

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	PÁGINA: 1 de 30	



**INFORME EJECUTIVO**  
**RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS**  
**VIGENCIA 2019**

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

<b>Departamento:</b>	Valle del Cauca.
<b>Municipio</b>	Zarzal.
<b>Entidad:</b>	Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Empresa Social del Estado.
<b>Representante Legal:</b>	<b>QUIEN REALIZA LA RENDICION ES EL DR. JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO- LA VIGENCIA 2019 ESTABA A CARGO DEL DR. JORGE LUIS BEDOYA HINCAPIE.</b>
<b>Fecha de realización de la Rendición Pública de Cuentas:</b>	28 de Agosto de 2020.
<b>Lugar</b>	Audiencia virtual por Facebook Live
<b>Hora</b>	2:00 P.M.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>5</b>
<b>3. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO-PLAN OPERATIVO VIGENCIA 2019.</b>	<b>6</b>
<b>4. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2019</b>	<b>7</b>
<b>5. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>	<b>7</b>
5.1 Procesos en trámite o activos.	8
5.2 Procesos instaurados o presentados por el hospital en contra de “CAPRECOM EPS - en liquidación”.	8
<b>6. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.</b>	<b>9</b>
6.1 Ejecución presupuestal ingresos diciembre 2019 (miles de pesos).	9
6.2 Ejecución presupuestal egresos diciembre 2019 (miles de pesos).	10
<b>7. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.</b>	<b>11</b>
7.1 Activos comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (miles de \$).	11
7.2 Pasivos comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (\$ colombianos).	13
7.3 Patrimonio comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (\$ colombianos).	13
7.4 Cuentas deudoras y acreedoras.	14
7.5 Estado de actividad económica, comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (miles de pesos).	14
7.6 Estado de resultados comparativo vigencia 2019 - 2018.	16
<b>8. INFORME DE FACTURACIÓN CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.</b>	<b>16</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

8.1	Facturación por regímenes a diciembre de 2019 (miles de pesos).	16
<b>9. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.</b>		<b>17</b>
9.1	Cartera (deudores) con corte a diciembre 31 de 2019 (miles de \$).	17
<b>10. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2019.</b>		<b>18</b>
10.1	Recaudo de la vigencia 2019 (miles de pesos).	18
<b>11. GESTION DEL TALENTO HUMANO VIGENCIA 2019.</b>		<b>19</b>
<b>12. GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) VIGENCIA 2019.</b>		<b>19</b>
12.1	Gestión de PQRS.	19
12.2	Asociación de Usuarios.	20
<b>13. GESTION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2019.</b>		<b>21</b>
<b>14. INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y LOS SERVICIOS PRESTADOS COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR.</b>		<b>23</b>
14.1	Producción.	24
14.2	Actividades extramurales.	27
14.3	Promoción y prevención.	28
<b>15. GESTION DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019.</b>		<b>29</b>
15.1	Auditorías internas.	30

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 1. PRESENTACIÓN

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

La rendición de cuentas social se concibe como una relación de doble vía entre la Administración Pública y la ciudadanía, en la cual la primera tiene la obligación de informar sobre sus acciones y justificarlas, mientras que la ciudadanía tiene el derecho de exigir explicaciones, retroalimentar la gestión pública territorial e incentivar el buen desempeño y comportamiento de sus gobernantes y sus equipos de trabajo.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 2. LINEAMIENTOS NORMATIVOS

Todas las entidades y organismos de la administración pública -nacional y territorial-, del nivel central y descentralizado tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 -sobre organización y funcionamiento de la rama ejecutiva- y en el Estatuto Anticorrupción del año 2011.

En particular, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: **“...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”**.

En el caso de departamentos, distritos y municipios, la administración pública territorial está integrada por el conjunto de entidades y organismos que integran la Rama Ejecutiva del poder público en el orden territorial (Por ejemplo, secretarías de despacho y departamentos administrativos) y por los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos (Artículo 115 de la Constitución Política de 1991 y artículo 39 de la Ley 489 de 1998).

