074	DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	474	1,5%	595	1,0%	1069	1,2%	23
E101	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON CETOACIDOSIS	207	0,6%	704	1,2%	911	1,0%	19
R42X	MAREO Y DESVANECIMIENTO	296	0,9%	514	0,9%	810	0,9%	17
R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	54	0,2%	744	1,2%	798	0,9%	17
E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	84	0,3%	657	1,1%	741	0,8%	16
A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	334	1,0%	339	0,6%	673	0,7%	14
J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	296	0,9%	312	0,5%	608	0,7%	13
E660	OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS	111	0,3%	452	0,8%	563	0,6%	12
R11X	NAUSEA Y VOMITO	253	0,8%	307	0,5%	560	0,6%	12
E46X	DESNUTRICION PROTEICOALORICA , NO ESPECIFICADA	227	0,7%	318	0,5%	545	0,6%	12
G442	CEFALEA DEBIDA A TENSION	138	0,4%	400	0,7%	538	0,6%	11
E106	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON OTRAS COMPLICACIONES ESPECIFICADAS	132	0,4%	337	0,6%	469	0,5%	10
R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	170	0,5%	290	0,5%	460	0,5%	10

**Fuente: Rips IPS del Municipio**

Se puede observar que la primera causa de consulta es la Hipertensión Arterial 8.7%, como segunda causa se encuentran los dolores abdominales con un 3.2% y como tercera se encuentra la Diabetes Mellitus 2.8%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

#### 5.6.2.4 Causa De Consulta Externa

Tabla 3 . Morbilidad por consulta Externa ambos sexos, todos los grupos de edad. Zarzal 2019

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE CONSULTA MEDICA EXTERNA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Capitulo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	2070	11,2%	5569	12,7%	7639	12,3%	162
E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION	742	4,0%	1788	4,1%	2530	4,1%	54
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	179	1,0%	848	1,9%	1027	1,7%	22
E101	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON CETOACIDOSIS	206	1,1%	704	1,6%	910	1,5%	19
E039	HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	84	0,5%	657	1,5%	741	1,2%	16
R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	181	1,0%	501	1,1%	682	1,1%	14
M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	265	1,4%	345	0,8%	610	1,0%	13
E660	OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS	111	0,6%	449	1,0%	560	0,9%	12
B349	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	240	1,3%	305	0,7%	545	0,9%	12
E46X	DESNUTRICION PROTEICOALORICA , NO ESPECIFICADA	224	1,2%	317	0,7%	541	0,9%	11
E106	DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE CON OTRAS COMPLICACIONES ESPECIFICADAS	131	0,7%	336	0,8%	467	0,8%	10
E785	HIPERLIPIDEMIA NO ESPECIFICADA	81	0,4%	280	0,6%	361	0,6%	8
R42X	MAREO Y DESVANECIMIENTO	111	0,6%	249	0,6%	360	0,6%	8
G409	EPILEPSIA, TIPO NO ESPECIFICADO	168	0,9%	190	0,4%	358	0,6%	8
K429	HERNIA UMBILICAL SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	147	0,8%	181	0,4%	328	0,5%	7
J22X	INFECCION AGUDA NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	176	1,0%	148	0,3%	324	0,5%	7
E149	DIABETES MELLITUS, NO ESPECIFICADA SIN MENCION DE COMPLICACION	78	0,4%	236	0,5%	314	0,5%	7
N771	VAGINITIS, VULVITIS Y VULVOVAGINITIS EN ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS CLASIFICADAS EN OTRA PARTE		0,0%	300	0,7%	300	0,5%	6
R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	6	0,0%	283	0,6%	289	0,5%	6
J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	147	0,8%	135	0,3%	282	0,5%	6
E668	OTROS TIPOS DE OBESIDAD	92	0,5%	187	0,4%	279	0,4%	6

**Fuente: Rips IPS del Municipio**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Se identifica la primera causa de consulta externa la Hipertensión Arterial con el 12.3%, como segunda causa se la Diabetes Mellitus con el 4.1% y como tercera causa la Infección de las Vías Urinarias 1.7%.

### 5.6.2.5 Causa De Consulta Urgencias

Tabla 4 . Morbilidad por consulta urgencias ambos sexos, todos los grupos de edad.  
Zarzal 2019

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE CONSULTA MEDICA URGENCIAS								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	912	6,6%	1338	8,2%	2250	7,5%	48
R509	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	1099	8,0%	888	5,4%	1987	6,6%	42
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	329	2,4%	753	4,6%	1082	3,6%	23
R51X	CEFALEA	342	2,5%	668	4,1%	1010	3,4%	21
R074	DOLOR EN EL PECHO, NO ESPECIFICADO	390	2,8%	447	2,7%	837	2,8%	18
M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	371	2,7%	245	1,5%	616	2,0%	13
B349	INFECCION VIRAL, NO ESPECIFICADA	258	1,9%	275	1,7%	533	1,8%	11
R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	48	0,3%	461	2,8%	509	1,7%	11
R11X	NAUSEA Y VOMITO	235	1,7%	273	1,7%	508	1,7%	11
R42X	MAREO Y DESVANECIMIENTO	185	1,3%	265	1,6%	450	1,5%	10
A09X	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	222	1,6%	219	1,3%	441	1,5%	9
R500	FIEBRE CON ESCALOFRIO	219	1,6%	198	1,2%	417	1,4%	9
R101	DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	146	1,1%	256	1,6%	402	1,3%	9
I139	ENFERMEDAD CARDIORRENAL HIPERTENSIVA, NO ESPECIFICADA	116	0,8%	256	1,6%	372	1,2%	8
K529	COLITIS Y GASTROENTERITIS NO INFECCIOSAS, NO ESPECIFICADAS	195	1,4%	172	1,1%	367	1,2%	8
G442	CEFALEA DEBIDA A TENSION	101	0,7%	264	1,6%	365	1,2%	8
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	142	1,0%	213	1,3%	355	1,2%	8
R520	DOLOR AGUDO	147	1,1%	197	1,2%	344	1,1%	7
J449	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	149	1,1%	177	1,1%	326	1,1%	7
T784	ALERGIA NO ESPECIFICADA	126	0,9%	156	1,0%	282	0,9%	6
L039	CELULITIS DE SITIO NO ESPECIFICADO	149	1,1%	129	0,8%	278	0,9%	6

### Fuente: Rips

Se identifica la primera causa los Dolores abdominales no especificados con el 7.5%, la segunda causa la Fiebre no especificada con el 6.6% y como tercera causa la Infección de vías urinarias con el 3.6%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 34 de 161	

### 5.6.2.6 Causa De Consulta Salud Oral

Se realiza el análisis de las causas de consulta Odontológicas siendo la fuente los Rips de las IPS del Municipio no se tiene en cuenta el Examen Odontológico.

Tabla 5. Causa de consulta oral general

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE CONSULTA ODONTOLÓGICA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Capítulo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
K021	CARIES DE LA DENTINA	1051	75,7%	2006	81,1%	3057	79,2%	65
K083	RAIZ DENTAL RETENIDA	54	3,9%	71	2,9%	125	3,2%	3
K060	RETRACCION GINGIVAL	6	0,4%	25	1,0%	31	0,8%	1
K040	PULPITIS	12	0,9%	16	0,6%	28	0,7%	1
K062	LESIONES DE LA ENCIA Y DE LA ZONA EDENTULA ASOCIADAS CON TRAUMATISMO	5	0,4%	11	0,4%	16	0,4%	0
S025	FRACTURA DE LOS DIENTES	5	0,4%	9	0,4%	14	0,4%	0
K022	CARIES DEL CEMENTO	2	0,1%	9	0,4%	11	0,3%	0
K047	ABSCESO PERIAPICAL SIN FISTULA	4	0,3%	4	0,2%	8	0,2%	0
K052	PERIODONTITIS AGUDA	5	0,4%	3	0,1%	8	0,2%	0
K031	ABRASION DE LOS DIENTES	2	0,1%	5	0,2%	7	0,2%	0
K050	GINGIVITIS AGUDA	4	0,3%	2	0,1%	6	0,2%	0
K006	ALTERACIONES EN LA ERUPCION DENTARIA	1	0,1%	3	0,1%	4	0,1%	0
K042	DEGENERACION DE LA PULPA		0,0%	4	0,2%	4	0,1%	0
K122	CELULITIS Y ABSCESO DE BOCA	3	0,2%		0,0%	3	0,1%	0
R520	DOLOR AGUDO	2	0,1%	1	0,0%	3	0,1%	0
K004	ALTERACIONES EN LA FORMACION DENTARIA		0,0%	2	0,1%	2	0,1%	0
K041	NECROSIS DE LA PULPA		0,0%	2	0,1%	2	0,1%	0
K099	QUISTE DE LA REGION BUCAL, SIN OTRA ESPECIFICACION	2	0,1%		0,0%	2	0,1%	0
K000	ANODONCIA	1	0,1%		0,0%	1	0,0%	0
K001	DIENTES SUPERNUMERARIOS		0,0%	1	0,0%	1	0,0%	0
K011	DIENTES IMPACTADOS	1	0,1%		0,0%	1	0,0%	0

Fuente: Rips IPS del Municipio

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

La primera causa de consulta en Salud Oral es la Caries dental con el 79.2% como segunda causa está la Raíz dental retenida con el 3.2% y como tercera causa la Retracción gingival con el 0.8%

### 5.6.2.7 Causas De Egresos Hospitalarios

Se da a conocer las causas de los egresos hospitalarios general, por servicios y sexo.

#### 5.6.2.7.1 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios General

Tabla 6. Causa de egresos hospitalarios general

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 36 de 161	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS (HOSPITALIZACION)								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS	77	14,1%	167	15,5%	244	15,0%	5
O809	PARTO NORMAL		0,0%	104	9,7%	104	6,4%	2
J449	EPOC ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	54	9,9%	36	3,3%	90	5,5%	2
O829	PARTO POR CESAREA		0,0%	73	6,8%	73	4,5%	2
L039	CELULITIS CUALQUIER SITIO	34	6,2%	30	2,8%	64	3,9%	1
K359	APENDICITIS AGUDA	30	5,5%	27	2,5%	57	3,5%	1
K802	COLELITIASIS	11	2,0%	31	2,9%	42	2,6%	1
J159	NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	19	3,5%	17	1,6%	36	2,2%	1
A90X	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	11	2,0%	23	2,1%	34	2,1%	1
D259	LEIOMIOMA DEL UTERO, SIN OTRA ESPECIFICACION		0,0%	33	3,1%	33	2,0%	1
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	15	2,7%	14	1,3%	29	1,8%	1
N938	HEMORRAGIAS UTERINAS DISFUNCIONAL		0,0%	25	2,3%	25	1,5%	1
J180	BRONCONEUMONIA	13	2,4%	11	1,0%	24	1,5%	1
E138	OTRAS DIABETES MELLITUS ESPECIFICADAS CON COMPLICACIONES NO ESPECIFICADAS	7	1,3%	15	1,4%	22	1,4%	0
J209	BRONQUITIS AGUDA	11	2,0%	11	1,0%	22	1,4%	0
O288	EMBARAZO MAS INFECCION URINARIA		0,0%	20	1,9%	20	1,2%	0
A09X	DIARREA INFECCIOSA	5	0,9%	12	1,1%	17	1,0%	0
O471	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 Y MAS SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION		0,0%	17	1,6%	17	1,0%	0
K800	COLECISTITIS AGUDA	3	0,5%	13	1,2%	16	1,0%	0
J189	NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	4	0,7%	11	1,0%	15	0,9%	0
K819	COLECISTITIS	3	0,5%	12	1,1%	15	0,9%	0

**Fuente: Rips IPS del Municipio**

La primera causa de egresos Hospitalarios Otras Enfermedades Del Sistema Urinario 15.0% como segunda causa se encuentran los Partos normales con el 6.4% y como tercera causa se encuentra la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica con el 5.5%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 5.6.2.7.2 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios Medicina Interna

Tabla 7. Causa de egresos hospitalarios medicina interna

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS MEDICINA INTERNA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS	63	23,8%	131	38,2%	194	31,9%	4
J449	EPOC ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	34	12,8%	25	7,3%	59	9,7%	1
L039	CELULITIS CUALQUIER SITIO	30	11,3%	24	7,0%	54	8,9%	1
I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	15	5,7%	14	4,1%	29	4,8%	1
J440	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	15	5,7%	8	2,3%	23	3,8%	0
E138	OTRAS DIABETES MELLITUS ESPECIFICADAS CON COMPLICACIONES NO ESPECIFICADAS	7	2,6%	15	4,4%	22	3,6%	0
J189	NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	4	1,5%	10	2,9%	14	2,3%	0
L038	CELULITIS DE OTROS SITIOS	8	3,0%	4	1,2%	12	2,0%	0
J159	NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	3	1,1%	7	2,0%	10	1,6%	0
L029	ABSCESO DE PIEL	8	3,0%	2	0,6%	10	1,6%	0
J441	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON EXACERBACION AGUDA, NO ESPECIFICADA	5	1,9%	3	0,9%	8	1,3%	0
I500	INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA	2	0,8%	4	1,2%	6	1,0%	0
A90X	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	1	0,4%	4	1,2%	5	0,8%	0
H601	CELULITIS DE OREJA		0,0%	5	1,5%	5	0,8%	0
I519	CARDIOPATIA DILATADA	2	0,8%	3	0,9%	5	0,8%	0
L088	OTRAS INFECCIONES LOCALES ESPECIFICADAS DE LA PIEL Y DEL TEJIDO SUBCUTANEO	3	1,1%	2	0,6%	5	0,8%	0
I802	TROMBOSIS VENOSA PROFUNDA TVP	2	0,8%	2	0,6%	4	0,7%	0
J180	BRONCONEUMONIA	1	0,4%	3	0,9%	4	0,7%	0
K047	ABSCESO PERIAPICAL SIN FISTULA	3	1,1%	1	0,3%	4	0,7%	0
E135	OTRAS DIABETES MELLITUS ESPECIFICADAS CON COMPLICACIONES CIRCULATORIAS PERIFERICAS	2	0,8%	1	0,3%	3	0,5%	0
E876	HIPOKALEMIA	2	0,8%	1	0,3%	3	0,5%	0

Fuente: Rips IPS del Municipio

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	<b>CÓDIGO: P-GDG 01</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>	<b>FECHA: 01/02/2014</b>	<b>TRD: 20-21.01</b>	

La primera causa de egresos Hospitalarios son la infección de vías urinaria con el 31.9%, como segunda causa se encuentra la enfermedad pulmonar obstructiva crónica con el 9.7% y como tercera causa se encuentra la celulitis cualquier sitio con el 8.9%

#### 5.6.2.7.3 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios En Cirugía

Tabla 8. Causa de egresos hospitalarios de cirugía

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 39 de 161	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS CIRUGIA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
K359	APENDICITIS AGUDA	30	37,0%	26	20,0%	56	26,5%	1
K802	COLELITIASIS	11	13,6%	31	23,8%	42	19,9%	1
K800	COLECISTITIS AGUDA	3	3,7%	12	9,2%	15	7,1%	0
K819	COLECISTITIS	3	3,7%	12	9,2%	15	7,1%	0
K808	OTRAS COLELITIASIS	2	2,5%	7	5,4%	9	4,3%	0
K429	HERNIA UMBILICAL SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	2	2,5%	4	3,1%	6	2,8%	0
K439	HERNIA VENTRAL SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	4	4,9%	2	1,5%	6	2,8%	0
L050	QUISTE PILONIDAL ABSCEDADO	3	3,7%	3	2,3%	6	2,8%	0
K409	HERNIA INGUINAL UNILATERAL O NO ESPECIFICADA, SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	2	2,5%	2	1,5%	4	1,9%	0
K801	CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON OTRA COLECISTITIS	1	1,2%	3	2,3%	4	1,9%	0
K36X	OTROS TIPOS DE APENDICITIS	2	2,5%	1	0,8%	3	1,4%	0
R104	DOLOR ABDOMINAL	2	2,5%	1	0,8%	3	1,4%	0
T810	SEROMA POST QUIRURGICA		0,0%	3	2,3%	3	1,4%	0
Z988	OTROS ESTADOS POSTQUIRURGICOS ESPECIFICADOS		0,0%	3	2,3%	3	1,4%	0
K403	HERNIA INGUINAL UNILATERAL O NO ESPECIFICADA, CON OBSTRUCCION, SIN GANGRENA	2	2,5%		0,0%	2	0,9%	0
Q831	MAMA SUPERNUMERARIA		0,0%	2	1,5%	2	0,9%	0
T814	ISO	1	1,2%	1	0,8%	2	0,9%	0
Z489	POST QUIRURGICO	1	1,2%	1	0,8%	2	0,9%	0
C494	TUMOR MALIGNO DEL TEJIDO CONJUNTIVO Y TEJIDO BLANDO DEL ABDOMEN	1	1,2%		0,0%	1	0,5%	0
C509	CA MAMA CUALQUIER SITIO		0,0%	1	0,8%	1	0,5%	0
D170	LIPOMA CABEZA CARA CUELLO		0,0%	1	0,8%	1	0,5%	0

**Fuente: Rips IPS del Municipio**

La primera causa de egresos Hospitalarios son las apendicitis agudas con el 26.5% como segunda causa la coleditiasis con el 19.9% y como tercera causa las colecistitis aguda con el 7.1%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 40 de 161	

#### 5.6.2.7.4 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios En Gineco-Obstetricia

Tabla 9. Causa de egresos hospitalarios de ginecoobstetricia

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS GINECO-OBSTETRICIA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
O809	PARTO NORMAL			93	22,3%	93	22,3%	2
O829	PARTO POR CESAREA			67	16,1%	67	16,1%	1
D259	LEIOMIOMA DEL UTERO, SIN OTRA ESPECIFICACION			33	7,9%	33	7,9%	1
N938	HEMORRAGIAS UTERINAS DISFUNCIONAL			25	6,0%	25	6,0%	1
O288	EMBARAZO MAS INFECCION URINARIA			20	4,8%	20	4,8%	0
O471	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 Y MAS SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION			17	4,1%	17	4,1%	0
N819	PROLAPSO GENITAL FEMENINO, NO ESPECIFICADO			11	2,6%	11	2,6%	0
O234	INFECCION URINARIA EN EL EMBARAZO			10	2,4%	10	2,4%	0
D391	TUMOR DE OVARIO NATURALEZA NO ESPECIFICADA			7	1,7%	7	1,7%	0
O839	PARTO UNICO ASISTIDO, SIN OTRA ESPECIFICACION			6	1,4%	6	1,4%	0
N879	DISPLASIA CERVICAL CUELLO UTERINO LEVE N870 GRAVE N872			5	1,2%	5	1,2%	0
O021	ABORTO RETENIDO			5	1,2%	5	1,2%	0
O479	AMENAZA DE PARTO PREMATURO			5	1,2%	5	1,2%	0
O669	TRABAJO DE PARTO OBSTRUIDO, SIN OTRA ESPECIFICACION			5	1,2%	5	1,2%	0
N850	HIPERPLASIA DE GLANDULA DEL ENDOMETRIO			4	1,0%	4	1,0%	0
O13X	EMBARAZO MAS HIE HIPERTENSION INDUCIDO POR EL EMBARAZO			4	1,0%	4	1,0%	0
O233	INFECCION DE OTRAS PARTES DE LAS VIAS URINARIAS EN EL EMBARAZO			4	1,0%	4	1,0%	0
O470	FALSO TRABAJO DE PARTO ANTES DE LA 37 SEMANAS COMPLETAS DE GESTACION			4	1,0%	4	1,0%	0
Z988	OTROS ESTADOS POSTQUIRURGICOS ESPECIFICADOS			4	1,0%	4	1,0%	0
N758	BARTOLINITIS			3	0,7%	3	0,7%	0