La rendición de cuentas del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., ubicado en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca, se elaboró siguiendo los lineamientos estipulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas y el CONPES 3654 de 2010, obedeciendo a los siguientes procesos de Gestión:

- Proceso contractual de la vigencia 2019.
- Estado de los procesos judiciales a 31 de diciembre de 2019.
- Informe de ejecución presupuestal con corte al 31 de diciembre de 2019.
- Estado de situación financiera con corte al 31 de diciembre de 2019.
- Informe de facturación con corte al 31 de diciembre de 2019.
- Informe de cartera clasificada por edades al 31 de diciembre de 2019.
- Informe de recaudo a diciembre 31 de 2019.
- Gestión del talento humano vigencia 2019.
- Gestión del sistema de información y atención al usuario (SIAU) vigencia 2019.
- Gestión de la prestación de servicios de salud vigencia 2019.
- Gestión del control interno institucional vigencia 2019.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## DESARROLLO DEL INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2019

### 3. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO-PLAN OPERATIVO VIGENCIA 2019.

El Hospital liderado por la Gerencia y todos sus colaboradores, estableció como compromiso estructurar un modelo de gestión basado en la Planeación Estratégica. Dando cumplimiento a los lineamientos gerenciales plasmados en el Plan de Desarrollo 2018-2019 “Comprometidos con la salud” el cual está orientado a cuatro objetivos estratégicos: 1) Lograr la sostenibilidad financiera y económica de la entidad en el mediano y largo plazo a través del mejoramiento de los ingresos y austeridad en el gasto público; 2) Mejorar la calidad, la eficiencia administrativa y la organización institucional a través del fortalecimiento del talento humano y el sistema integrado de gestión, generando una cultura de compromiso, la responsabilidad y garantizando procesos amables con el medio ambiente; 3) Mejorar la calidad de la atención en salud, logrando que la misma sea humanizada, integral y segura, garantizando nuestro posicionamiento como centro de referencia social e institucional; y 4) Mejorar la salud de nuestros usuarios a través de la implementación de un modelo de atención integral de carácter preventivo, que permita fortalecer la estrategia de atención primaria en salud y gestión efectiva de riesgos.

Con respecto al Plan Operativo, se elaboró por parte de los responsables de Áreas o Procesos, los planes de acción en los cuales se fijan objetivos y metas articuladas a los ejes y objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional, a los cuales se les realiza seguimiento en el transcurso de su ejecución, actividad realizada por la oficina de planeación.

Para la vigencia evaluada el Hospital logró un cumplimiento del Plan de Desarrollo 2018-2019, del **75,15%**, en el siguiente cuadro se describe el porcentaje de cumplimiento en sus diferentes Ejes Estratégicos;

<b>PLAN DE DESARROLLO 2018-2019</b> <i>“Comprometidos con la salud”</i>	
EJES ESTRATEGICOS	(%) DE CUMPLIMIENTO
<i>Comprometidos con el equilibrio financiero y la austeridad en el gasto público.</i>	<b>62,23%</b>
<i>Comprometidos con la calidad, la eficiencia y la organización institucional.</i>	<b>65,21%</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<i>Comprometidos con la atención en salud de calidad, integral, humanizada y segura.</i>	<b>95,37%</b>
<i>Comprometidos con la atención primaria en salud y la gestión del riesgo.</i>	<b>77,78%</b>
<b>(%) CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO</b>	<b>75,15%</b>

#### 4. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2019.

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

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

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

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

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

#### 5. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 5.1 Procesos en trámite o activos:

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

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

Frente a los procesos cuyo Medio de Control es el de Reparación Directa, casi siempre son originadas por fallas en la prestación del servicio médico, por lo cual siempre existe un riesgo alto frente a este tipo de procesos judiciales, sin embargo, el impacto financiero de estas Sentencias en la Institución se estima de riesgo medio en razón a que en dichos procesos se ha realizado llamamiento en garantía a la Compañía Aseguradora con la que se haya contratado la Póliza correspondiente por parte del Hospital.

Otros de los factores que reflejan un alto riesgo para la Institución son los procesos Ejecutivos Contractuales contra la Institución y dentro de estos se destacan los iniciados por MEDICAL HELP S.A.S., con una cuantía de \$100.832.127 y LINEAS HOSPITALARIAS S.A.S. LH S.A.S., con una cuantía de \$371.483.800.

### 5.2 Procesos instaurados o presentados por el hospital en contra de “CAPRECOM EPS - en liquidación”:

Corresponden a tres (3) procesos de Reparación Directa con el propósito de obtener la cancelación de los servicios de salud prestados por la Institución a los afiliados a dicha E.P.S.- (Acción IN-REM-VERSU).

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

En los procesos donde el Demandante es el Hospital y el Demandado es CAPRECOM E.P.S., dentro del proceso 2014-0229, fue dictada Sentencia de Primera Instancia en

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

favor de los intereses de la Institución, ordenando a CAPRECOM E.P.S. el pago de \$129.211.031, proceso que fue Apelado por el Apoderado de CAPRECOMN E.P.S. y está surtiendo la segunda Instancia.

## 6. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

### 6.1 Ejecución presupuestal ingresos diciembre 2019 (miles de pesos).

Se presenta a continuación el informe de ejecución presupuestal de la vigencia 2019:

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

El presupuesto definitivo de ingresos para la vigencia 2019 por venta de servicios de salud tuvo una variación del 14% con respecto a la vigencia 2018; pero en su ejecución tuvo una disminución del 12%, la disminución está representada en el rubro por Accidente de Tránsito SOAT, el cual presenta una gran disminución de 41%, otro rubro

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

que disminuyo en el 12% es el de régimen subsidiado, comparado con la vigencia 2018.

Con relación al recaudo de cartera, se logró recaudar \$4.704.259, siendo un resultado positivo ya que se superó la meta establecida para la vigencia en un 22.5%.

## 6.2 Ejecución presupuestal egresos diciembre 2019 (miles de pesos).

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

El presupuesto definitivo de gastos para la vigencia 2019 por funcionamiento incluida las cuentas por pagar de otras vigencias presento una variación negativa del 12% comparada con la vigencia 2018; pero sumado el rubro de gastos de operación e inversión genera una variación positiva del 6%. En su ejecución presenta una variación negativa del 13%. El porcentaje de ejecución fue del 79.15%.

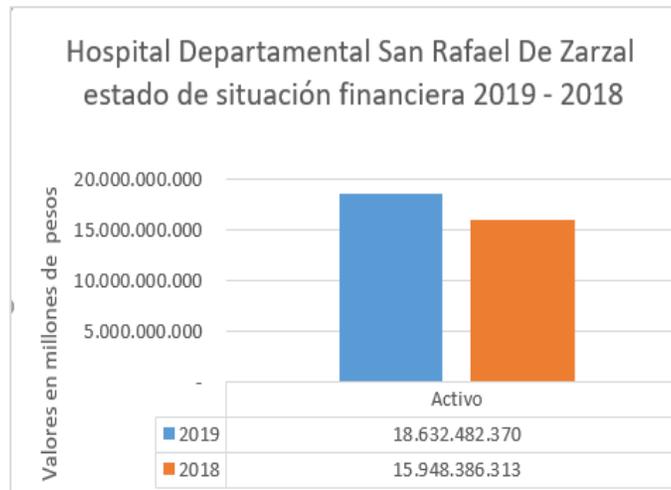
## 7. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### 7.1 Activos comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (miles de pesos).

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

#### Comparativo activo 2018 vs 2019



El total de los Activos de la Institución a 31 de diciembre 2019 es de \$18.632.482.370, que comparado con diciembre 2018 donde tuvo un valor de \$15.948.386.313, presenta un aumento de 17% conformado por las siguientes cuentas:

**Efectivo:** El efectivo con corte a 31 de diciembre 2019, está compuesto por los Saldos de Caja y Bancos con un valor de \$810.841.781, y a 31 de diciembre de 2018 presenta un valor de \$512.717.134, observándose un aumento en valor absoluto de \$298.124.647, es decir un aumento del 58% de este efectivo y depósito corresponde a recursos disponibles en caja, y al valor de cheques girados en diciembre de 2019, pendientes de cobro principalmente.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

**Inversiones e Instrumentos Derivados:** Esta partida del Activo Corriente es de \$72.260.521, a 31 de diciembre de 2019; son los Aportes Estatutarios (No cotiza en Bolsa de Valores) a la Cooperativa de Hospitales del Valle del Cauca En Liquidación - COHOSVAL, el saldo a 31 de diciembre 2018 era de \$72.260.521, es constante para los dos periodos, su variación es de 0% dado que no figuran más Aportes que incrementen esta cuenta.