Fuente: Rips IPS del Municipio

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

La primera causa de egresos Hospitalarios son los partos normales con el 22.3%, como segunda causa están los partos por Cesárea 16.1% y como tercera causa están los leiomiomas del útero con el 7.9%

#### 5.6.2.7.5 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios En Pediatría

Tabla 10. Causa de egresos hospitalarios Pediatría

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS PEDIATRIA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS	14	9,7%	35	22,4%	49	16,3%	1
A90X	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	10	6,9%	19	12,2%	29	9,6%	1
J159	NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	16	11,0%	10	6,4%	26	8,6%	1
J209	BRONQUITIS AGUDA	11	7,6%	10	6,4%	21	7,0%	0
J180	BRONCONEUMONIA	12	8,3%	8	5,1%	20	6,6%	0
A09X	DIARREA INFECCIOSA	5	3,4%	10	6,4%	15	5,0%	0
J219	BRONQUIOLITIS	4	2,8%	9	5,8%	13	4,3%	0
R17X	ICTERICIA NO ESPECIFICADA	6	4,1%	4	2,6%	10	3,3%	0
R509	FIEBRE, NO ESPECIFICADA	4	2,8%	6	3,8%	10	3,3%	0
A049	DIARREA BACTERIANA	5	3,4%	4	2,6%	9	3,0%	0
J459	CRISIS ASMATICA	6	4,1%	3	1,9%	9	3,0%	0
L039	CELULITIS CUALQUIER SITIO	3	2,1%	4	2,6%	7	2,3%	0
L029	ABSCESO DE PIEL	4	2,8%	1	0,6%	5	1,7%	0
K529	COLITIS Y GASTROENTERITIS NO INFECCIOSAS, NO ESPECIFICADAS	1	0,7%	3	1,9%	4	1,3%	0
A419	SEPSIS	1	0,7%	2	1,3%	3	1,0%	0
G409	EPILEPSIA	2	1,4%	1	0,6%	3	1,0%	0
H050	CELULITIS PERIOCLAR	2	1,4%	1	0,6%	3	1,0%	0
J030	AMIGDALITIS ESTREPTOCOCICA	1	0,7%	2	1,3%	3	1,0%	0
L032	CELULITIS DE LA CARA	3	2,1%		0,0%	3	1,0%	0
A084	DIARREA VIRAL,	2	1,4%		0,0%	2	0,7%	0

**Fuente: Rips IPS del Municipio**

La primera causa de egresos en pediatría esta la infección de vía urinarias con el 16.3% como segunda causa Dengue con el 9.6% y como tercera causa la neumonía bacteriana, no especificada con el 8.6%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 5.6.2.7.6 Primeras Causas De Egresos Hospitalarios En Traumatología

Tabla 11. Causa de egresos hospitalarios Traumatología

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL VALLE								
PRIMERA CAUSAS DE EGRESOS HOSPITALARIOS TRAUMATOLOGIA								
PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE 2019								
Codigo CIE 10	DIAGNOSTICO	SEXO				TOTAL	%	TASA X 1000
		MASC.		FEM.				
		Nº	%	Nº	%			
S525	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL RADIO	6	10,5%	4	13,8%	10	11,6%	0
S420	FRACTURA DE LA CLAVICULA	6	10,5%	1	3,4%	7	8,1%	0
S526	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DEL CUBITO Y DEL RADIO	3	5,3%	3	10,3%	6	7,0%	0
S623	FRACTURA DE METACARPO	4	7,0%	2	6,9%	6	7,0%	0
S923	FRACTURA DE HUESO DEL METATARSO	4	7,0%	2	6,9%	6	7,0%	0
S823	FRACTURA DE LA EPIFISIS INFERIOR DE LA TIBIA	2	3,5%	2	6,9%	4	4,7%	0
S826	FRACTURA DEL MALEOLO EXTERNO	3	5,3%	1	3,4%	4	4,7%	0
L039	CELULITIS CUALQUIER SITIO	1	1,8%	2	6,9%	3	3,5%	0
S824	FRACTURA DEL PERONE SOLAMENTE		0,0%	3	10,3%	3	3,5%	0
L088	OTRAS INFECCIONES LOCALES ESPECIFICADAS DE LA PIEL Y DEL TEJIDO SUBCUTANEO	2	3,5%		0,0%	2	2,3%	0
S520	FRACTURA DEL CODO	2	3,5%		0,0%	2	2,3%	0
S619	HERIDA DE MANO	2	3,5%		0,0%	2	2,3%	0
S821	FRACTURA DE LA EPIFISIS SUPERIOR DE LA TIBIA		0,0%	2	6,9%	2	2,3%	0
S924	FRACTURA DE LOS HUESOS DEL DEDO GORDO DEL PIE		0,0%	2	6,9%	2	2,3%	0
T847	INFECCION Y REACCION INFLAMATORIA DEBIDAS A OTROS DISPOSITIVO DE FIJACION INTERNA (CUALQUIER SITIO) DISPOSITIVOS PROTESICOS, IMPLANTES E INJERTOS ORTOPEDICOS INTERNOS	2	3,5%		0,0%	2	2,3%	0
M201	HALLUX VALGUS (ADQUIRIDO)		0,0%	1	3,4%	1	1,2%	0
M203	OTRAS DEFORMIDADES DEL HALLUX (ADQUIRIDAS)		0,0%	1	3,4%	1	1,2%	0
M544	LUMBAGO CON CIATICA	1	1,8%		0,0%	1	1,2%	0
M705	BURSITIS EN LA RODILLA	1	1,8%		0,0%	1	1,2%	0
M866	OSTEOMIELITIS CRONICA	1	1,8%		0,0%	1	1,2%	0

Fuente: Rips IPS del Municipio

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

La primera causa de egresos Hospitalarios en traumatología es la fractura de la epífisis inferior del radio con el 11.5%, como segunda causa se encuentra la fractura de la clavícula con el 8.1% y como tercera causa se encuentra la fractura de la epífisis inferior del cubito y del radio con el 7.0%.

El grupo de edad de 20 a 24 años ha ido disminuyendo según la pirámide poblacional, al igual que las personas de 15 a 19 años; por el contrario, la población mayor de 65 años ha ido incrementándose de manera paulatina, lo cual implica la necesidad de revisar la oferta de servicios para los adultos mayores, en relación a las Enfermedades crónicas no transmisibles y ajustar las intervenciones a los grupos poblacionales más jóvenes, centrada en el mantenimiento de la salud.

Esta situación tiene implicaciones para el sistema de salud en términos de las respuestas y decisiones en políticas de salud, orientadas a modificar los factores determinantes de los riesgos en la salud, entre los que se encuentran, los del ambiente y los patrones de comportamiento, al igual que el modo de vida de las personas, pero que deben ser abordadas bajo la mirada del enfoque diferencial en cada uno de los territorios, garantizando el derecho a la salud.

La distribución de morbilidad reportada, muestra una activa participación de la mujer en el uso de los servicios de salud ambulatorios (63.5%), a expensas del proceso reproductivo. Mientras que, para los hombres, se relaciona con la hipertensión.

Sin desconocer los avances en la mejoría de la situación infantil se requiere continuar fortaleciendo las acciones relacionadas con la Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI), estrategia enfocada en la

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

atención de los menores de cinco años que pretende reducir las oportunidades perdidas de detección precoz y tratamiento de enfermedades que pueden pasar inadvertidas para los padres y para el personal de salud, con el consiguiente riesgo de agravarse y de presentar complicaciones. Actualmente es considerada la estrategia más eficiente para reducir la carga de enfermedad y discapacidad en la población, y contribuir a un crecimiento y desarrollo saludables durante los primeros cinco años de vida.

Los esfuerzos deben orientarse a identificar los riesgos de las mujeres en edad reproductiva que tenga patologías de base y que puedan ser susceptibles de embarazarse, al igual que al diseño de estrategias de intervención para evitar la presencia de embarazos en ellas; la articulación con otros sectores para intervenir problemas sociales, económicos y culturales que afectan a las gestantes y la mejoría en la calidad de la atención de los servicios de salud.

La salud de la población joven se ha considerado desde hace muchos años como un elemento básico para el desarrollo social y económico. En la ciudad, esta franja corresponde a 23.2% del municipio, sin embargo, se presentan debilidades relacionadas con la información que permita identificar la real problemática de este grupo y proponer soluciones acordes a sus necesidades, que permitan la extensión de cobertura y el acceso al disfrute de derechos definidos en salud para jóvenes. Teniendo en cuenta que se cuenta con la estrategia de servicios amigables en los prestadores de servicios.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

La cobertura de reporte oportuno a la Secretaria de Salud Departamental y al Instituto Nacional de Salud de las UPGD es superior al 90%, sin embargo, es fundamental fortalecer los esfuerzos para mejorar la aplicación de protocolos definidos para los eventos de interés en salud pública y el ajuste posterior a la misma.

El análisis de las limitaciones en el reporte oportuno tanto de la información de vigilancia como de estadísticas vitales, fundamental para disponer de información oportuna y con los registros completos, correctamente diligenciados que se traducen en información para la toma de decisiones.

Sostenibilidad financiera, ha introducido cambios notables en la dinámica de prestación de servicios. Es difícil valorar y equilibrar la rentabilidad económica de los prestadores públicos, y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de atención de los pacientes. En ocasiones prima el evento financiero sobre el evento de salud, así como prima la cobertura por sobre la calidad de la atención.

Este contexto hace que tanto prestadores como aseguradores, incorporen barreras que limitan o impiden el acceso a los servicios de salud.

Se requiere fortalecer el primer nivel de atención, introduciendo readecuaciones estructurales en el modelo de prestación de servicios de salud, balanceando adecuadamente la solidez financiera con la calidad de la atención, como requisito para garantizarle a miles de usuarios el Derecho a la Salud.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

El Análisis de Situación de Salud debe convertirse en una herramienta de inteligencia sanitaria que permita el monitoreo y análisis permanente de información sobre las variables e indicadores estratégicos de la situación de salud; de definir las prioridades sanitarias; y de proponer estrategias pertinentes para la atención de los problemas de salud. En este documento se avanzó en la descripción de algunos factores condicionantes, del proceso salud-enfermedad y de la respuesta social.

La respuesta social a los problemas de salud, es aquella que se produce en forma directa cuando se dirige a ellos, mediante acciones preventivas o recuperativas a los enfermos o a las poblaciones en riesgo de enfermarse, generalmente a través de instituciones o servicios de salud, que producen efectos en la disminución de enfermedades específicas. La respuesta indirecta está dirigida a los factores condicionantes, mediante acciones generales que redundan en bienestar y mejoría de las condiciones de vida de un amplio sector de la población, que producen efectos en la disminución generalizada de enfermedades.

Lo anterior implica para la Autoridad Sanitaria municipal y para los actores del sistema, avanzar hacia la medición de una respuesta social efectiva. La Secretaria de Salud ha avanzado en el fortalecimiento de la autoridad sanitaria que en tanto expresión del Estado, tiene la responsabilidad de garantizar las condiciones para la participación e igualmente responder a las demandas y necesidades ciudadanas, el fortalecimiento de los procesos organizativos, como expresiones colectivas de representación de intereses y necesidades y, el fortalecimiento de los espacios de concertación o de interlocución ciudadanía-institucionalidad, a través de los cuales

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

se produzca un diálogo entre actores para discutir y decidir el rumbo de las acciones que tienen relación directa con la producción de la salud.

### 5.6.3 Herramientas Participativas

Con el fin de proyectar las principales acciones que ha de realizar la ESE Hospital Departamental San Rafael de Zarzal durante el próximo cuatrienio, fue necesario realizar un análisis externo e interno, que permitiera identificar la situación actual. Fue fundamental revisar las Políticas y lineamientos Nacionales, Departamentales y Municipales para articular la planeación de las entidades públicas y, en particular enfocar colectivamente los esfuerzos en el sector salud para mejorar la calidad de los servicios.

Se utilizaron dos herramientas de recolección de información, la encuesta aplicada a 170 usuarios del periodo mayo a junio del 2020, dicha herramienta fue construida con los lineamientos del ministerio de salud para la evaluación de la calidad en la atención, cumple con preguntas que permitan evaluar los dominios de: Tiempo, acceso, trato recibido, información brindada, evaluación global y valoración final. Es importante anotar que, en este periodo el flujo de asistencia a los servicios del Hospital se vio notoriamente reducido a raíz de la pandemia por Covid -19

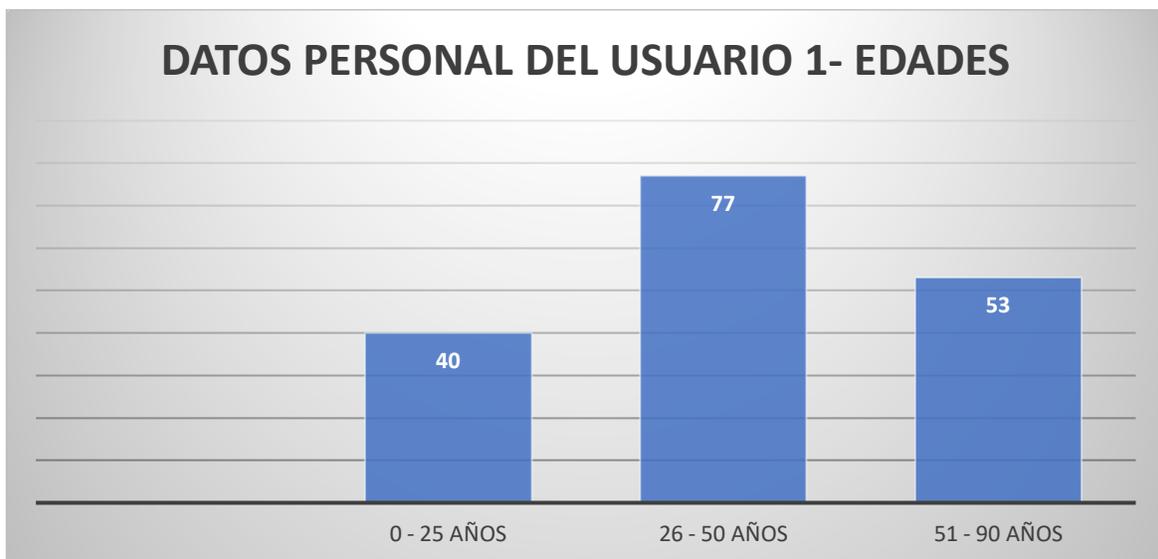
La segunda herramienta hace referencia a la Matriz DOFA, la cual fue consolidada a partir de varios análisis como: revisión de las matrices existentes para los procesos institucionales, revisión de las encuestas efectuadas a usuarios internos, revisión del contexto económico y social.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Previamente a la estructuración del Plan de Desarrollo Institucional 2020- 2023, Transformando la atención en Salud, se consideraron aspectos asociados a la percepción externa sobre la gestión realizada y se sostuvieron conversaciones con miembros de la oficina de la dirección local de salud en relación al entorno o contexto tanto a nivel de la empresa como a nivel sectorial.

### 5.6.3.1 Análisis de Encuestas

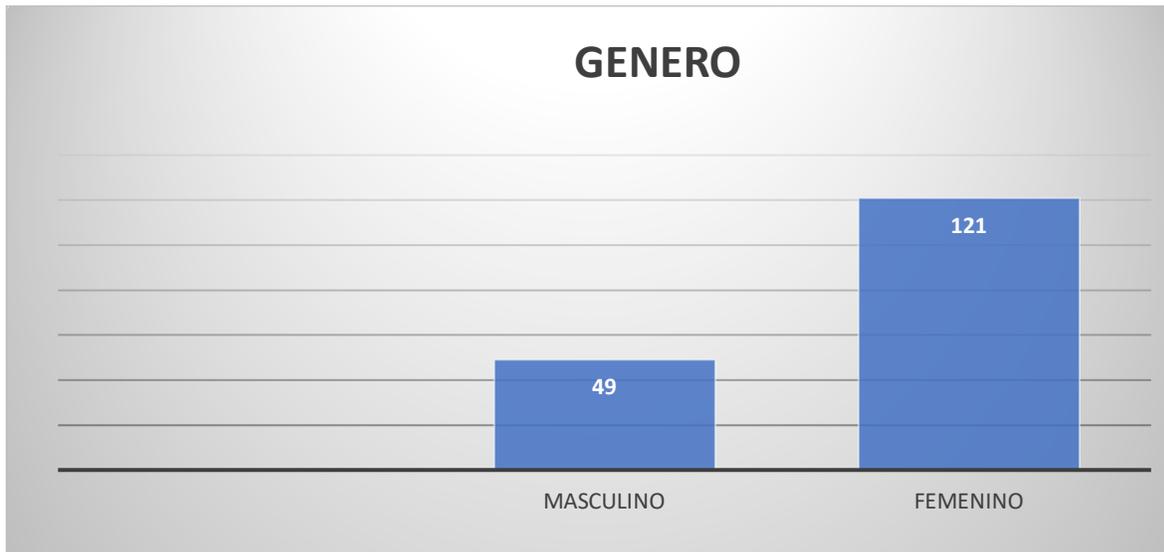
Los primeros diagramas corresponden a la caracterización de los participantes de la encuesta para evaluar la calidad del servicio recibido en la atención prestada.



**Figura 1: Intervalos de edad para los grupos encuestados.**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Durante el periodo de mayo a junio del 2020, se presentó una mayor tendencia hacia el grupo de edad de 26 a 50 años, grupo etario que corresponde a edades productivas y que pueden afectar significativamente los ingresos de un hogar o las actividades cotidianas del mismo, al ver afectada su salud. Este tipo de características de la población influye en las condiciones emocionales que ingresan los usuarios al Hospital para el uso de los servicios. De igual manera en la fig. 2 se evidencia mayor presencia de la situación de enfermedad en el grupo de género femenino, quien tradicionalmente tiene bajo su responsabilidad el cuidado de otros, situación que puede afectar el estado de bienestar de otros.



**Figura 2. distribución por sexo de la población encuestada.**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

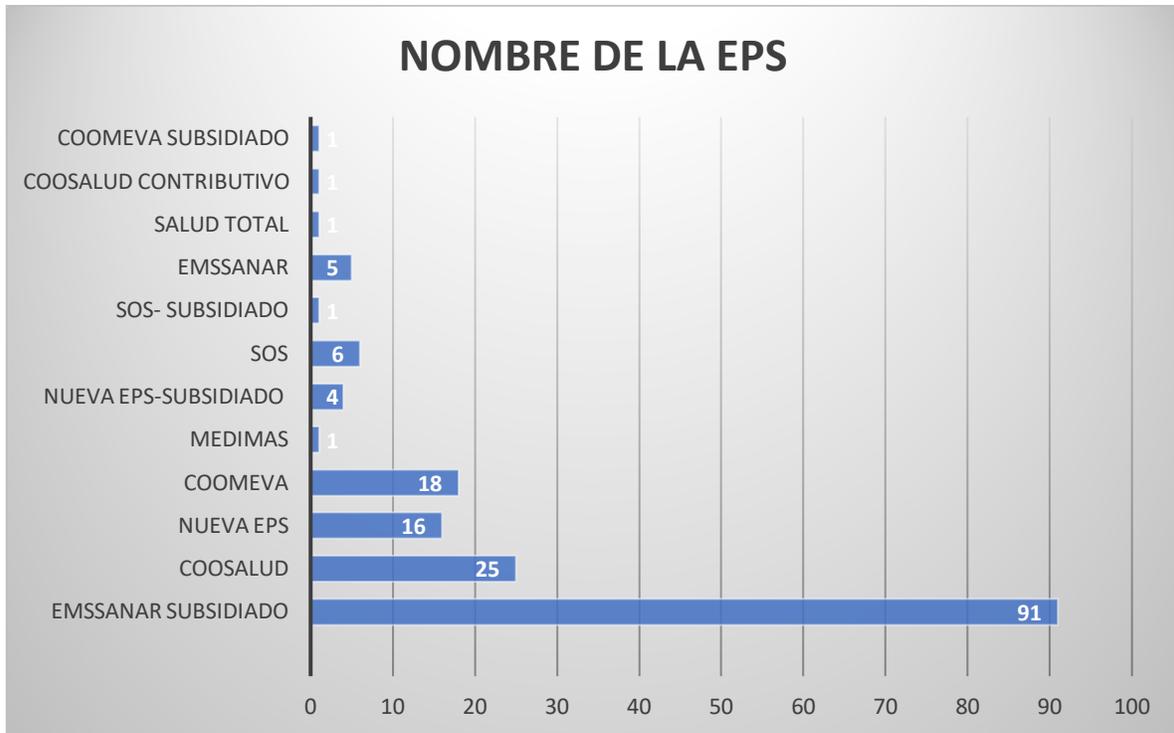


**Figura 3. Distribución según el régimen.**

En el caso de la fig. 3 se detecta que el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, presta sus servicios principalmente al régimen subsidiado y de manera significativa con Emssanar de acuerdo con la fig. 4; situación que llama la atención debido a que el municipio de Zarzal se identifica por ser principalmente del régimen contributivo. Esta situación pone en evidencia las dificultades en relación al débil uso del régimen contributivo, al igual que se puede interpretar como una oportunidad para la nueva gerencia, que al potencializarlo haría parte de las condiciones favorables administrativas y financieras al aumento del recaudo.

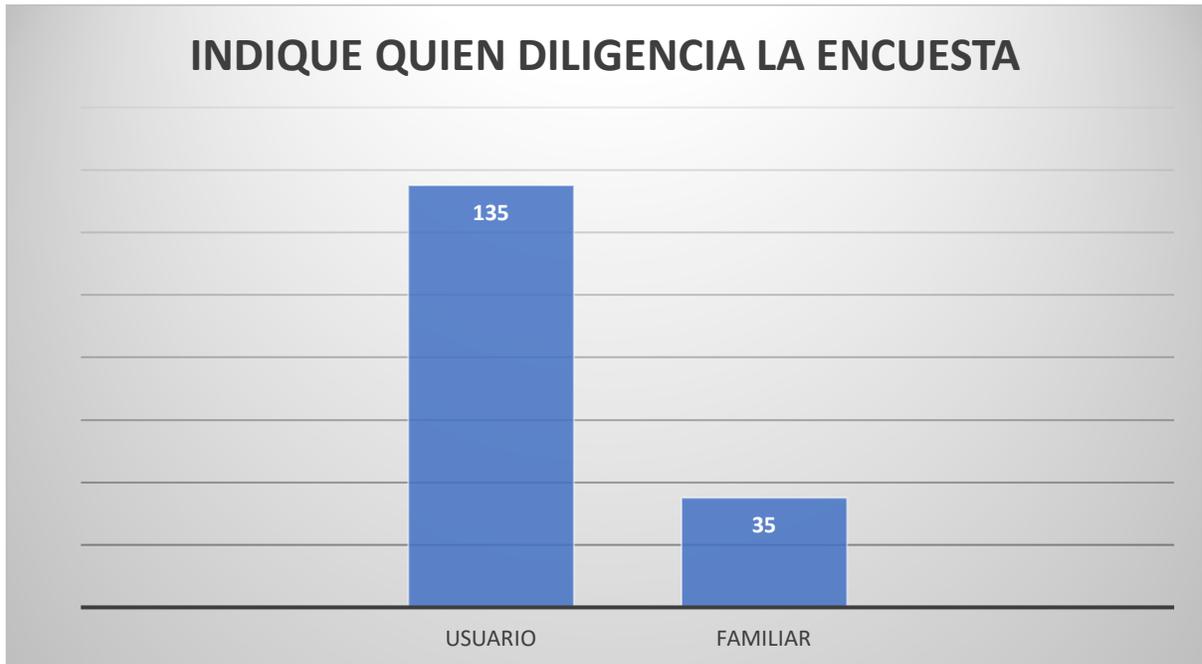
De manera significativa no se presentó participación en la encuesta de un usuario particular, lo que supone que los particulares hacen uso de otras instancias de salud para ser atendidos. Lo anterior puede tener fundamento en la percepción inadecuada que se tiene de la calidad del servicio que presta el Hospital y en el poder adquisitivo y la facilidad de este grupo para trasladarse a otra ciudad.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	<b>CÓDIGO: P-GDG 01</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>	<b>FECHA: 01/02/2014</b>	<b>TRD: 20-21.01</b>	

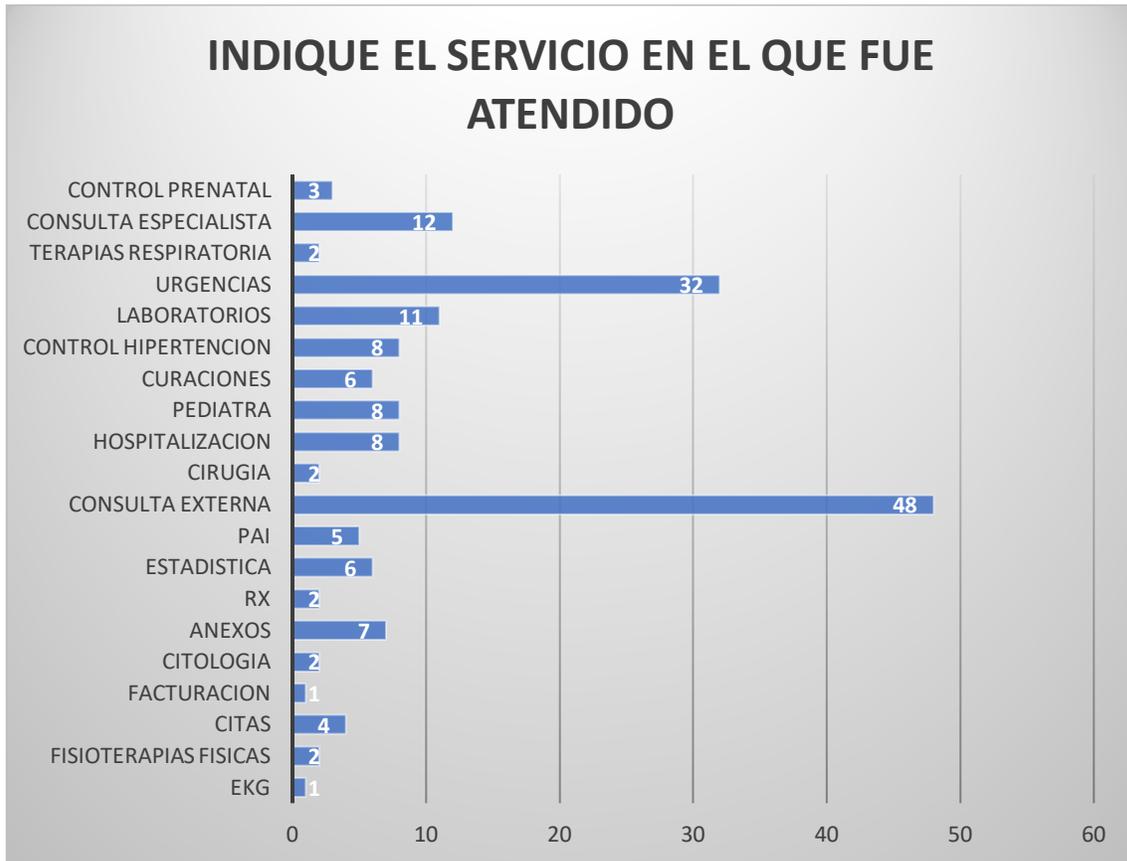


**Figura 4. Distribución según la EPS a la que pertenece el encuestado.**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



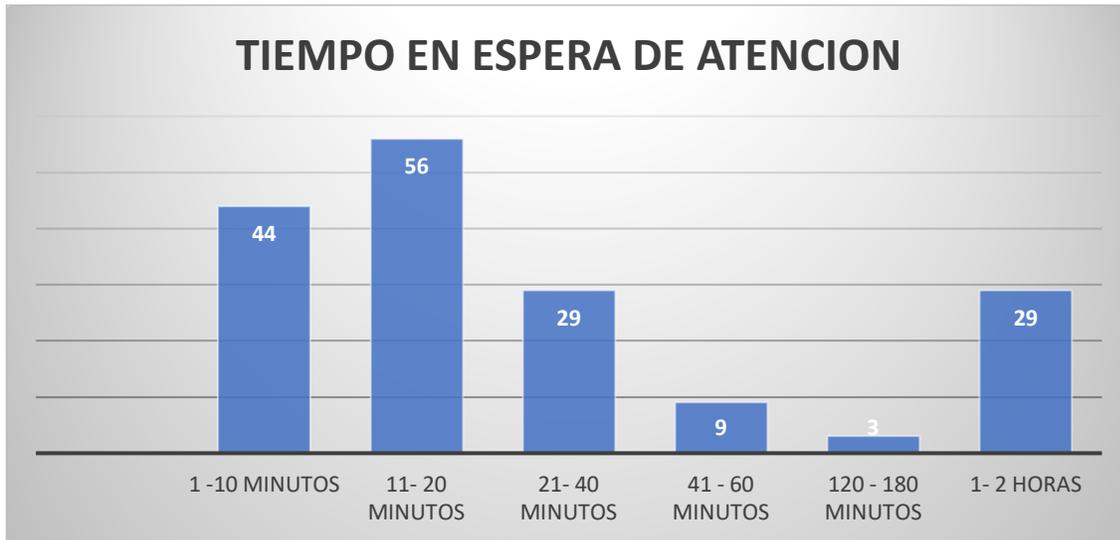
**Figura 5. Distribución según el diligenciamiento del formato de la encuesta.**



**Figura 6. Distribución según el servicio recibido.**

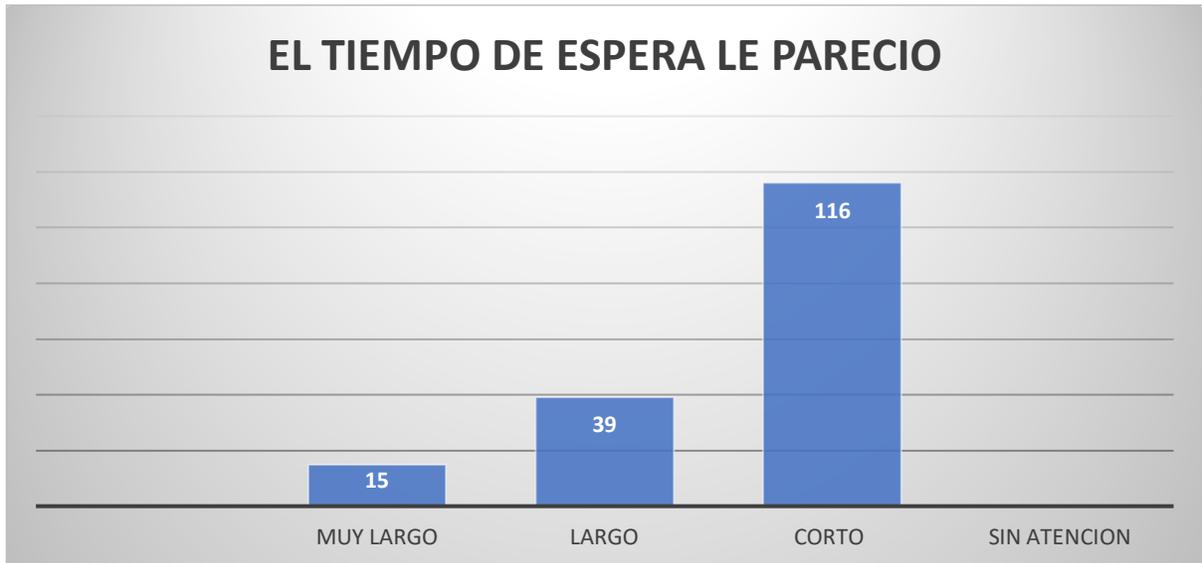
El diagrama que corresponde con la fig. 6 debe ser interpretado a la luz de la situación de Covid 19 que enfrenta el país y que afecta de manera significativa la asistencia de usuarios a los diferentes servicios. De acuerdo con los resultados de la encuesta se puede interpretar que el servicio que presenta mayor demanda durante el periodo fue Consulta externa, seguido del servicio de urgencias.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

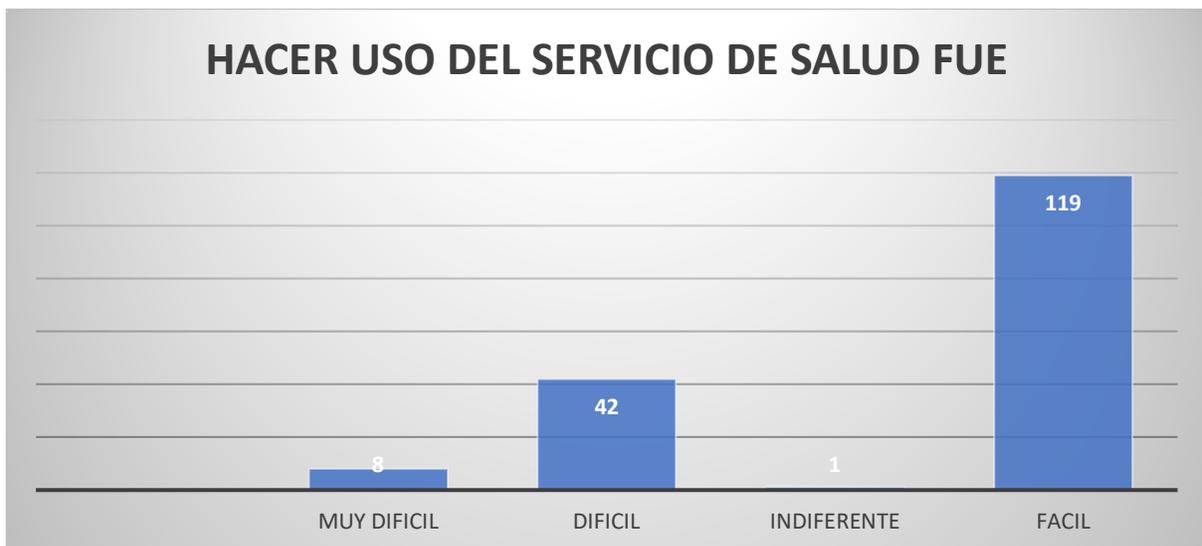


**Figura 7. Distribución según el tiempo de espera para ser atendido.**

La tendencia que se presenta en la fig. 7 corresponde a un tiempo estimado de espera entre 10 a 40 minutos, tiempo que es cercano a lo estipulado en atención salud alrededor de 20 minutos. Es importante mejorar la capacidad de respuesta en menor tiempo y evaluar de manera periódica este indicador, especialmente en un periodo fuera del aislamiento social, que cobija actualmente a la condición de pandemia. Actualmente la percepción del tiempo de atención es corta y la percepción para acceder al servicio es fácil, pero esta percepción puede estar limitada a la actual situación de aislamiento social que minimiza la demanda de los servicios. (fig. 8 y fig. 9)

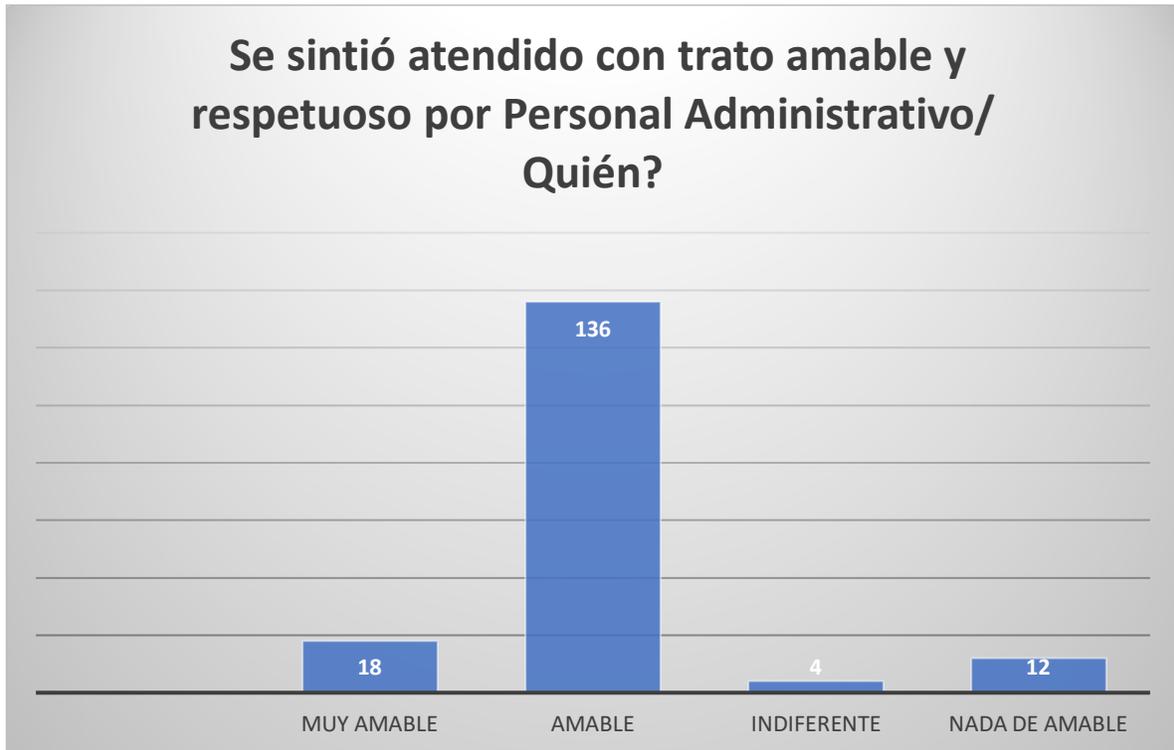


**Figura 8. Percepción del tiempo de espera.**

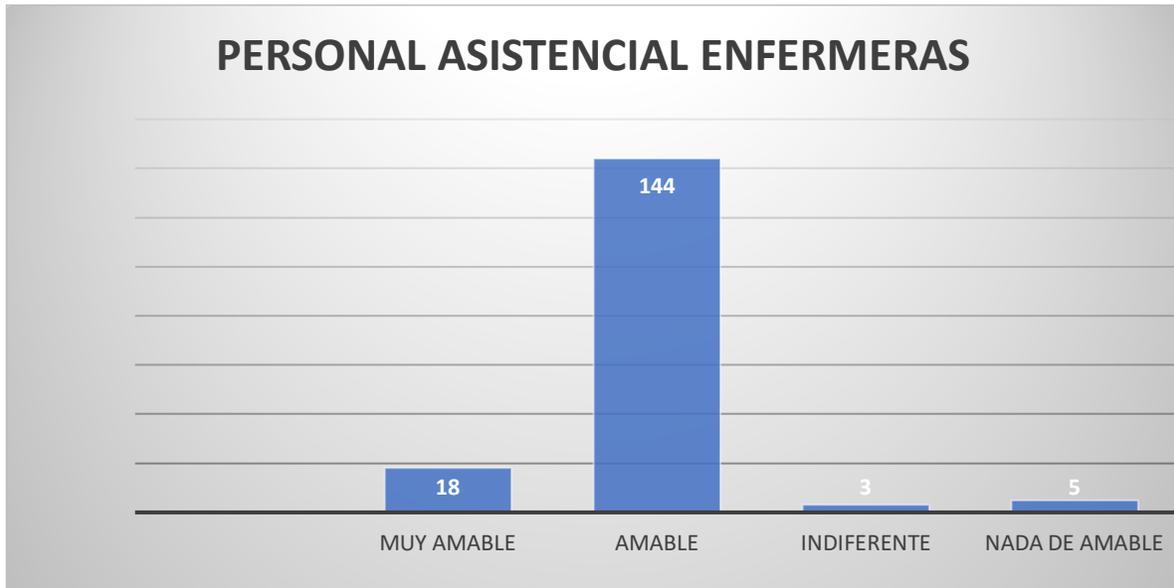


**Figura 9. Percepción de la calidad del servicio de salud.**

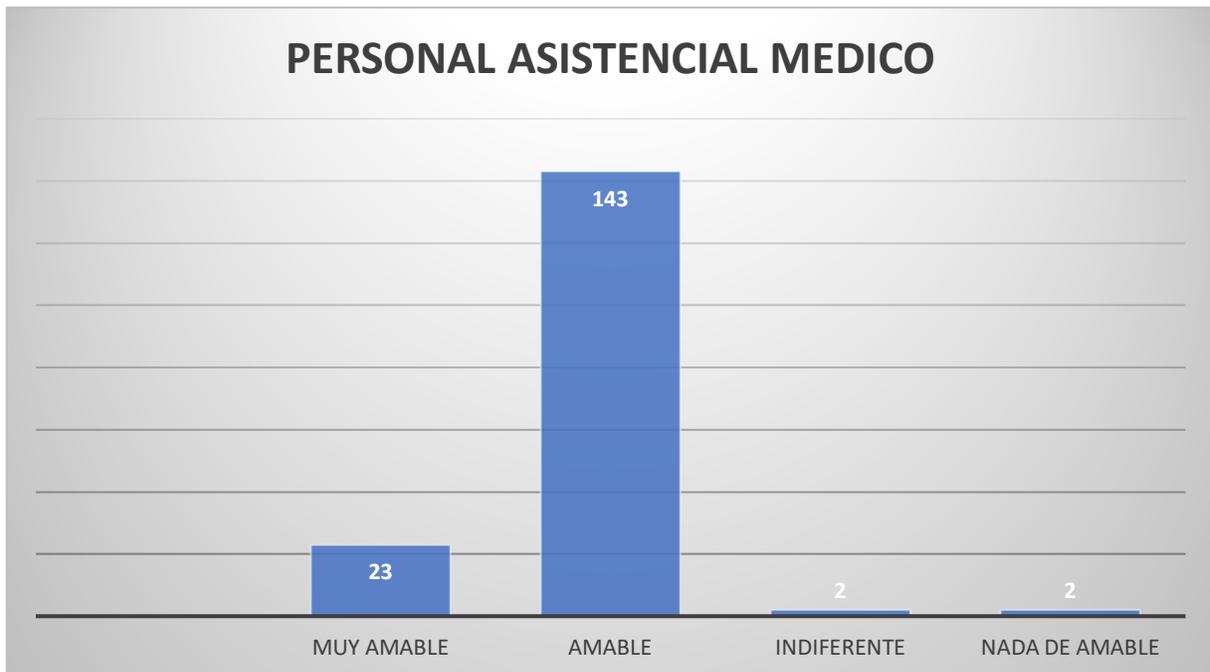
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