**Deudores:** Esta partida del Activo Corriente a 31 de diciembre de 2019 presenta un valor por \$9.710.621.243, compuesta por cuentas por cobrar en servicios de salud, subvenciones por cobrar, recursos entregados en administración, depósitos entregados en garantía, otras cuentas por cobrar, a 31 de diciembre de 2018 presenta saldo por \$8.647.527.772 presentando un aumento de \$1.063.093.471 y variación porcentual de 12% comparado con la vigencia a diciembre de 2018.

Las cuentas por cobrar representan el 90.1% y 91.6%, con relación al activo corriente en los periodos 2019 y 2018, respectivamente.

**Inventarios:** El Inventario presenta un saldo a 31 de diciembre de 2019 por valor de \$182.592.832, con relación a 31 de diciembre de 2018 que refleja un saldo por \$190.040.014, significa una disminución en valor absoluto de \$7.447.182 y porcentualmente de -4%, esta disminución no es muy representativa, por lo que se tiene una adecuada administración de inventarios, adquiriéndose los insumos y medicamentos necesarios, para el funcionamiento de farmacia.

El Activo No Corriente a 31 de diciembre de 2019 está por \$7.856.165.993, y comparado a 31 de diciembre de 2018 por valor de \$13.222.044.367, presentó una disminución en valor absoluto de \$6.696.203.495 y porcentual por -51%, estos Activos se conforman por:

**Propiedad, Planta y Equipo:** Esta importante partida en los Activos No Corrientes de la Empresa refleja un saldo en propiedad planta y equipo a 31 de diciembre de 2019 un valor por \$6.159.202.176; propiedades compuestas por terrenos, edificaciones, maquinarias, equipos de cómputo, comunicación y biomédicos, muebles y enseres, y de transporte, para el año 2018 el valor era de \$4.224.557.443, por lo que se presentó un aumento de \$1.934.644.733 y que porcentualmente corresponde al 46%.

**Deudores:** El valor de las cuentas por cobrar no corrientes a 31 de diciembre de 2019 se refleja por \$6.723.739.046, corresponde al saldo de las Cuentas por Cobrar de difícil cobro, es decir, la cartera mayor a 360 días. Con corte a 31 de diciembre de 2018 se refleja por \$6.622.559.166, presentando un aumento de \$101.179.880,

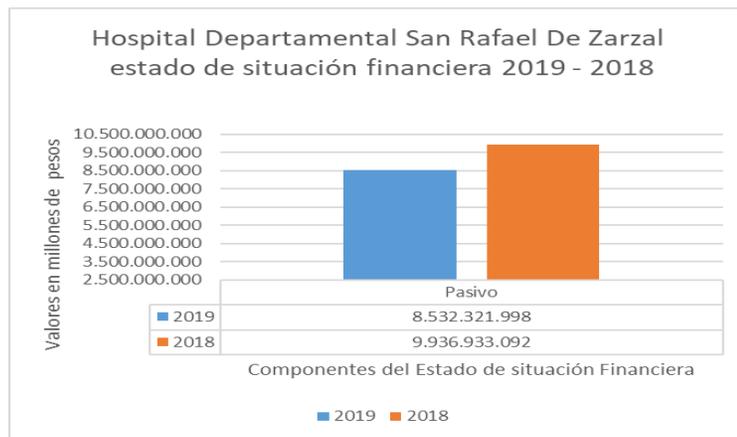
	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

porcentualmente del 2%, con relación al Activo Total tienen una participación de 36% para 2019 y 42% para el año 2018.

## 7.2 Pasivos comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (pesos colombianos).

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

### Comparativo pasivo 2018 vs 2019



El Pasivo total a 31 de diciembre 2019 de la Institución es por valor de \$8.532.311.998, comparado con la vigencia a corte 31 diciembre de 2018 que refleja un valor \$9.936.933.092, se presenta una disminución de -\$1.404.621.094, lo que equivale a un 14.13%, disminución que obedece principalmente a la depuración de la cuenta recaudos a favor de terceros, pagos realizado a proveedores por obligaciones de bienes y servicios de vigencias anteriores.