**Figura10. Percepción de la calidad del servicio brindado por los empleados.**



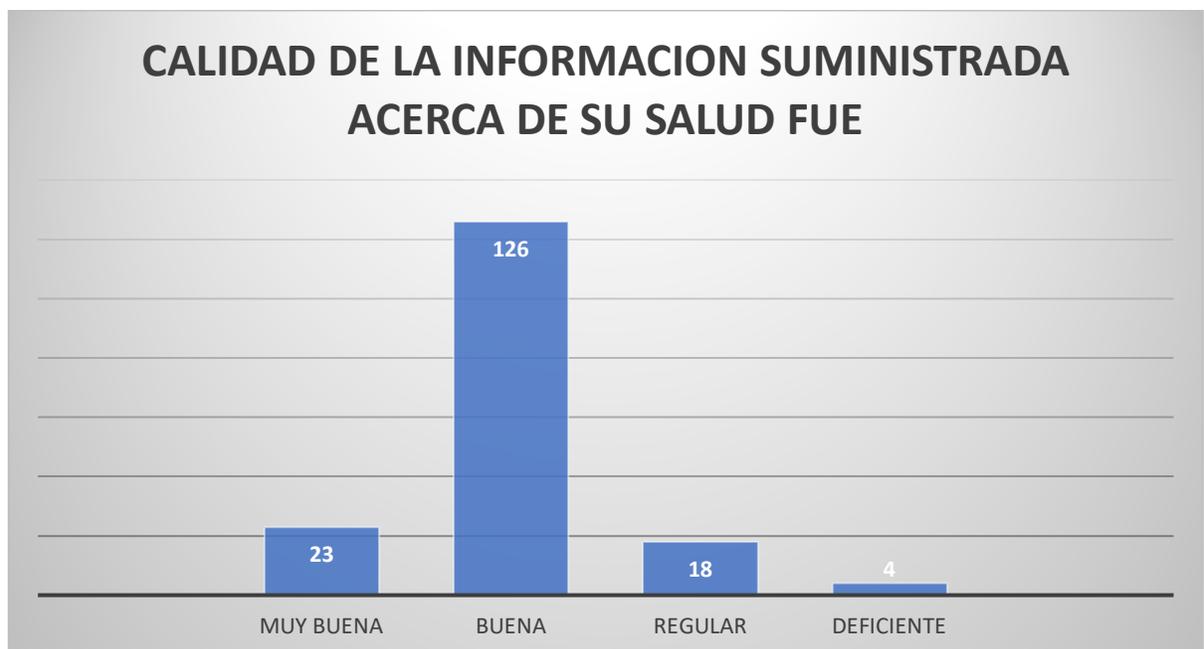
**Figura 11. Percepción de la calidad del servicio brindado por enfermería.**



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Figura 12. Percepción de la calidad del servicio brindado por médicos.**

La información recolectada y diagramada en las figuras, 11, 12 y 13 en relación al trato respetuoso y amable por parte de los servidores públicos del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, presenta una alta tendencia a la amabilidad, dicha tendencia podría generar una cortina de humo en relación a la buena atención que se brinda, pero que debe presentar correspondencia con los resultados en la Figura 15; en la cual se pregunta al entrevistado si recomendaría el servicio del hospital San Rafael, donde se obtuvo como resultado favorable el 73%, con recomendaciones a tener en cuenta para mejorar el servicio y asegurar la adherencia y fidelidad al mismo.

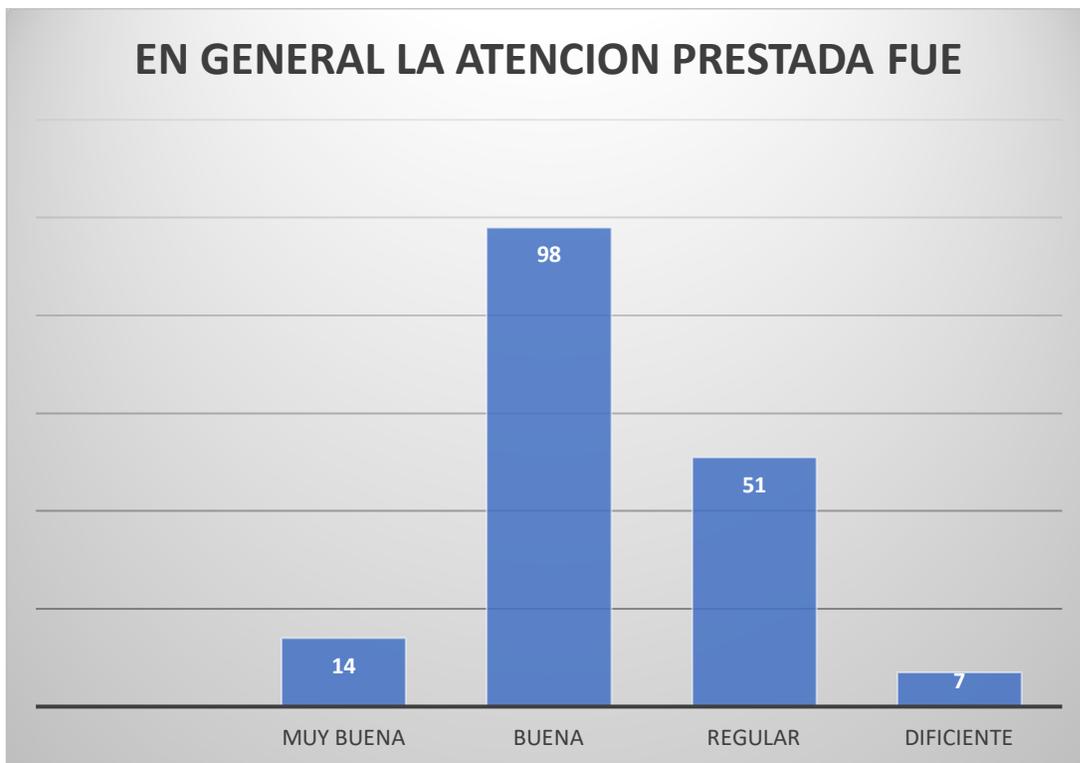


**Figura 13. Percepción de la calidad de la información suministrada.**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

La calidad de la información que recibe el usuario durante la atención en el servicio de salud, es fundamental ya que facilita los cuidados de los cuales es igualmente responsable el usuario, además de que previene dificultades en las relaciones interpersonales por la calidad de la comunicación, a partir de la información constante y clara que se brinda al usuario o familiar que lo acompaña minimizando la incertidumbre frente al estado de salud.

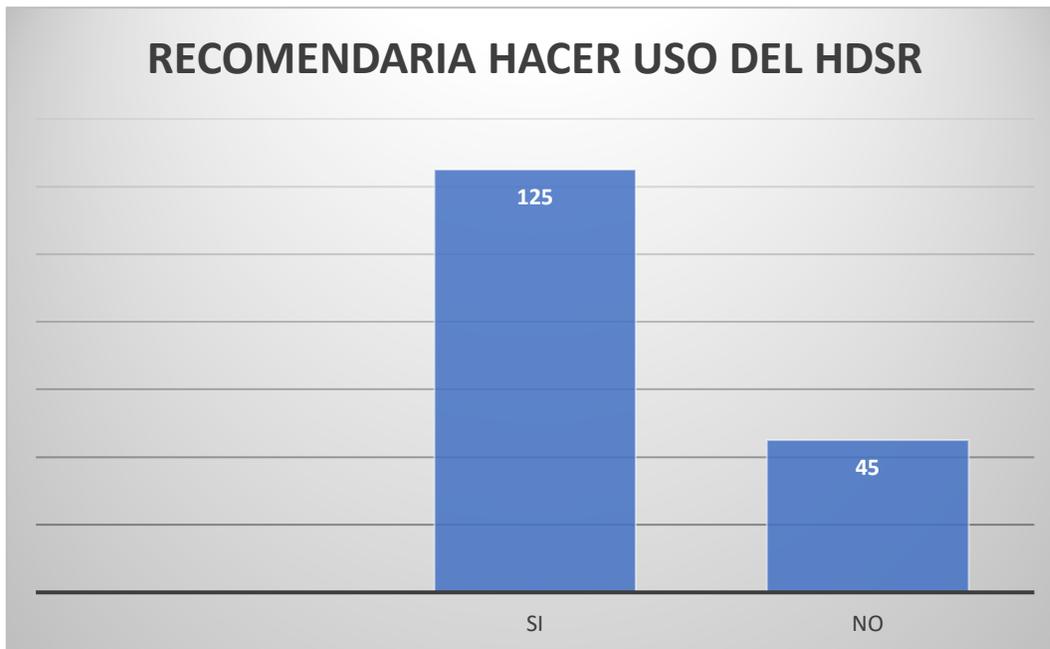
La percepción actual es altamente favorable y debe de continuar con un seguimiento periódico, siendo un indicador de importancia en el dominio de Información a los usuarios como objetivo central de la misión institucional.



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Figura 14. Percepción de la calidad de la atención prestada.**

La percepción general de los usuarios corresponde a una buena atención, aunque existe un importante porcentaje de los usuarios que opinan que el servicio se puede mejorar con inversiones pequeñas que haga más acogedora la estancia en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal; algunas de las sugerencias están direccionadas hacia la alimentación, el estado actual de los elementos de las habitaciones, mejoramiento en infraestructura sanitaria, mejorar la sala de espera, el trato de algunos de los empleados del Hospital hacia los usuarios.



**Figura 15. Recomendación sobre el uso de HDSR**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



**Figura 16. Consideraciones de ir a otra institución.**

Ambos diagramas se corresponden (Fig. 15 y fig. 16), la Gerencia debe tener presente la importancia de tener un mejoramiento continuo, el cual se convierta en una cultura de servicio de Calidad y aumente la demanda de los servicios, además de la fidelidad de los usuarios.

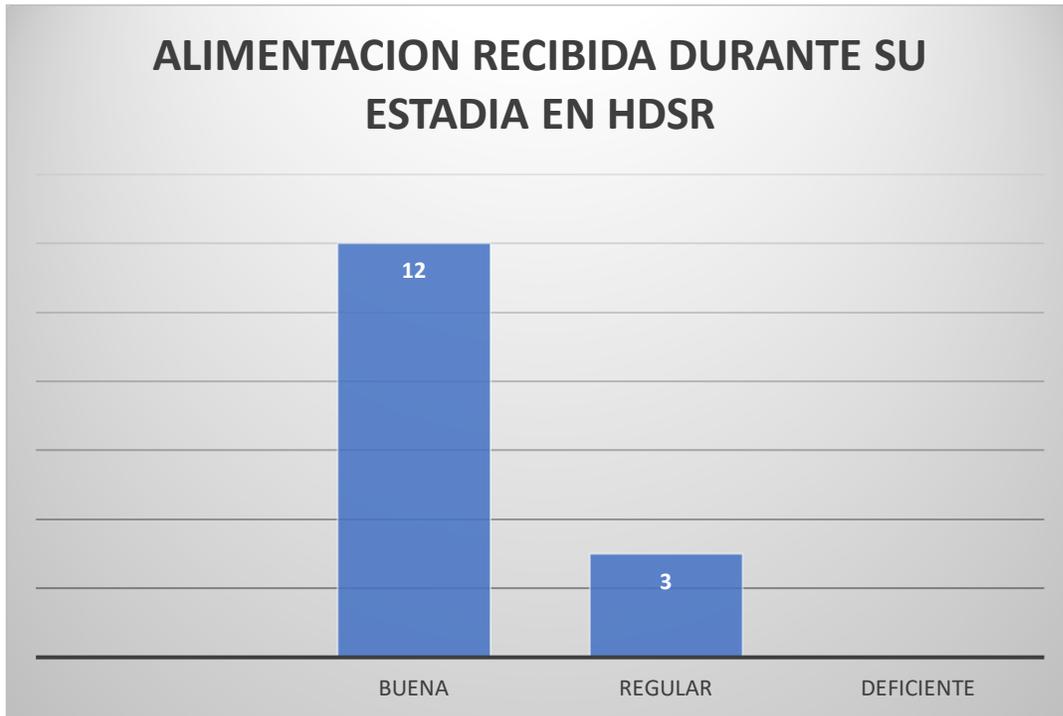


**Figura 17. Percepción de la calidad de la higiene en las habitaciones.**



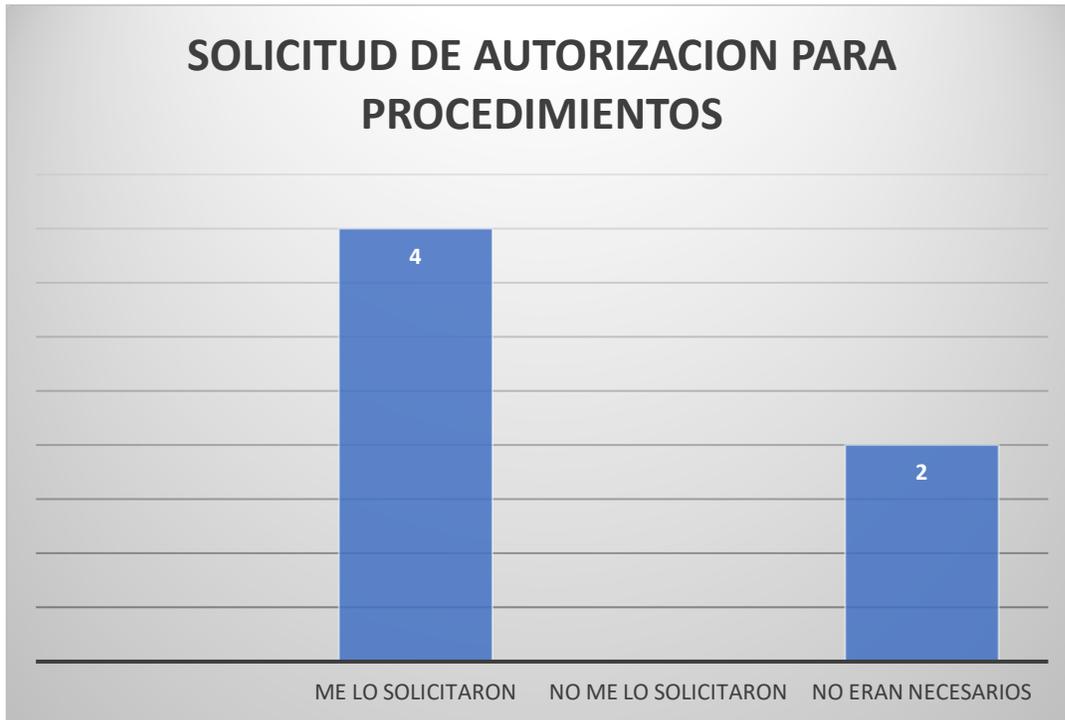
**Figura 18. Opinión de las recomendaciones sobre cuidado en casa**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



**Figura 19. Calidad de la alimentación recibida en el HDSR.**

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



**Figura 20. Resultados de la solicitud de procedimientos.**

Los 4 diagramas de las figuras 17,18,19 y 20 no corresponden con el número de usuarios encuestados, solo corresponden a las personas que hicieron usos de servicios de hospitalización y cirugía; servicios que actualmente tienen una demanda menor a la cotidianidad del Hospital Departamental en comparación con otros periodos.

En conclusión la percepción general de los usuarios hacia la atención que brinda el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal es favorable, con grandes oportunidades de mejora a partir de la implementación de programas y proyectos que tengan como fin el bienestar de los colaboradores y redunde en la motivación y

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

sentido de pertenencia de los mismos, lo anterior acompañado de procesos de humanización del servicio y mejoramientos de la planta física; es claro que lo anterior, solo se puede generar a partir de los avances que presente el fortalecimiento institucional y las garantías de la gestión administrativa y financiera.

### 5.6.3.2 Análisis DOFA

Los siguientes DOFA fueron construidos conjuntamente con los líderes internos de los servicios que el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ofrece a la comunidad; Corresponden a la percepción de las necesidades que tienen los servicios para mejorar la calidad de los mismos.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>MATRIZ DOFA</b>	
<b>INFECCIONES RESPIRATORIAS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Contratación</li> <li>• Habilidades del servicio.</li> <li>• Proceso documentación.</li> <li>• Sistematización del servicio.</li> </ul>	<p>Deficiencia en la infraestructura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falencia en la comunicación.</li> <li>• Déficit en el equipo médico.</li> <li>• Deficiencia en la referencia de los pacientes, apoyo del equipo médico.</li> <li>• Deficiencia en la facturación</li> </ul>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseo de compromiso</li> <li>• Deseo de Integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis del sector hospitalario.</li> <li>• Queja de la comunidad.</li> <li>• Competencias con otras instituciones.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>INFECCIONES RESPIRATORIAS – ESTRATEGIA</b>	
<b>FA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertar los servicios</li> <li>• Mejorar el clima Organizacional.</li> <li>• Controlar Servicios de auditorías para afrontar problemas de glosas y garantizar mayores recursos.</li> <li>• Continuar capacitando mediante seminarios a los funcionarios del hospital</li> </ul>	<b>DA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar procesos de cambio internos que permitan ofertar los servicios con eficiencia y calidad.</li> <li>• Gestionar recursos para obtener lo necesario.</li> </ul>
<b>FO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar continuidad en los servicios.</li> <li>• Promocionar el servicio mediante más publicidad.</li> </ul>	<b>DO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de cobertura del mercadeo, portafolios y productos.</li> <li>• Elaborar planes de estrategias en el mercado interno y externo.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>GINECO- OBSTETRICIA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada.</li> <li>• Atención con calidez humana.</li> <li>• Profesionales capacitados.</li> <li>• Ecografos de última generación por resolución de gestantes de alto riesgo.</li> <li>• Demanda adecuada de servicios de Nivel II de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No identificación del recién nacido dentro de sus 24 horas de nacimiento.</li> <li>• Infraestructura inadecuada en hospitalización maternidad- prenatal.</li> <li>• Ausencia de especialista de pediatría en todas las jornadas para la atención integral del binomio ( madre- hijo ) y de otro profesional requerido en el area.</li> <li>• Ausencia del médico hospitalario exclusivo en el area de Gineco-Obstetricia.</li> <li>• Ausencia de oferta intermunicipal de servicios de nivel II.</li> <li>• Trabajadores de la institución que desprestigian la imagen de la institución.</li> <li>• Población Obstetrica que ingresan a urgencias generales.</li> <li>• Deterioro de los instrumentos de laparoscopia ginecológica.</li> <li>• Pocas camas para la atención Obstetrica.</li> <li>• Incumplimiento de metas de partos vaginales y por cesarea.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<p>complejidad local.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de partos dotada con instrumentos para reanimación neonatal.</li> <li>• Equipo capacitado y continuo para la atención preconcepcional y prenatal.</li> <li>• Certificados en IDMI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo y alimentación deficiente.</li> <li>• Reporte oportuno de TSH neonatales.</li> <li>• No se realiza tamizaje al recién nacido según normatividad vigente.</li> <li>• Falta de tecnología dura (BOMBA DE FUNCIÓN, EQUIPOS DE PARTO, MONITOR DE SIGNOS VITALES, DETECTOR DE VENA V088 MANO Y ANTEBRAZO, COMPUTADORES, TIQUETADORES, SILLAS RECLINABLES, SILLAS GIRATORIAS, GRAMILLAS, CAMAS, TRAJES).</li> <li>• Falta de actualización constante al personal de obstetricia.</li> <li>• No continuidad en las prestaciones de la estrategia AIAMI.</li> </ul>
---	---

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>GINECO- OBSTETRICIA</b>	
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación con multiples EAPB para convenios intermunicipales</li> <li>• Población amplia por su número de habitantes.</li> <li>• Dirección Local de Salud comprometida con la institucion.</li> <li>• inversión en infraestructura por parte de la gobernación departamental.</li> <li>• Unica institución del municipio con el servicio de Gineco-obstetricia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala percepción de la comunidad local de la atención de obstetricia de nuestra institución.</li> <li>• Competencia cercana ( hospital nivel II a menos de 20 minutos de nuestro municipio.</li> <li>• Incertidumbre de la comunidad ante la prestación del servicio.</li> <li>• Algunas EAPB del municipio no contratan el servicio de Gineco-obstetricia.</li> <li>• Libre ingreso de externos a la sala de obstetricia.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>GINECO- OBSTETRICIA – ESTRATEGIA</b>	
<b>FA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer por medio de campañas publicitarias, videos, fotos, etc la imagen del HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL de Zarzal, mostrando las fortalezas del equipo humano cálido a todo el municipio y al Norte del Valle.</li> <li>• Adoptar la política de humanización del servicio por parte de la institución.</li> <li>• Implementar el departamento de calidad institucional, documental y asistencial.</li> </ul>	<b>DA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resaltar y ofertar a la comunidad zarzaleña y de todo el Norte del Valle el servicio de Gineco-obstetricia, mostrando un talento humano, cálido y capacitado, con los equipos biomédicos modernos para la atención continua y personalizada para nuestras maternas.</li> </ul>
<b>FO</b>	<b>DO</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

- Captar en nuestra institucion toda la población materna, antes de la semana 10 de gestación de nuestro municipio, brindandole una atención personalizada con profesionales capacitados con atención calida y humana.
- Ofertar los servicio de Gineco-obstetricia a las diferentes EPS del municipio y del norte del valle, ofreciendo recursos humanos capacitados, equipos biomedicos ( Ecografos) de última generación y salas de partos dotados.
- Reactivar la estructura IALI, implementar la estructura AIEIPI.

- Contratar el servio de pediatria 12 horas horas de lunes a viernes.
- Ofertar en las diferentes EAPB el servicio de pediatría de nuestra institución, haciendo énfasis que el pediatra asiste al nacimiento del recién nacido en pacientes por cesarea.
- Contratar un médico general exclusivo para el servicio de Gineco-obstetricia para la atención personalizada de nuestra maternas.
- Realizar compras de equipos de laparoscopia ginecología para ofertar a las diferentes EAPB, Cirugía Ginecologicas por Laparoscopia.
- Habilitar mas camas de Obstetricia teniendo en cuentas la población de nuestro municipio y del norte del valle.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## TRAUMATOLOGIA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con un ortopedista capacitado y comprometido con la institución.</li> <li>• Stop de placas e instrumental moderno, disponible para realizar cirugias oportunas y con calidad.</li> <li>• Unica institución que cuenta con el servicio de ortopedia a nivel municipal.</li> <li>• Contratación de institución EAPB que cuenta con una gran población.</li> <li>• El servicio de ortopedia dispone de intensificador de imagines.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No continuidad de las citas del servicio de ortopedia solo lo tenemos de miercoles a viernes.</li> <li>• Rayos x tercerizados no funcionan 24 horas .</li> <li>• Aumento de remisiones a otras instituciones por no contar con el ortopedista diariamente.</li> <li>• Hoteleria en malas condiciones para la hospitalización del post-quirurgicos.</li> <li>• Medico general compartido para el quirofano y el area de hospitalización post-quirurgica.</li> <li>• No contamos con mesa de tracción de caderas.</li> <li>• Instrumentos de cirugias ( para todas las cirugias esta obsoleto y sin mantenimiento).</li> <li>• Falta de insumos modernos para realizar curaciones para mejor</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	<p>cicatrización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traumatólogos que no manejan temas de facturación.</li> <li>• Disminución en la producción y el factor en el servicio de ortopedia.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta accidentalidad en el municipio de Zarzal y del norte del valle</li> <li>• Amplia gama de EAPB para contratar</li> <li>• Población extensa en el municipio y en el norte del valle.</li> <li>• Entes municipales y territoriales comprometidos con el sector salud.</li> <li>• Ubicación estratégica a nivel del norte del Valle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clínica exclusiva del SOAT en el municipio de Zarzal.</li> <li>• Percepción inadecuada de la población zarzaleña hacia la institución.</li> <li>• Diferentes IPS especializados en traumatología en la región.</li> <li>• Servicios de ambulancias externos que captan pacientes de trauma para clínicas privadas.</li> <li>• Disminución de progresos de pacientes politraumatizados en la institución.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>TRAUMATOLOGIA – ESTRATEGIA</b>	
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar estrategias de mercadeo dirigidos a la población usuaria del municipio y del Norte del Valle sobre las fortalezas con las que cuenta nuestra institución a este servicio.</li> <li>Realizar contratos de exclusividad con las diferentes EAPB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el servicio de ortopedia con el personal humanizado y cálido para lograr la oportunidad, para brindar una atención en donde los usuarios nos prefieran con referencia a las demás instituciones.</li> </ul>
<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertar continuamente el sistema de ortopedia con todas EAPB del municipio y del Norte del Valle, enfatizando que contamos con el personal capacitado, equipos modernos para realizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar las horas de ortopedia ( de lunes a domingo 12 horas ).</li> <li>Adquirir equipo de RX propio de la institución y ofertar los servicios las 24 horas del día.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<p>cirugias de forma oportuna y con calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanización y calidad de los servicios de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatizar y capacitar al personal médico sobre la facturación de los procedimientos de ortopedia.</li> <li>• Garantizar la continuidad de la prestación del servicio de ortopedia 12 horas por 7 días.</li> <li>• Adecuación y mantenimiento del área posquirúrgicas y a las salas de hospitalización.</li> </ul>
---	--

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal comprometido, capacitado y certificado en el 90% de los programas de promoción y mantenimiento de la salud.</li> <li>• Amplia oferta del servicio PYM.</li> <li>• Humanización del personal que labora en el servicio.</li> <li>• Voluntad Administrativa.</li> <li>• Facturación adecuada de los programas de promoción y mantenimiento en la salud.</li> <li>• Programas de vacunación con el personal suficiente para el cumplimiento de la cobertura del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cumplimiento de metas en los diferentes programas del PYM.</li> <li>• Recurso humano insuficiente para la demanda.</li> <li>• Alta rotación del personal asistencial.</li> <li>• El mismo personal asistencial, realiza los mismo procesos administrativos, lo que genera retraso en la atención de pacientes.</li> <li>• El sistema de la información es deficiente para el cargue 4505.</li> <li>• Profesionales medicos que no ingresan en la historia clinica lo requerido para la 4505.</li> <li>• Facturación inadecuada de los programas de promoción y mantenimiento de la Salud.</li> <li>• Insuficientes equipos biomédicos para la prestación del servicio.</li> <li>• Profesionales de enfermeras insuficientes para los programas de PYM.</li> <li>• En algunas ocasiones faltan insumos.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

municipio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de contrataciones de profesionales interdisciplinarios.</li> <li>• Falta de implementación en el sistema de información.</li> </ul>
------------	--

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación constante y acompañamiento permanente del Departamento y de las EAPB.</li> <li>• Alta población en el municipio.</li> <li>• Amplia gama de EAPB en el municipio.</li> <li>• Entes de control y normatividad urgentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias por parte de las EAPB contratadas en el diligenciamiento de planillas nominales mensuales.</li> <li>• EAPB no contratan algunas actividades de PYM que presta el HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL de Zarzal.</li> <li>• Población asignada errada en los diferentes grupos étnicos que impactan negativamente el cumplimiento de las metas.</li> <li>• No cumplimiento de la IPS municipales en los programas de interés en la salud pública que impactan negativamente el cumplimiento de metas y programas.</li> <li>• Pandemia actual.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta población con múltiples morbilidades.</li> </ul>
--	--

<b>PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD – ESTRATEGIA</b>	
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociar durante la contratación el diligenciamiento de las planillas nominales (50% EAPB- 50% IPS).</li> <li>• Realizar ajustes de asignación de metas acorde a la población real del municipio.</li> <li>• Solicitar a la primera autoridad del municipio la contratación oportuna del plan de intervenciones colectivas (PIC).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizar la prestación de los servicios de acuerdo a la situación actual del país (PANDEMIA).</li> <li>• Solicitar a la Dirección Local de Salud como organismo de control local en salud, el cumplimiento de las IPS municipales en todas las actividades de interés en salud pública.</li> </ul>
<b>FO</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofertar los diferentes programas de PYM a las EAPB del municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar talento humano capacitado y comprometido suficiente para el cumplimiento de las metas y</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	<p>deligenciamiento de planillas nominales establecidas por las diferentes EAPB.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad en el personal de servicio de facturación para los programas PYM</li> <li>• Acompañamiento continuo del ingeniero de sistemas de informacion SIHOS, para el reporte de resolucion de 4505.</li> <li>• Compra de equipos biomédicos modernos para la prestación de servicio de los diferentes programas</li> </ul>
--	---

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>SISTEMAS</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema integrado al área financiera y asistencial.</li> <li>• Amigable con el usuario y fácilmente se atiende su funcionalidad.</li> <li>• El tiempo de respuesta para caída del servidor y/o el sistema total es oportuno.</li> <li>• La contabilidad trabaja bajo norma internacional NIFF.</li> <li>• Cuando se dan citas médicas automáticamente retorna un correo electrónico al usuario para recordarle su cita.</li> <li>• La facilidad para realizar plantillas que ayudan al fortalecimiento de la historia clínica y al médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de un módulo de reportes, donde el usuario pueda construir informes a partir de la información registrada en el sistema.</li> <li>• El sistema de información SIHOS no tiene total mente desarrollado el módulo de costo ABC En donde se pueda ingresar a todos los módulos adquiridos Y que permitan la asignación y distribución de los diferentes costos indirectos, de acuerdo a la actividad realizada.</li> <li>• Módulo de nómina no tiene totalmente desarrollada todas las actividades que pueda tener un trabajador y no cuenta con un módulo donde se puede integrar un turno de los empleados.</li> <li>• Algunos reportes de ley como el 2193, RCL, CGN,</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite interconexión con las sedes del hospital.</li> <li>• Seguridad de la historia clínica.</li> <li>• Queda rastro de cualquier actividad que se realice en el sistema tanto como por el usuario como IP, mediante resolución 0256 indicadores de calidad (4505 PYP) ,1552 indicadores de oportunidad (030, 014 cartera).</li> <li>• Maneja presupuesto en línea.</li> <li>• Se puede trabajar bajo la WEB.</li> <li>• Seguridad de la historia clínica cuando se graba al usuario no se puede modificar lo escrito.</li> <li>• Se tiene un SOFTWARE licenciado y una escritura de red que cumplen con casi todos los parámetros de funcionamiento.</li> <li>• Datos que genera el sistema de fácil migración.</li> <li>• BACKUP aplicado a todos los módulos.</li> </ul>	<p>información</p> <p>Exógena los formatos no están actualizados y no generan información confiable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta 3280 implementación pendiente actualización contrato 2020.</li> <li>• Falta 2463 genera mucho campo blanco y es de alto costo, hipertensión y diabéticos.</li> <li>• Falta facturación electrónica implementación pendiente por actualización 2020.</li> <li>• No existe módulo de gestión documental.</li> <li>• Falta muchas validaciones y alertas para evitar un error humano.</li> <li>• No hay interfaz el módulo de laboratorio y los equipos biomédicos.</li> <li>• Solo se trabaja con internet explore y no con otro navegador.</li> </ul>
--	--

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>SISTEMAS</b>	
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ser un SOFTWARE integrado permite una buena operatividad y rapidez en la gestion y atencion al usuario.</li> <li>• Permite el trabajo virtual dando la oportunidad al usuario externo o trabajador acceder remotamente.</li> <li>• Tener un aplicativo integral que permita tomar decisiones rapidamente en tiempo real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El no cumplimiento a los entes de control en la entrega oportuna de los informes de ley, lleva a una sancion mometaria.</li> <li>• Los bajones de energía fuertes causan daños en los equipos y afectan el buen funcionamiento del sistema de información.</li> <li>• No aceptacion de SOFTWARE libre para el funcionamiento del sistema.</li> <li>• Cambio continuo en las leyes del pais.</li> <li>• Fallos de conectividad en la red de todos los inalambricos.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>SISTEMAS – ESTRATEGIA</b>	
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de las diferentes dependencias en el manejo y adecuado uso del SOFTWARE integrado, así como la interpretación de los datos arrojados por este.</li> <li>• Realizar mantenimiento continuo a las diferentes equipos y redes del hospital.</li> <li>• Adaptar un generador eléctrico que permita alimentar los equipos tecnológicos en casi de una perdida repentina de la energía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema de información SIHOS no tiene total mente desarrollado el módulo de costo ABC.</li> <li>• Desarrollar el módulo de costos ABC en el sistema de información SIHOS.</li> <li>• Cambiar el sistema de información SIHOS por uno mas completo el cual incluya sistemas de alerta, y módulos que faciliten información financiera de manera discriminada.</li> </ul>
<b>FO</b>	<b>DO</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de la entidad en norma internacional NIFF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar con los técnicos responsables del SIHOS el posible desarrollo de módulos que faciliten actividades para el reporte de información.</li> </ul>
--	--

<b>DOFA GENERAL</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales capacitados</li> <li>• Voluntad administrativa</li> <li>• Contratación con las EAPB municipales que cuentan con gran población subsidiada y contributiva</li> <li>• Habilitación de los servicios</li> <li>• Personal con disposición para la atención con calidez humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencia en la infraestructura</li> <li>• Deficit en el recurso humano</li> <li>• Deficit en facturación</li> <li>• Deficit de la capacidad instalada</li> <li>• Deficiencia en equipos biomédicos de alta tecnología e instrumental</li> <li>• No continuidad del personal</li> <li>• Aumento de remisiones a otras instituciones por no contar con algunas</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	<p>especialidades las 12 horas los 7 días a la semana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de insumos</li> <li>• Trabajadores que desprestigian la imagen de la institución</li> <li>• Deficiencia en la cualificación de los procesos de humanización en los servicios de salud</li> <li>• El no cumplimiento a los entes de control en entrega oportuna de informes de ley</li> </ul>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación con las múltiples EAPB de nuestro municipio</li> <li>• Ubicación estratégica de nuestro hospital a nivel del norte del Valle</li> <li>• Garantizar la continuidad de especialidades 12 horas por 7 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala percepción de la comunidad en la atención en los servicios de salud</li> <li>• Algunas EAPB no contrataron con el hospital algunas especialidades y laboratorio</li> <li>• Competencias cercanas en algunas especialidades</li> <li>• La pandemia actual que estamos viviendo a nivel mundial</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes municipales y territoriales comprometidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones por incumplimiento ante los entes de control.</li> </ul>
--	---

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>DOFA GENERAL</b>	
<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrar a los profesionales vinculados a la institución con la comunidad.</li> <li>• Comprometer a la comunidad zarzaleña con el desarrollo y avance de los proyectos ejecutados por la entidad.</li> <li>• Alcanzar reconocimiento a nivel departamental y nacional por los diferentes entes de control.</li> <li>• Estrategia de mercadeo para mejorar la imagen del HDSRZ.</li> <li>• Programa de Capacitaciones del personal en relación a las normas técnicas de calidad, Control de pandemia y humanización del servicio.</li> <li>• Fortalecer la gestión ante las EAPB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratar profesionales íntegros, carismáticos y eficientes en las áreas que interactúan directamente con la población.</li> <li>• Comprar equipos biomédicos de alta tecnología que faciliten el tratamiento de afecciones respiratorias, pulmonares y la aplicación de cirugías complejas.</li> <li>• Adecuar una infraestructura especializada en afecciones respiratorias</li> <li>• Generar un vínculo cualificado técnicamente entre la parte asistencial y lo administrativo.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la participación ciudadana en la toma de decisiones.</li> <li>• Fortalecer la gestión antes la EAPB con el fin de aumentar el recaudo del hospital.</li> <li>• Robustecer la oferta de los servicios del HSRFZ.</li> <li>• Consolidar y promover el portafolio de servicios a nivel del Norte del Valle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de recursos a obras y dotación de mayor impacto en la prestación del servicio.</li> <li>• Encausar la gestión de recursos para suplir las necesidades del Hospital Departamental San Rafael que afectan la calidad del servicio.</li> </ul>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

El anterior DOFA (general) permite tener una lectura de la situación actual del HDSRZ por parte de sus colaboradores, ante los diferentes factores que debe enfrentar de manera singular por servicios y general para lograr el posicionamiento de la institución y lograr alcanzar los objetivos propuestos en este plan Institucional. Las debilidades de la institución son numerosas y requieren de una intervención oportuna en recurso y tiempo para poder subsanarlas gradualmente.

Cada uno de los DOFA particulares por servicio facilitara la toma de decisión por parte de la gerencia para reconocer la inversión requerida en cada servicio a favor de la mejora en la calidad del mismo.

Los diferentes insumos presentados durante este capítulo son los argumentos técnicos, científicos y comunitarios para la construcción del plan de Desarrollo Institucional del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal y la distribución de los recursos, obedece a las metas programadas como resultado del levantamiento de la información presentada en este capítulo.