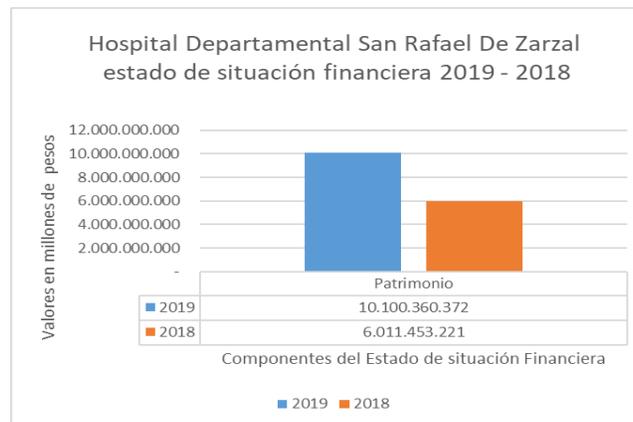
Los Pasivos más representativos corresponde a cuentas por pagar, con un valor de \$4.780.370.632, obligaciones laborales por \$1.862.340.059, provisiones litigios y demandas por \$1.889.601.307.

## 7.3 Patrimonio comparativo diciembre 2019 vs diciembre 2018 (pesos colombianos).

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

En relación al patrimonio se presenta un aumento de \$4.088.707.151 con relación a la vigencia anterior, equivalente a un 68%, debido principalmente a la entrada de ingresos por subvenciones por parte de la gobernación del valle del cauca.

#### Comparativo patrimonio 2018 vs



#### 7.4 Cuentas deudoras y acreedoras.

Las cuentas de orden Deudores, son de \$ 1.282.547.961, son las glosas en tránsito registradas por la Institución en procesos de depuración y conciliación comparada con el saldo del año 2019 que por valor de \$1.520.879.695, presentando una disminución del 15.67%.

Las cuentas de orden acreedoras por valor de \$12.012.055.932 son las pretensiones judiciales en contra de la Institución en proceso de defensa y/o conciliación; comparado con el periodo a diciembre de 2018 presentó el mismo valor.

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

CUENTAS	2019	2018	VARIACION 2019	(%)
<b>VENTAS</b>	12.821.695	13.258.529	-436.834	-0,03%
<b>COSTO EN VENTAS</b>	8.599.230	8.669.953	-70.723	-0,01
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	4.222.464	4.588.577	-366.113	-0,08%
<b>GASTOS</b>	4.978.897	10.042.158	5.063.261	0,50%
<b>DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN</b>	3.876.389	4.400.269	523.880	0,12%
<b>EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL</b>	-756.432	-5.453.582	4.697.149	-0,86%
<b>OTROS INGRESOS</b>	2.026.783	2.608.259	-581.476	-0,22

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>OTROS EGRESOS ( Deterioro, depreciaciones agotamiento, provisiones)</b>	1.102.508	5.641.889	-4.539.381	0,80%
<b>ESTAMPILLAS</b>				
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES</b>				
<b>GASTO PUBLICO</b>				
<b>OTROS GASTOS (INTERESES, COMISIONES ETC)</b>	654.012	522.607	131.406	0,25
<b>EXCEDENTE NETO</b>				
<b>Provisión para Impuestos</b>				
<b>EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>	<b>4.079.061</b>	<b>-3.367.929</b>	<b>7.446.990</b>	<b>-2,21</b>

Los Ingresos por Venta de Servicios de Salud a 31 de diciembre de 2019 corresponden al valor de \$12.821.694.624, y a 31 de diciembre de 2018 fueron por \$13.258.529.421, presentando una disminución de \$-436.834, es decir una disminución del -3%.

Los Costos de venta y operación a 31 de diciembre de 2019 son por valor de \$8.599.230.239, que comparados con los Costos de venta y operación a diciembre de 2018 por \$8.669.952.874, presentan una disminución de \$-70722.635, esto significa una disminución de -0.1%.

Los Gastos totales de administración, operación, provisiones, depreciaciones son por valor de \$4.978.896.831 a diciembre 2019, y comparados con los gastos totales a diciembre 2018 por \$10.042.158.077, presentaron una importante disminución por \$5.063.261.246 lo que quiere decir una disminución del 50%, los cuales se conforman de la siguiente forma:

**Gastos de administración y operación** por valor de \$3.876.389.164, correspondiente a los rubros de sueldos y salarios, contribuciones efectivas (Corresponde a la seguridad social y parafiscales), aportes de nómina, prestaciones sociales, los gastos de personal diversos (Son por concepto de honorarios), generales (Comisiones, honorarios y servicios, materiales y suministros, entre otros) impuestos y contribuciones. A 31 de diciembre de 2018, los gastos de administración y operación se reflejaron por valor de \$4.400.269.448, presentándose una disminución por \$-523.880.284 es decir un 12%.