Conocer las condiciones de vida, las percepciones y los hábitos de vida de los habitantes del municipio, permite identificar como estas influyen en sus posibilidades de estar sana o la posibilidad de enfermar; Al igual que entender los problemas de salud que atraviesan para generar planes de intervención. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las mismas, están influenciadas por aspectos sociales, demográficos, culturales e históricos que pueden alterar el estado de salud y la calidad de vida de las personas, algunas fuera del dominio del prestador del servicio de Salud.

La información recolectada y revisada durante la construcción del capítulo, permite

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

visualizar algunos puntos de encuentro en los diferentes documentos de planeación territorial desde el nivel internacional hasta llegar al nivel municipal.

Estas coincidencias favorecen el crear intervenciones que se encuentren aterrizadas a una realidad personal como ciudadano de un municipio, sin perder de vista la importancia de las decisiones que se toman en instancias lejanas a él, pero cercanas en su afectación como ciudadano del mundo.

Los resultados poco favorables en la plataforma del FURAG II, visibiliza la necesidad de cambios estructurales en relación a la manera de implementar una cultura de autocontrol a favor de la efectividad y la calidad en la prestación del servicio de Salud.

En relación a los resultados del perfil epidemiológico del municipio construido por el equipo del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, y los aspectos en relación a la tendencia de enfermar considerada en el Plan Territorial de Salud, documentos altamente coincidentes con los indicadores del Plan decenal de Salud y la tendencia de la morbilidad en el territorio Nacional hacia enfermedades coronarias, afecciones respiratorias, mortalidad materna e infantil, son algunas de las situaciones coincidentes, que se deben tener presentes al momentos de programar las inversiones por servicios.

De igual manera, la información de la encuesta en relaciona la manera en que es atendido para recibir la atención en salud y las condiciones de debilidades y fortalezas al interior de la institución, permiten apreciar una radiografía institucional que argumenta las inversiones programáticas que se deben realizar en los servicios y el departamento administrativo.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 6 Capítulo 2: Direccionamiento Estratégico



### 6.1 RESEÑA HISTORICA

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Empresa Social del Estado, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Nivel II de Atención, del orden Departamental perteneciente al subsector oficial del Sistema Nacional de Salud, prestador de servicios en los procesos de promoción, fomento, prevención, diagnóstico, control, tratamiento y rehabilitación en la Baja y Mediana Complejidad

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

de Atención en Salud y es centro de referencia para los municipios del Distrito No.07 del Departamento del Valle del Cauca.

Históricamente y cerca del año 1946, con el aumento de población en la región surgió la idea y la necesidad de mejorar la calidad y cantidad de atención en salud que se estaban prestando en el entonces Puesto de Salud, es así como en 1946 se empieza a moldear la posibilidad de que el municipio de Zarzal tuviese su propio Hospital. En el año de 1947 es realizado el primer Acuerdo que autoriza la propuesta de creación del Hospital, es así como la comunidad se une y conforma la Junta Pre-Hospital mediante Acuerdo No.006 de 1947, emanado del Honorable Concejo Municipal, con aportes oficiales y donaciones particulares.

En el año 1957 se funda el Hospital San Rafael con el firme propósito de brindarle a la comunidad servicios de la salud con acciones integrales. Desde entonces la institución ha buscado aumentar su cobertura en atención médica general y especializada, en todo lo relacionado con la prestación de servicios contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad zarzaleña y municipios circunvecinos.

Posteriormente, en cumplimiento de la Ley 100 de 1993, la honorable Asamblea Departamental del Valle del Cauca, expidió la Ordenanza No.076 del 30 de diciembre de 1996, por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN RAFAEL” del municipio de ZARZAL como una Entidad Pública de orden Departamental.

Actualmente el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, es una Empresa Social del Estado con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

patrimonio propio, y como Institución Prestadora de Servicios de Salud de Segundo Nivel de Atención brinda Servicios de Baja y Mediana Complejidad. Está ubicado en la calle 5 No.6-32, barrio San Rafael, del municipio de Zarzal, Valle del Cauca, teléfonos: 222 00 43 - 46, 220 9914, Fax. 106; y para la comunicación con sus clientes cuenta con los Email: [gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) – [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com); y la página Web: [www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co).

## 6.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 6.2.1 MISION

Somos una Empresa Social del Estado que garantiza la prestación de servicios de salud y medicina de baja y mediana complejidad de atención a la comunidad zarzaleña, así como su área de influencia y municipios circunvecinos, la cual promueve la práctica de hábitos saludables y desarrolla procesos de recuperación de la salud, contribuyendo al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad. Contamos con una infraestructura humana y tecnología adecuada para satisfacer las necesidades de nuestra población, con el compromiso de ser cada día más eficientes, eficaces y efectivos.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 6.2.2 VISION

En el 2028, seremos una entidad de referencia social e institucional, reconocida por su modelo de atención integral, humano y seguro, responsable social y ambientalmente, que satisface las necesidades de la población de Zarzal y su área de influencia, además sostenible financieramente, apoyado por colaboradores con alto sentido humano, comprometidos, competentes y con vocación de servicio, contando con equipos tecnológicos de avanzada.

## 6.2.3 OBJETIVOS

### General

Modernizar la Gestión de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael del municipio de Zarzal Valle del Cauca, durante el periodo 2020-2024; estableciendo con claridad las líneas y objetivos que posibiliten a través de la participación y del despliegue de todo el colectivo del hospital, la consecución de las metas programadas en todos los servicios, unidades y procesos de la organización.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## Específicos

- Construir un diagnóstico institucional que integre los aspectos gerenciales, administrativos y asistenciales con el fin de conocer la situación actual de la entidad.
- Establecer la línea base para el desarrollo de proyectos, programas y actividades, que la institución debe adelantar para lograr un mayor posicionamiento a nivel local y regional.
- Diseñar líneas estratégicas articuladas que aborden de manera integral la operativización del Plan de Gestión de la actual gerencia
- Desarrollar estrategias de intervención contextualizadas al diagnóstico institucional 2020 del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.
- Incrementar la eficiencia y calidad en el desempeño de los procesos, mediante la prestación de servicios de salud innovadores y seguros que generen competitividad y desarrollo empresarial.
- Elaborar el plan anual de inversiones para la vigencia 2020 – 2024, donde se identifiquen los programas, acciones, metas y valores presupuestados para cumplir con el objetivo.
- Aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad y calidez en el servicio, mediante el acompañamiento integral que se traduzca en confianza de nuestros clientes y un referente como empresa líder en el sector salud.
- Fortalecer la cultura de la calidad integral mediante una gestión por competencia que genere valor agregado, satisfacción, motivación y calidad de vida de nuestro talento humano.
- Maximizar las ganancias operacionales y de productividad, mediante una gestión empresarial basada en procesos que generen rentabilidad

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

económica y social.

#### **6.2.4 CÓDIGO DE ETICA Y VALORES INSTITUCIONALES**

En el año 2014 se diseñó y aprobó el código ético del Hospital Departamental San Rafael del Zarzal Valle. Los valores institucionales que se presentan obedecen al documento aprobado para esa vigencia, con los cambios presentados en la gestión pública se hace necesario implementar el código de integridad, documento reconocido a nivel nacional de manera homogénea para las diferentes instituciones del sector público y que responde y afecta el clima laboral y la cultura organizacional de la misma.

Establecer comportamientos éticos en la conducta y las relaciones de todo el personal al servicio de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, asegurando la más eficiente prestación de los servicios de salud en óptimas condiciones de calidad. Estructurando, precisando y compilado los principios éticos, valores, normas y directrices empresariales que orienten todas las actuaciones de la entidad.

##### **6.2.4.1 PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Los principios corporativos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael, están basados en las leyes y son considerados como normas. Estos son:

**Eficiencia:** Hace referencia a la mejor utilización social y económica de los Recursos humanos, científicos, técnicos, administrativos y financieros Disponibles en la ESE Hospital Departamental San Rafael de Zarzal para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

suficiente a la población objetivo.

**Solidaridad:** Es la práctica de la mutua ayuda, aplicada en la ESE entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el esquema donde el más fuerte apoya al más débil.

**Equidad:** Es la prestación de servicios integrales de salud de igual calidad a los clientes o usuarios de la ESE que lo requieran, sin que medien barreras culturales, sociales, geográficas, económicas u Organizacionales.

**Participación:** Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control gestión y fiscalización de la ESE y del sistema en su conjunto.

#### 6.2.4.2 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores corporativos de la Empresa Social del Estado, son el producto de una construcción y priorización conjunta entre los funcionarios, quienes los promueven, desarrollan y sustentan. Dichos valores son.

**Compromiso:** Cada persona de la ESE es consciente de la importancia de su aporte diario, entregando lo mejor de sí en cada actividad desarrollada, para el mejoramiento de las condiciones de salud y calidad de vida de las personas que conforman la comunidad objeto y para el mejoramiento continuo de la empresa.

**Honestidad:** Cada persona de la ESE sustenta una gestión transparente en cada una de sus actuaciones, racionalizando la utilización de los recursos y empleándolos únicamente para el logro de los objetivos y fines institucionales.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Flexibilidad:** Propicia la adaptación rápida a los cambios, siendo conscientes de su adaptación.

**Lealtad:** Sentimiento de apego, fidelidad, prudencia y aceptación de los vínculos implícitos que caracteriza a las personas de la ESE respecto de las ideas con la cuales se identifican o no; por ello cada uno posee un alto sentido de pertenencia, lo cual permite el cumplimiento de sus labores diarias.

**Respeto:** Es el reconocimiento de la legitimidad del otro, siendo una comunidad hospitalaria que reconoce los derechos, su condición y circunstancias de los compañeros, comunidad y grupos de interés

**Responsabilidad:** Las personas de la ESE buscan cumplir con sus compromisos adquiridos, los cuales realizan con seriedad, dedicación y cuidado, porque saben que las cosas deben hacerse bien de principio a fin, por autocontrol y para darles valor agregado. Las personas toman y acepta decisiones y asumen las consecuencias de ellas, buscando el bien común y procurando que otras personas hagan lo mismo.

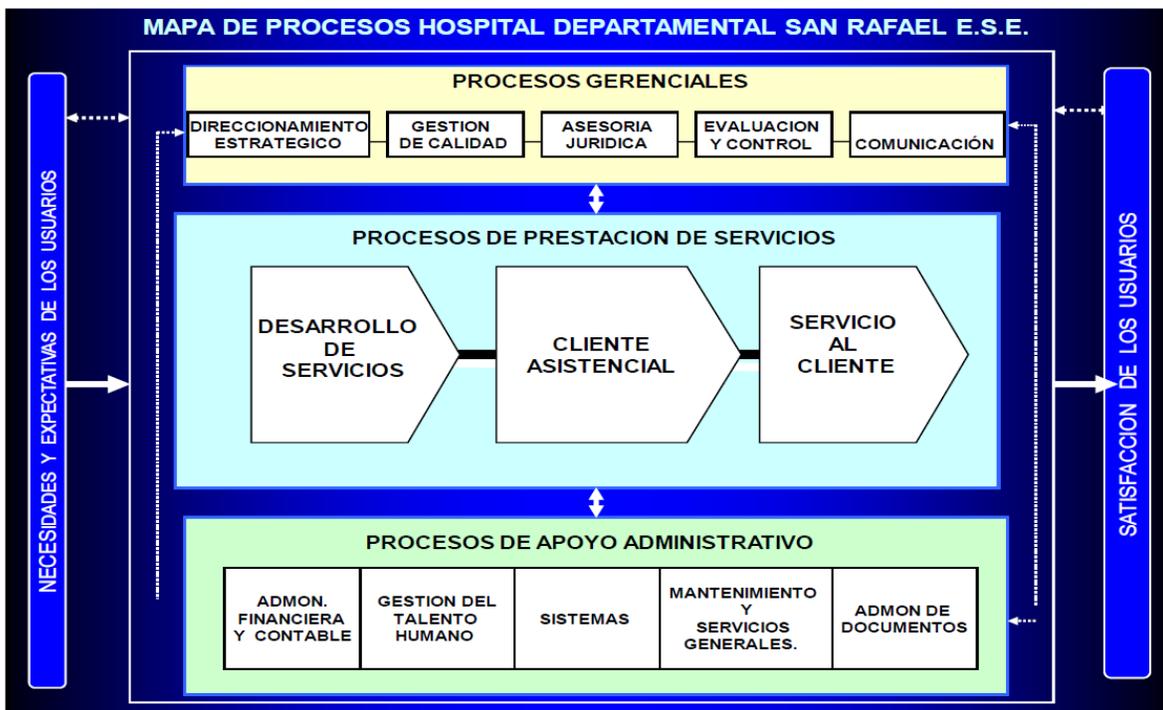
**Solidaridad:** El equipo Humano de la ESE se une y colabora para conseguir un fin común, la “satisfacción de nuestros Clientes”, que redundará en la satisfacción propia y de cada uno de sus integrantes.

**Tolerancia:** Siendo este un valor de proyección social, es un determinante para la consecución de una convivencia armónica y pacífica, en donde aceptamos al otro con sus diferencias, respetando sus derechos y los nuestros, lo que facilita la integración y el buen ambiente para el desempeño laboral

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 6.2.5 ESTRUCTURA MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

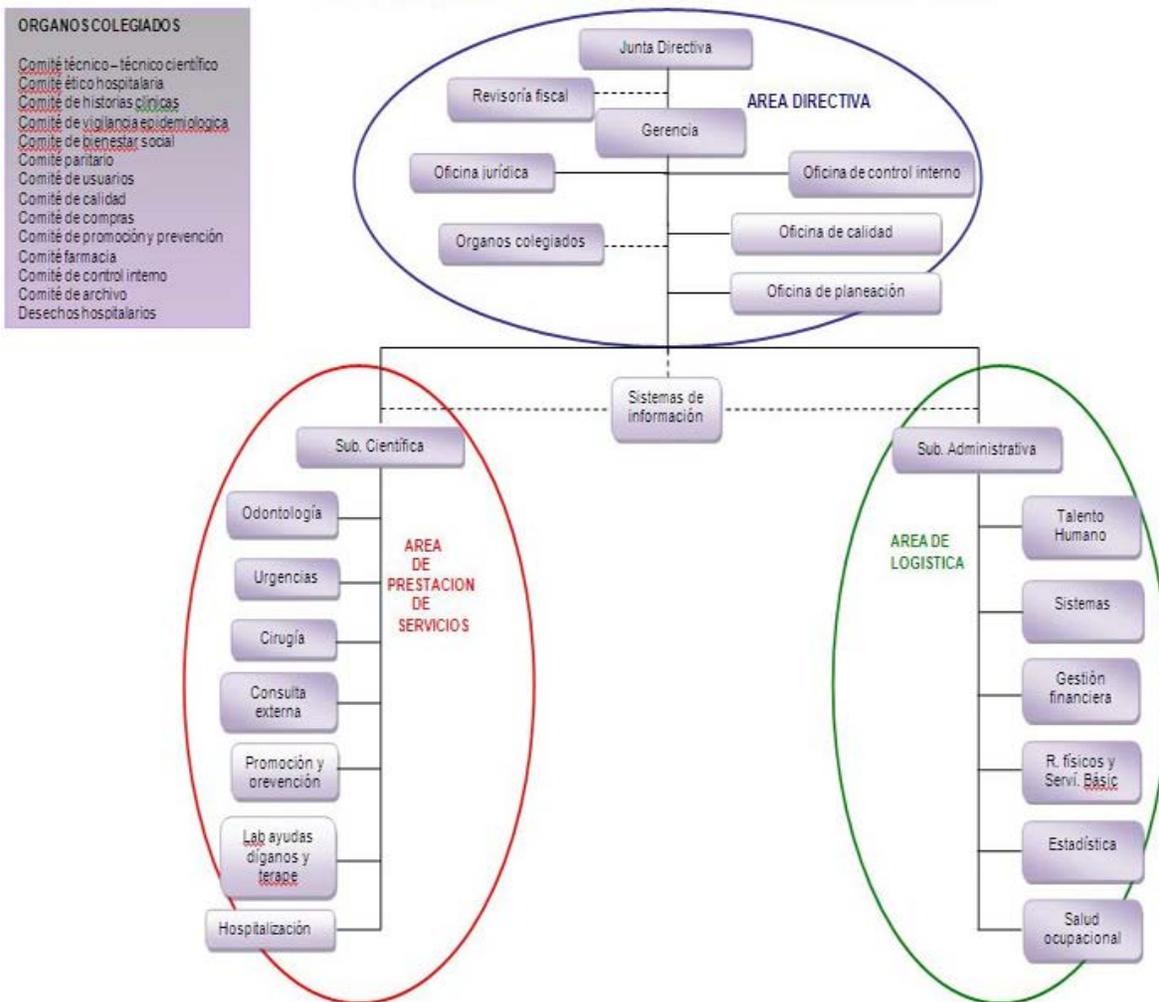
Ilustración 20. Mapa de Procesos



Fuente: <http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 103 de 161	

## 6.2.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: <http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 6.2.7 POLITICAS INSTITUCIONALES

La Gerencia del Hospital ha establecido sus estrategias de desarrollo basadas en cinco pilares fundamentales conformados por la cultura de austeridad en el gasto, atención en salud con estándares de calidad y garantizando la sostenibilidad financiera, ejerciendo políticas limpias que protegen el medio ambiente y humanización del servicio.

### 6.2.7.1 POLITICA DE AUSTERIDAD EN EL GASTO

El HDSRZ se compromete a mejorar y optimizar la utilización de los recursos públicos a través del diseño e implementación de programas de austeridad en el gasto y campañas de generación de conciencia en la utilización de los recursos, los servidores públicos deberán guiar su comportamiento a racionalizar el gasto y a buscar mecanismos para disminuir los gastos sin afectar la calidad de los bienes y servicios ofertados a la comunidad usuaria.

### 6.2.7.2 POLITICA DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Obtener niveles que le aseguren su permanencia, crecimiento, generación de utilidades y competitividad, velando por su productividad en términos de eficiencia y eficacia en la aplicación de sus recursos.

### 6.2.7.3 POLÍTICA DE CALIDAD

En la ESE Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Valle, estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de los servicios que prestamos. La satisfacción de los usuarios es el objetivo central de todos nuestros propósitos, y para alcanzarlo nos esforzamos en brindar la mejor calidad de atención, centrada en el respeto, el compromiso y la ética profesional; valores que se han venido convirtiendo en nuestra cultura de servicio.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Para garantizarlo, estamos permanentemente evaluando y mejorando todos los procesos y procedimientos de la Institución, que nos permitan alcanzar el objetivo propuesto y responder a todas las expectativas de nuestros usuarios.

#### **6.2.7.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Con el propósito de establecer una atención más segura e ir más allá del cumplimiento de normas, HDSZR, se compromete a crear acciones que realmente alcancen normas y objetivos de la política y seguridad logrando los principales objetivos de una atención segura como son identificación de pacientes; normas bioseguridad; rondas administrativas; rondas clínicas

Actividad encaminada a la evaluación y verificación de las condiciones establecidas en la resolución 2003 de habilitación en cuanto a ambiente físico, recurso humano evidencia de la información en general a la gestión del riesgo en salud; identificación de barreras de acceso y seguimiento a los objetivos mundiales de la seguridad del paciente dentro de los cuales están (identificación correcta de pacientes, manejo seguro de medicamentos, comunicación asertiva, prevención de caídas, prevención de infecciones y prevención de úlceras por presión; evaluación y desarrollo de la evolución de la intervención médica de pacientes y toma de decisiones.

#### **6.2.7.5 POLITICA DE HUMANIZACIÓN**

La humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud,

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

### 6.3 MARCO NORMATIVO

A continuación, se enuncian las diferentes leyes, decretos y resoluciones que direccionan la operatividad del cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional.

**Constitución Política de Colombia:** Para la formulación del Plan de Desarrollo de la ESE Hospital San Rafael de Zarzal Valle, se hace necesario remitirnos al Artículo 49 de la que establece que la salud es un servicio público a cargo del Estado, garantizando el acceso y la protección de este; Artículo 344 de la Constitución Política de Colombia: Los organismos departamentales de planeación harán la evaluación de gestión y resultados sobre los planes y programas de desarrollo e inversión de los Departamentos y Municipios. En cumplimiento del mandato constitucional posteriormente se expiden:

**La ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se adoptan otras disposiciones y establece los regímenes jurídicos para los afiliados y no afiliados a dicho sistema.

**La ley 152 de 1994:** Por la cual se establece la ley orgánica del Plan de Desarrollo y tiene como propósito establecer procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Ley 594 de 2000** Por medio de la cual se dicta la **Ley General de Archivos** y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1011 de 2006:** Por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

**Decreto 357 de 2008:** Por el cual se reglamenta la evaluación y reelección de gerentes y directores de las ESE del orden territorial.

**Conpes 3654 de 2010:** por el cual se reglamenta la Política de Rendición de Cuentas en la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**Ley 1438 de 2011:** Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 72: Elección y evaluación de directores o gerentes de hospitales. Artículo 73. Procedimiento para la aprobación del plan de gestión de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial. Artículo 74. Evaluación del plan de gestión del director o gerente de Empresas Sociales del Estado del orden territorial.

**Ley 1474 de 2011:** Estatuto de Anticorrupción

**Resolución 710 de 2012:** Por medio del cual se adoptan las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del plan de gestión por parte de los gerentes o directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, su evaluación por parte de la Junta Directiva y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2482 de 2012:** Metodología de implementación del Modelo Integrado de planeación y Gestión.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Ley 1712 de 2014:** Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.

**Decreto 1443 de 2014:** Sistema integrado de salud en el trabajo.

**Resolución 408 de 2018:** En la cual se definen los contenidos, términos y procedimientos para la presentación, aprobación y evaluación del Plan de Gestión.

## 6.4 ANALISIS DEL CONTEXTO Y DINAMICA POBLACIONAL

### 6.4.1 Ámbito Económico y político internacional:

Para desarrollar un determinado plan o estrategias, siempre hay que partir de todos los escenarios internos y externos posibles, con el fin de conocer detalladamente todas las situaciones que suceden a nuestro alrededor.

En el ámbito internacional sabemos, que hoy en día todas las economías mundiales venían en un crecimiento significativo como consecuencia de la globalización, el cual se fundamenta en los grandes avances y desarrollo en materia económica, política y tecnológica; Que habían obligado a los diferentes países del mundo a entrar en una era de competitividad y desarrollo en cada uno de sus regiones, social, educación, agrícola, ambiental y salud. A partir del desarrollo de nuevas tecnologías a nivel mundial.

Se hizo necesario el surgimiento de nuevos ideales, nuevos modelos de desarrollo, de seguimiento y control, que permitieran ir a la vanguardia con todos los procesos

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

a favor de las expectativas mundiales.

En la actualidad la situación de Pandemia COVID- 19 desarrollada a nivel mundial creo una recesión de la economía, el mercado y la inversión extranjera en los diferentes países del mundo. Las grandes potencias mundiales fueron las más afectadas por el número de muertes en sus habitantes y el receso económico; Durante este periodo se afectaron la credibilidad en algunos de los estados que pronosticaban grandes avances, principalmente en el desarrollo económico, afectando los tratados internacionales.

#### **6.4.2 Ámbito económico y político Nacional:**

El panorama actual a partir de las elecciones del 2019, visualiza una nueva tendencia en la gestión pública. Las decisiones políticas afectan indudablemente la gestión en el ámbito nacional, con las elecciones de los diferentes gobernantes del país, departamentos y municipios, ya que las nuevas gestiones implican procesos de adaptación a los cambios que se requieren implementar para el cumplimiento de los diferentes programas de gobierno que afectan el territorio nacional. siempre son diferentes, algunos de los cambios se visibilizan en sectores fundamentales como la salud, donde se generan ampliación o disminución de la cobertura en materia de salud, el surgimiento de nuevos prestadores de salud, así como la liquidación de otras, lo que genera traslados masivos o en su defecto deserción de afiliados y búsqueda de otras entidades de salud.

No es un secreto la dificultad insoluble alrededor de los problemas de financiación de las entidades prestadoras de salud, situaciones en las cuales el Estado es deficiente, al igual que con el desarrollo de la infraestructura, el manejo de personal.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

#### **6.4.3 Ámbito económico y político Departamental:**

El Departamento del Valle desarrolla cada cuatro años su plan de desarrollo, donde fundamenta sus estrategias y planes a través de cada mandato a cada uno de los sectores de la región, entre ellos la salud, sabemos que se plantean nuevos programas y planes en salud que benefician a la comunidad, así como existe un seguimiento y control sobre la gestión y la calidad en los servicios prestados por cada entidad prestadora de salud.

Una buena gestión en la gerencia implica tener buenas relaciones con las entidades gubernamentales, darle cumplimiento a los diferentes requerimientos y lineamientos emanados por el departamento.

#### **6.4.4 Ámbito económico y político Municipal:**

Nuestro hospital se encuentra ubicado en el Municipio de Zarzal, las decisiones tomadas en el Municipio no afectan las decisiones y directrices del Hospital, pero las relaciones y la gestión se ha realizado de una forma transparente y en concordancia con la necesidades de la comunidad, contamos con varios puntos de centro de salud, como, en el Barrio Bolívar en la zona urbana, al igual que los diferentes corregimientos que componen la zona rural, como son: La Paila, Vallejuelo, Alizal, Limones y Quebrada nueva para darle una mayor cobertura y satisfacción a la comunidad.

#### **Ámbito Económico**

#### **6.4.5 Ámbito económico internacional:**

A nivel mundial desde el año 2008 se ha venido presentando una crisis económica en algunas potencias mundiales y en otros países del mundo, crisis que afectan de

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

manera directa la economía de nuestro país generando inestabilidad en el crecimiento y desarrollo, al afectarse la economía de países diversos como Estado Unidos, España, China, entre otros, ya suceden cambios en los mercados financieros, en la banca mundial afectando los precios de las monedas internacionales, y por ende afecta considerablemente las variaciones en las importaciones y exportaciones que realiza nuestro país, donde al afectarse esto es inversamente proporcional con los cambio en las políticas monetarias en nuestro país.

Las crisis económicas siempre van de la mano de problemas en el ámbito de la salud, internacionalmente la pobreza, las diferencias entre ricos y pobres, el deseo del poder, el incremento de diferencias entre las personas ha aumentado considerablemente, donde en la mayoría termina con muertes, accidentes, suicidios, generando caos en la salud, muchos factores violentos hacen que el sistema en salud cada vez sea más grande o de mayor cobertura, donde muchas veces no hay capacidad o los medios suficientes para contrarrestar estos flagelos. A esto se le debe sumar las enfermedades mortales como el cáncer y las enfermedades del corazón que cada vez suceden con mayor frecuencia en la humanidad y es la lucha de las naciones para propender los recursos necesarios para combatir y luchar contra estas enfermedades.

## 6.5 DINAMICA POBLACIONAL

La población estimada para el municipio de Zarzal para el año 2019 según las proyecciones del DANE es de 47.062 habitantes, de estos el 51.57% son mujeres (24.270 Hb) y el 48.43% hombres (22.792 Hb). Si se compara la población del año

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

2010 respecto al año 2019 muestra un incremento del 9.3% y una proyección de aumento del 10.4% para el año 2020.

La tendencia del incremento en la población del municipio, se proyecta a tener una mayor población de adultos y adultos mayores, con tendencia a una menor población en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

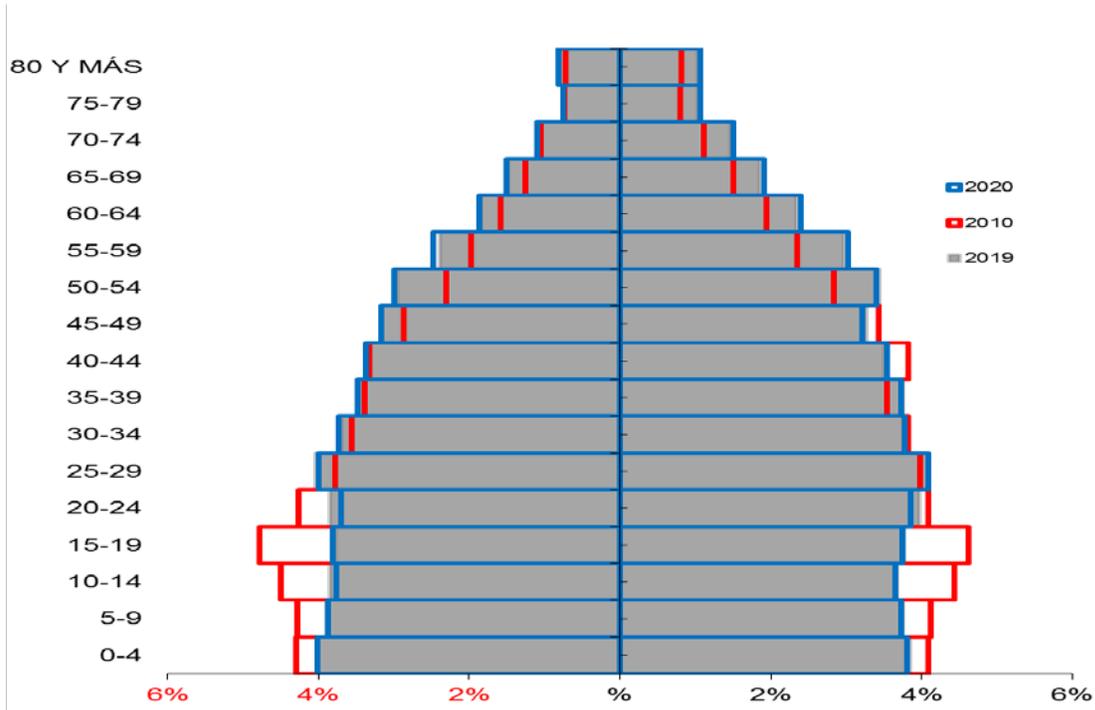
Este comportamiento permite proveer la necesidad de reforzar e innovar en los cuidados de las edades mayores y educar para el autocuidado desde temprana edad.

Las siguientes graficas permiten comprender el comportamiento de crecimiento de la población Zarzaleña y el comportamiento de la pirámide poblacional.

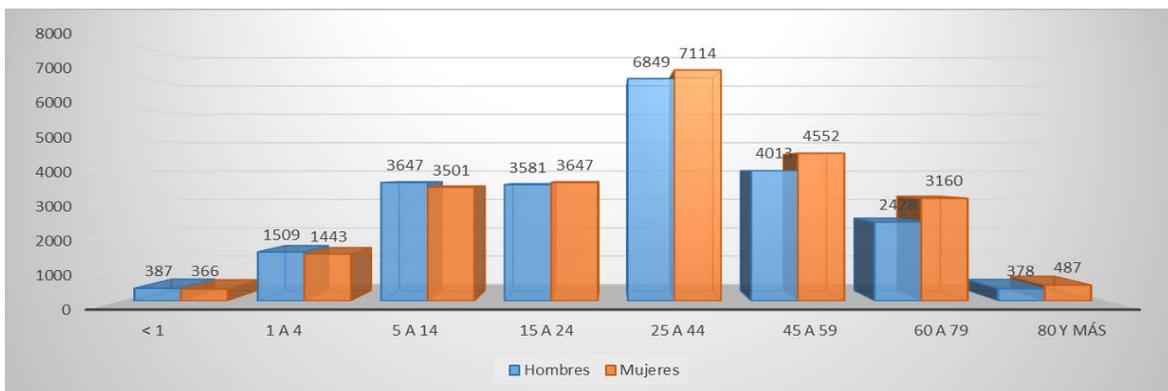
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Grupos de edad	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%
0 A 4	1.896	4,03%	1.809	3,84%	3.705	7,87%
5 A 19	1.834	3,90%	1.768	3,76%	3.602	7,65%
10 A 14	1.813	3,85%	1.733	3,68%	3.546	7,53%
15 A 19	1.772	3,77%	1.777	3,78%	3.549	7,54%
20 A 24	1.809	3,84%	1.870	3,97%	3.679	7,82%
25 A 29	1.898	4,03%	1.930	4,10%	3.828	8,13%
30 A 34	1.739	3,70%	1.771	3,76%	3.510	7,46%
35 A 39	1.629	3,46%	1.765	3,75%	3.394	7,21%
40 A 44	1.583	3,36%	1.648	3,50%	3.231	6,87%
45 A 49	1.493	3,17%	1.539	3,27%	3.032	6,44%
50 A 54	1.394	2,96%	1.618	3,44%	3.012	6,40%
55 A 59	1.126	2,39%	1.395	2,96%	2.521	5,36%
60 A 64	866	1,84%	1.104	2,35%	1.970	4,19%
65 A 69	696	1,48%	878	1,87%	1.574	3,34%
70 A 74	508	1,08%	692	1,47%	1.200	2,55%
75 A 79	358	0,76%	486	1,03%	844	1,79%
80 Y MÁS	378	0,80%	487	1,03%	865	1,84%
<b>Total</b>	<b>22.792</b>	<b>48,43%</b>	<b>24.270</b>	<b>51,57%</b>	<b>47.062</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Proyección de Población DAN



Fuente Perfil Epidemiológico 2020 -HDSRZ



Fuente Perfil Epidemiológico 2020 -HDSRZ

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL						
INFORME DE NACIMIENTOS VIVOS AÑO 2019						
Grupo	Masculino		Femenino		Total	
Edad	Nº	%	Nº	%	Nº	%
10 A 14	2	1,0%	2	1,0%	4	2,0%
15 A 19	17	8,4%	23	11,4%	40	19,8%
20 A 24	35	17,3%	36	17,8%	71	35,1%
25 A 29	17	8,4%	18	8,9%	35	17,3%
30 A 34	10	5,0%	14	6,9%	24	11,9%
35 A 39	13	6,4%	7	3,5%	20	9,9%
40 A 44	2	1,0%	5	2,5%	7	3,5%
45 Y +	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>47,5%</b>	<b>106</b>	<b>52,5%</b>	<b>202</b>	<b>100,0%</b>
<b>FUENTE: CERTIFICADOS DE NACIMIENTO</b>						
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL						
INFORME DE NACIMIENTOS MUERTOS AÑO 2019						
Grupo	Masculino		Femenino		Total	
Edad	Nº	%	Nº	%	Nº	%
15 A 19	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
20 A 24	1	50,0%	0	0,0%	1	50,0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>
<b>FUENTE: CERTIFICADOS DE DEFUNCON</b>						

La tabla anterior expone el comportamiento de los nacimientos del 2019, se atendieron un total de 204 partos de los cuales el 57.8% (118) fueron partos normales y el 42.2% (86) partos por cesárea, por ser centro de referencia el 82.4% (168) de los partos son residentes del municipio de zarzal el 17.6% (36) de otros

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

municipios. En cuanto a los nacimientos con un total de 202 vivos y 2 muertes perinatales, 1 del Choco y 1 del municipio según reporte de estadísticas vitales del hospital, una tasa general de fecundidad de 111.8 x 1000 mujeres en edad reproductiva (10-49 años)

El servicio de Ginecobstetricia viene desarrollando una buena atención, pero requiere ser re-potencializado, con el fin de garantizar los cuidados de la gestante y el lactante en los primeros años de vida. Es importante generar condiciones desde el sector salud que garanticen una mejor calidad de vida a partir del cuidado de los primeros años.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 7 Capítulo 3: FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

### 7.1 Matriz Plan De Desarrollo 2020 -2023



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	



## PLAN DE DESARROLLO 2020-2023

PROGRAMA: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO							
LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA	META PRODUCTO	INDICADOR PRODUCTO	DE TIPO META	DE LINEA	BASE
AUTOSOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Garantizar la auto sostenibilidad financiera y rentabilidad social de la E.S.E.,	Adelantar el seguimiento y evaluar el Plan de desarrollo y de gestión Institucional.	Ejecutar el 80% de las Líneas Estratégicas del Plan de Desarrollo Institucional	Líneas estratégicas ejecutada	Mantenimiento		80%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

mediante la optimización de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, y la evaluación permanente del riesgo fiscal y financiero, que faciliten el buen funcionamiento de los procesos organizacionales.		Ejecución superior al 80% del recurso proyectado	Ejecución de recursos proyectados	Mantenimiento	80%
		Ejecutar el 4% del plan de gestión.	Ejecución del Plan de Gestión	Incremento	3,5%
	Gestión de Recursos	Formular 4 proyectos de inversión para la gestión de recursos	Número de proyectos formulados	Incremento	2
	Seguimiento planes de mejoramiento	Realizar el seguimiento al 100% de los	Planes de mejoramiento con seguimiento	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		suscritos en los diferentes procesos del Hospital.	planes de mejoramiento suscritos por la E.S.E			
		Disminución de gasto de funcionamiento y operación	Mantener al hospital clasificado en riesgo medio	Clasificación de riesgo del Hospital durante el periodo	Mantenimiento	Riesgo Medio
		Aplicabilidad de un sistema de costos	Adquisición de un Software en el periodo	Software adquirido en el periodo	Incremento	ND
		Mejor gestión de cartera y glosas	Disminuir la cartera de la Entidad en un	Porcentaje de cartera de glosas disminuido	Incremento	35%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			35% durante el periodo			
			Disminuir el porcentaje de glosas en 5% durante el periodo	Porcentaje de glosas disminuido	Incremento	5%
<b>PROGRAMA: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE ASISTENCIAL</b>						
<b>LINEA ESTRATÉGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	<b>TIPO DE META</b>	<b>LINEA BASE</b>
RENOVACIÓN DE LOS SERVICIOS	Garantizar la capacidad de oferta de servicios de baja y mediana	Visitas domiciliarias	Realizar 100 visitas domiciliarias durante el periodo	Visitas realizadas	Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<p>complejidad acorde a la demanda y la capacidad instalada.</p>	<p>Psicoprofilaxis del parto</p>	<p>Atender al 60% de maternas con psicoprofilaxis del parto</p>	<p>Porcentaje de maternas con psicoprofilaxis del parto</p>	<p>Incremento</p>	<p>ND</p>
	<p>Estrategias IEC</p>	<p>Implementar una estrategia IEC durante el periodo</p>	<p>Estrategias IEC implementadas durante el periodo</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>ND</p>
	<p>Realizar jornadas de salud</p>	<p>Realizar 12 jornadas de salud durante el periodo</p>	<p>Jornadas de salud realizadas</p>	<p>Incremento</p>	<p>ND</p>
	<p>Pertinencia en la referencia y</p>	<p>Realizar la remisión del</p>	<p>Porcentaje de pacientes bien remitidos</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>ND</p>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	contra-referencia.	50% de pacientes.			
	Gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	Lograr una proporción mayor o igual al 85% de gestantes captadas antes de la semana 12	Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	Mantenimiento	85%
	Aplicación del programa de incidencia de Sífilis congénita en partos	Mantener en 0 la incidencia de sífilis congénita en partos atendidos	Numero de Recién Nacidos con diagnóstico de Sífilis congénita en población	Mantenimiento	0

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	atendidos en la ESE.		atendida por la ESE en la vigencia.		
	Cumplir la vacunación según el programa ampliado de inmunizaciones (PAI)	Mantener en el 95% la Cobertura de vacunación en la cohorte de nacidos vivos en el Hospital Departamental San Rafael	Porcentaje de niños de 1 año con vacunas completas para su edad que nacieron en el Hospital Departamental San Rafael	Mantenimiento	ND
	Evaluación de la aplicación del programa de manejo	Mantener por encima del 80% la evaluación de	Porcentaje de historias clínicas que hacen parte de la muestra	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		<p>especifica de aplicación de representativa con Enfermedad guía de aplicación estricta Hipertensiva. manejo de de la Guía de específica de atención de atención de Enfermedad enfermedad Hipertensiva adoptada por el Hospital Departamental San Rafael en la vigencia objeto de evaluación</p>			
	<p>Desarrollo de las actividades en salud oral</p>	<p>Atender el 100% de enfermedad</p>	<p>Porcentaje de enfermedad buco dental atendido</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>ND</p>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			buco dental en la población			
		Aplicar guía en el programa de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años	Mantener por encima del 70% la evaluación de aplicación de la guía de manejo de crecimiento y desarrollo	Porcentaje de Historias Clínicas que hacen parte de la muestra representativa de niños (as) menores de 10 años a quienes se le aplicó estrictamente la guía técnica para la detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en la	Mantenimient	o ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

				vigencia objeto de evaluación		
		Programa de alteraciones visuales y patologías oculares	Realizar un programa de tamizajes visuales durante el periodo	Programa de tamizajes realizados	Mantenimiento	ND
		Programa de cáncer de mama y cuello uterino	Realizar un programa de autoexamen y citologías cervicouterinas	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

	Programa servicios amigables	Realizar un programa de servicios amigables	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
	Programa salud mental	Realizar un programa en salud mental durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
	Programa de planificación familiar para hombres y mujeres	Realizar un programa de planificación familiar para hombres y mujeres	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		durante el periodo			
	Programa de TBC	Realizar un programa de TBC durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
	Programa de enfermedad de Hansen	Realizar un programa de enfermedad de Hansen durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
	Programa de ITS	Realizar un programa de ITS durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		Programa de Hipertensión	Realizar un programa de Hipertensión durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
		Programa de Diabetes Mellitus	Realizar un programa de Diabetes Mellitus durante el periodo	Numero de programas realizados durante el periodo	Mantenimiento	ND
		Aumentar la efectividad de los programas de promoción y	Ejecutar el 100% de los subprogramas de promoción y	Porcentaje de los subprogramas de promoción y mantenimiento de la salud ejecutados	Mantenimiento	1

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		mantenimiento de la salud	mantenimiento de la salud			
		Plan de intervenciones Colectivas PIC	Ejecutar el 100% de las acciones que sean contratadas con la entidad del plan de intervenciones colectivas PIC	Porcentaje de ejecución de acciones del plan de intervenciones colectivas PIC	Mantenimiento	100%
<b>PROGRAMA: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>						
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	<b>TIPO DE META</b>	<b>DE LÍNEA BASE</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 132 de 161	

<b>LA TRANSFORMACIÓN A LA CALIDAD Y LA CÁLIDEZ</b>	Prestar servicios de salud, integrales, con atención humanizada, centrada en el usuario y su familia; integrando el	Efectividad en la auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud	Mantener por encima del 90% las acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas cada año	Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas de las auditorías realizadas (PAMEC)	Mantenimiento	90%
	direccionamiento estratégico a la gestión por procesos y a la gestión del talento humano,	Implementar procedimientos, herramientas y políticas de	Actualizar y mantener en 100% el cumplimiento de las acciones de la	Porcentaje actividades desarrolladas incluidas en la política de	Mantenimiento	100%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				 <b>MISION MEDICA</b>
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

mediante el mejoramiento continuo de los atributos de calidad y el fortalecimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.	seguridad del Paciente.	Política de Seguridad del Paciente	seguridad del Paciente		
	Humanización de los Servicios de Salud	Ejecutar en un 100% un programa de humanización de servicios de salud	Porcentaje de ejecución de actividades incluidas en el programa de humanización	Incremento	100%
	Aplicación del Programa de consulta médica general	Mantener la oportunidad de asignación en citas de medicina general en 3 días o menos.	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	Mantenimiento	3

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

				fecha en la cual el usuario la solicitó, en la vigencia objeto de la evaluación/Número total de citas de medicina general de primera vez asignadas, en la vigencia objeto de evaluación.		
		Aplicación del Programa de control de Reingresos	Mantener por debajo de 3% la proporción de reingreso de pacientes al	Porcentaje de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la	Mantenimiento	3

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		por el servicio de urgencias	servicio de Urgencias en menos de 72 horas	misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso en la vigencia objeto de evaluación		
		Mejorar continuamente la calidad aplicable a entidades acreditadas con autoevaluación en la	Desarrollar un documento de evaluación cuantitativa y cualitativa en desarrollo del ciclo de preparación para la	Documento diligenciado del promedio de las autoevaluaciones de los estándares de acreditación de la ESE.	Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		vigencia anterior	acreditación o del ciclo de mejoramiento de la ESE.			
		Implementar el sistema de gestión y administración del riesgo institucional.	Elaborar el plan de riesgos por proceso en la institución y gestionadas	Plan de gestión de riesgos elaborado	Incremento	1
		Adelantar seguimiento y evaluación de la	Porcentaje de avance del MECI durante el periodo	Porcentaje de implantación del MECI	Incremento	56,5

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		implementación del MECI y SGCS	Realizar seguimiento a la implementación del plan de riesgos institucional SGCS	Plan de riesgos y SGCS implementado	Mantenimiento	1
			Ejecutar el programa de auditorías integrales	Programa de auditoría ejecutado	Mantenimiento	1
		Adelantar el seguimiento y evaluación de la	Alcanzar el 57% en la implementación del MIPG	Porcentaje de cumplimiento del MIPG	Incremento	45,1

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		implementación del MIPG	Implementar el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	Cumplimiento de las actividades del plan de acción ( calidad, planeación, procesos)	Incremento	ND
		Portafolio de servicios	Mantener un portafolio de servicios actualizado	Numero de portafolio de servicio actualizado	Mantenimiento	1
		Conciliación Judicial	Mantener operativo el comité conciliación	Actas de comité de conciliación elaboradas	Mantenimiento	1
			Garantizar los recursos para	Recursos destinados al	Mantenimiento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			el apalancamiento de demandas o de demandas	apalancamiento de demandas		
		Rendición de Cuentas	Realizar un informe anual de rendición de cuentas a la comunidad	Numero de informes de rendición de cuentas	Mantenimiento	1
<b>PROGRAMA: AMBIENTE FÍSICO</b>						
<b>LINEA ESTRATÉGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	<b>TIPO DE META</b>	<b>LINEA DE BASE</b>
INFRAESTRUCTURA RENOVADA	Gestionar a través de recursos	Garantizar el Mantenimiento de los bienes	Garantizar el Mantenimiento al 20% de los	Bienes en Buen Estado con	Incremento	20%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

propios y de uso proyectos de Hospitalario inversión contar con la infraestructura física, tecnológica y operacional hospitalaria adecuada acorde a los lineamientos y requisitos legales del sistema obligatorio de	de uso Hospitalario Adquisición de dotación, equipos y tecnología médica hospitalaria	bienes de uso Hospitalario Garantizar el Mantenimiento al 30% de los equipos biomédicos y de apoyo diagnostico	Mantenimiento / Total Bienes Equipos biomédicos y de apoyo diagnostico en buen estado con mantenimiento / Total de Equipos	Incremento	16%
		Garantizar el 60% la dotación hospitalaria para cumplimiento de estándares	Dotación hospitalaria en adecuadas condiciones en hospitales, centros y puestos/Necesidad	Mantenimient o	60

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

garantía de la calidad en salud para dar cumplimiento a la misión empresarial		de dotación de habilitación en hospitales, centros y puestos de Salud	es de dotación hospitalaria en hospitales, centros y puestos		
		Adquirir 4 equipos y tecnología médica hospitalaria para la dotación de los servicios que presta la E.S.E.	Equipos Adquiridos	Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			Adquisición de 4 equipos de cómputo en el periodo	Equipos Adquiridos	Incremento	ND
		Adquisición de dotación, equipos, mobiliario y tecnología	Adquisición de 12 mobiliarios para la dotación del área administrativa durante el periodo	Mobiliario adquirido	Incremento	ND
			Adquisición de software para el funcionamiento	Software adquirido en el periodo	Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			o de las diversas áreas de la ESE			
		Adopción de soluciones tecnológicas innovadoras que permitan mejorar la prestación del servicio de salud	Dar cumplimiento al 100% al plan estratégico de tecnologías de la Información aprobado	Porcentaje de proyectos ejecutados en el PETI	Mantenimiento	100%
		Garantizar cubrimiento de la	Garantizar la prestación del servicio de vigilancia en el	Instalaciones cubiertas por el servicio de vigilancia	Mantenimiento	100%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		vulnerabilidad física	100% de las instalaciones.				
<b>PROGRAMA: GERENCIA DEL TALENTO HUMANO</b>							
LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATÉGICA	META PRODUCTO	INDICADOR PRODUCTO	DE TIPO META	DE LINEA BASE	LINEA BASE
TALENTO HUMANO EN EVOLUCIÓN	Gestionar el desarrollo Integral del Talento Humano, mediante el fomento de la cultura y el clima organizacional, el	Actualizar la estructura organizacional	de la estructura orgánica actualizado en un 100%.	Documentos actualizados	Incremento	1	
		Implementación de programas de	Desarrollar el 100% del plan de bienestar	Plan de Bienestar social desarrollado	Mantenimiento	100%	

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

fortalecimiento de las competencias y el bienestar laboral.	incentivos, sanciones, capacitaciones, inducción y reintucción para los empleados.	Social del Hospital Departamental San Rafael			
		Desarrollar el 100% del plan de incentivos del Hospital Departamental San Rafael	Plan de Incentivos desarrollado	Mantenimiento	100%
		Desarrollar el 100% del plan de capacitación del Hospital	Plan de capacitación desarrollado	Mantenimiento	100%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			Departamental San Rafael		
			Evaluación del 100% del talento humano del Hospital Departamental San Rafael	Talento humano evaluado	Mantenimient o 100%
			Adelantar las investigacione s disciplinaras necesarias en atención a las	Quejas presentadas / Procesos disciplinarios en proceso	Mantenimient o ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

		quejas presentadas.			
	Implementación de salud y seguridad en el Trabajo	Cumplimiento del 86% de los estándares en seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la resolución 0312 de 2019	Porcentaje de cumplimiento de los estándares en seguridad y salud en el trabajo	Incremento	ND
	Implementación brigada de Emergencias	Dotar una brigada para reacción en emergencias	Numero de brigadistas dotados	Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 148 de 161	

			Capacitar una brigada para reacción en emergencias	Numero de brigadistas capacitados	de	Incremento	ND
<b>PROGRAMA: AMBIENTE FÍSICO</b>							
<b>LINEA ESTRATÉGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>ACCIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>META PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	<b>DE</b>	<b>TIPO DE META</b>	<b>DE LINEA BASE</b>
GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE	Garantizar el mínimo impacto ambiental en la prestación del servicio	Comprometidos con el Medio ambiente	Cumplir el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención de Salud y Otras	No de actividades desarrolladas en Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención de Salud y Otras Actividades/		Incremento	ND

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

			Actividades con miras a un hospital verde	No de actividades programadas Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención de Salud y Otras Actividades		
			Implementar programa para uso eficiente y racional del agua y energía	Programa para uso eficiente y racional del agua y energía implementado	Mantenimient o	ND
			Mantener en 100% la recolección y disposición de	Porcentaje de recolección y disposición de	Mantenimient o	100%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	<b>CÓDIGO:</b> P-GDG 01	<b>VERSIÓN:</b> 2	<b>FECHA:</b> 01/02/2014	<b>TRD:</b> 20-21.01	<b>PÁGINA:</b> 150 de 161	

			residuos hospitalarios	residuos hospitalarios		
--	--	--	------------------------	------------------------	--	--

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 7.2 Lineamientos COVID -19

El país está atento y se ha activado el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo, desplegando acciones en especial las relacionadas con puntos de entrada, comunicación del riesgo en todos los niveles, planes de contingencia, capacitación de talento humano y definiciones de protocolos de actuación técnicos y de gestión del riesgo.

Actualmente el Hospital Departamental San Rafael asume algunas de las líneas de acción sugeridas desde el Ministerio de la salud y protección social de acuerdo con su competencia en el municipio, a partir del documento Plan de contingencia Nacional

Las líneas de acción son coincidentes con algunas acciones que la Institución viene realizando a pesar de no tener el primer caso Covid en el municipio.

Las siguientes líneas se enuncian para ser tenidas en cuenta al momento de requerirse, en cada una se presentan acciones diferenciales de acuerdo con la etapa en la cual este la presencia de la enfermedad.

- 1. Línea de coordinación Intersectorial** a favor de la vigilancia en relación al comportamiento epidemiológico, invita a realizar monitoreo y seguimiento, lo anterior con el fin de participar en las decisiones de acuerdo con el riesgo en el municipio, al igual que la revisión de la normatividad vigente y protocolos a favor de implementar acciones oportunas y contextualizadas.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Es importante tener presente el reconocimiento de los recursos y fuentes de financiación para la implementación del plan de contingencia para responder ante la emergencia por COVID- 19, y el fortalecimiento de las capacidades de prevención, preparación, respuesta y recuperación, sobre la base de las necesidades identificadas. Algunas acciones pueden estar encaminadas a proponer aislamiento o cuarentena, restricciones en la atención de los servicios y recomendaciones al ente municipal.

**2. Línea de Vigilancia en salud pública y control sanitario** A partir del acompañamiento intersectorial a la entidad territorial y demás entes públicos y privados que conformen el comité en el cual se analicen y tomes acciones para prevenir o restringir la contaminación por Covid 19, incluida la comunidad.

**3. Línea reducción de la transmisión en la comunidad** Intensificación de la difusión de mensajes clave sobre la prevención. Además del fortalecimiento de la capacidad para la atención y manejo de casos de COVID-19 en el nivel territorial y mecanismos de financiación, para cubrir una mayor demanda de los servicios de salud esenciales y específicos COVID-19, su cuidado en casa y la detección de los signos de alarma vigentes desde el programa y los que se definan según el comportamiento de la enfermedad y sus características clínicas y epidemiológicas

**4. Línea Red Servicios de Salud** restricción y preservación de los servicios, de acuerdo a la fase de la Pandemia y siguiendo los protocolos nacionales, departamentales y municipales.

**5. Línea de acción de Comunicaciones** Diseño de piezas de comunicación acordes con cada fase, medidas preventivas y llamado a la acción.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 8 Capítulo 4: DESPLIEGUE FINANCIERO

es un documento que sirve para calcular los gastos de un negocio y verificar la rentabilidad de operar. También funciona para observar cuánto tiempo tomará alcanzar las metas económicas establecidas.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

CODIGO PRESUPUESTAL	NOMBRE	VIGENCIAS			
		2020	2021	2022	2023
2110	SERVICIOS PERSONALES	\$11.124.164.000	\$11.402.268.100	\$11.687.324.803	\$11.979.507.923
211010	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$1.893.668.000	\$ 1.941.009.700	\$ 1.989.534.943	\$ 2.039.273.316
2110101	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ 846.553.000	\$ 867.716.825	\$ 889.409.746	\$ 911.644.989
211010105	OTROS GASTOS EN SERVICIOS PERSONALES	\$ 218.068.000	\$ 223.519.700	\$ 229.107.693	\$ 234.835.385

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

2110102	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 791.424.000	\$ 811.209.600	\$ 831.489.840	\$ 852.277.086
2110103	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	\$ 255.691.000	\$ 262.083.275	\$ 268.635.357	\$ 275.351.241
211010301	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PRIVA	\$ 25.139.000	\$ 25.767.475	\$ 26.411.662	\$ 27.071.953
211010302	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLI	\$ 230.552.000	\$ 236.315.800	\$ 242.223.695	\$ 248.279.287
21101030204	I.C.B.F. AD.	\$ 18.854.000	\$ 19.325.350	\$ 19.808.484	\$ 20.303.696
21101030205	SENA AD.	\$ 12.570.000	\$ 12.884.250	\$ 13.206.356	\$ 13.536.515

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 156 de 161	

211020	GASTOS OPERATIVOS	\$ 7.456.751.000	\$ 7.643.169.775	\$ 7.834.249.019	\$ 8.030.105.245
2110201	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NOMINA	\$ 1.899.321.000	\$ 1.946.804.025	\$ 1.995.474.126	\$ 2.045.360.979
2110202	SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 4.908.780.000	\$ 5.031.499.500	\$ 5.157.286.988	\$ 5.286.219.162
2110203	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	\$ 648.650.000	\$ 664.866.250	\$ 681.487.906	\$ 698.525.104
211020301	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PRIVA	\$ 61.238.000	\$ 62.768.950	\$ 64.338.174	\$ 65.946.628

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

211020302	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PUBLI	\$ 587.412.000	\$ 602.097.300	\$ 617.149.733	\$ 632.578.476
21102030204	I.C.B.F OP.	\$ 45.928.000	\$ 47.076.200	\$ 48.253.105	\$ 49.459.433
21102030205	SENA OP.	\$ 30.619.000	\$ 31.384.475	\$ 32.169.087	\$ 32.973.314
211030	CUENTAS POR PAGAR SERVICIOS PERSONALES	\$ 1.773.745.000	\$ 1.818.088.625	\$ 1.863.540.841	\$ 1.910.129.362
2120	GASTOS GENERALES	\$ 2.537.595.000	\$ 2.601.034.875	\$ 2.666.060.747	\$ 2.732.712.266
212010	GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 1.114.551.000	\$ 1.142.414.775	\$ 1.170.975.144	\$ 1.200.249.523
2120101	ADQUISICION DE BIENES	\$ 410.440.000	\$ 420.701.000	\$ 431.218.525	\$ 441.998.988
2120102	ADQUISICION DE SERVICIOS	\$ 703.111.000	\$ 720.688.775	\$ 738.705.994	\$ 757.173.644

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

2120103	IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 1.000.000	\$ 1.025.000	\$ 1.050.625	\$ 1.076.891
212020	GASTOS OPERATIVOS	517001000	\$ 529.926.025	\$ 543.174.176	\$ 556.753.530
2120201	ADQUISICION DE BIENES	205000000	\$ 210.125.000	\$ 215.378.125	\$ 220.762.578
2120202	ADQUISICION DE SERVICIOS	312001000	\$ 319.801.025	\$ 327.796.051	\$ 335.990.952
2130	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	81121000	\$ 83.149.025	\$ 85.227.751	\$ 87.358.444
2140	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL Y DE PRESTACION DE S	3044144000	\$ 3.120.247.600	\$ 3.198.253.790	\$ 3.278.210.135
214010	COMPRA DE BIENES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	1454782000	\$ 1.491.151.550	\$ 1.528.430.339	\$ 1.566.641.097

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

214020	GASTO COMPLEMENTARIOS E INTERMEDIOS	165000000	\$ 169.125.000	\$ 173.353.125	\$ 177.686.953
2180	INVERSION	0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 16.787.024.000</b>	<b>\$ 17.206.699.600</b>	<b>\$ 17.636.867.090</b>	<b>\$ 18.077.788.767</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 9 Capítulo 5

### 9.1 Seguimiento y Evaluación

Con el propósito de adelantar las acciones de seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo “Transformando la atención en Salud” 2020 – 2024, la Institución mediante la oficina de planeación realizara análisis trimestral del cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción.

### 9.2 Productos de seguimiento

Durante la vigencia del Plan de Desarrollo “Transformando la atención en Salud” 2020 – 2024 se compromete a generar los siguientes productos de seguimiento y evaluación: El plan de desarrollo institucional se evaluará a través de los instrumentos de autoevaluación y evaluación definidos en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, s e realizaran autoevaluaciones trimestrales y evaluaciones independientes semestrales.

### 9.3 Rendición de cuentas

Se establece como insumo principal para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía el sistema de seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo “Transformando la atención en Salud” 2020 – 2024. Y se entiende el proceso de Rendición de cuentas como una constante de comunicación con la ciudadanía, mediante los diferentes medios disponibles en la institución.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>COMUNICACIONES EXTERNAS</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

#### 9.4 Evaluación del plan de desarrollo

La Institución publicará en el último trimestre de cada año, un informe final que contenga el balance del nivel de cumplimiento (Valor Logrado / Valor Esperado) en los cuatro años, de las metas de resultado y producto definidas en el Plan de Desarrollo institucional del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.