**Provisiones, depreciaciones y deterioros** por valor de 1.102.507.667, corresponde a los saldos del deterioro de la Cartera por Cobrar mayor a 360 días, amortización del Software, gasto por depreciación, con relación al corte a 31 de diciembre de 2018 refleja un saldo por \$5.641.888.629 presentando una marcada disminución por \$-4.539.380.962 lo que corresponde a un 80%.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

## 7.6 Estado de resultados comparativo vigencia 2019 - 2018.

CUENTAS	2019	2018	VARIACION 2019
Ingresos por venta de servicios de salud	12.821.694.624	13.258.529.421	- 436.834.797
Costo de Venta y operación	8.599.230.239	8.669.952.874	- 70.722.635
Utilidad Bruta	4.222.464.385	4.588.576.547	- 366.112.162
Menos Gastos de operación y administración	3.876.389.164	4.400.269.448	- 523.880.284
Deterioro, depreciaciones y amortizaciones	1.102.567.667	5.641.888.629	- 4.539.320.962
Excedente o déficit operacional	- 756.492.446	- 5.453.581.530	4.697.089.084
Otros ingresos	5.489.506.150	2.608.259.149	2.881.247.001
Otros gastos	654.012.495	522.606.542	131.405.953
<b>Resultado integral del periodo</b>	<b>4.079.001.209</b>	<b>-3.367.928.923</b>	<b>7.446.930.132</b>

El resultado del ejercicio corresponde a una utilidad de \$4.079.061.209, con respecto al año 2018 que tuvo una pérdida de \$-3.367.928.923.

## 8. INFORME DE FACTURACIÓN CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

### 8.2 Facturación por regímenes a diciembre de 2019 (miles de pesos).

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

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

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

El promedio de facturación de la Institución al terminar el 2018 fue de \$1.058.873.000, con respecto al promedio obtenido en la vigencia del \$977.237.000, Se observa un aumento en la facturación de servicios en un 7,7% correspondiente a \$979.638.000.

## 9. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

### 9.2 Cartera (deudores) con corte a diciembre 31 de 2019 (miles de \$).

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

El total de la Cartera del Hospital con corte al 31 de diciembre de 2019 es de \$12.984.491.000, la cual se encuentra compuesta por el 39% en las entidades del Régimen Subsidiado, seguido de un 38% de las entidades del Régimen Contributivo, el 14% por las entidades del SOAT y el 7% por Otras Ventas de Servicio de Salud.

Del total de la Cartera el 52% es decir \$6.722.683.000, tienen una edad de cartera mayor a 360 días, el 11% (\$1.466.577.000) está entre 181 y 360 días y el 37% (\$4.795.231.000) restante está entre 0 y 180 días.

De acuerdo con lo anterior, el 63% del valor de la cartera se encuentra vencida en un rango entre 181 días a más de 360 días, y el 37% de la cartera restante nos permite establecer un flujo de caja para el Hospital con un proyectado promedio de ingresos del 50% de la misma en el corto plazo.

Con respecto al impacto que tiene la cartera del Hospital se tiene en cuenta que del total de la deuda sólo el 85%, es susceptible de cobro, ya que el 4,5% se encuentra depurada y en ajuste de proceso de saneamiento y el 10,18% corresponde a cartera de empresas que se encuentran en liquidación.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

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

ANALISIS DE LA CARTERA	VALOR (\$000)	PESO PORCENTUAL
<b>CARTERA ESTIMADA Y SUSCEPTIBLE DE COBRO</b>	<b>11.072.240</b>	<b>85,3%</b>
<b>CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION</b>	<b>1.322.418</b>	<b>10,18%</b>
CAPRECOM EPS	478.715	3,7%
SALUDCOOP EPS	113.582	0,9%
CAFESALUD	717.743	5,5%
CONDOR S.A	3.744	0,0%
SOLSALUD EPS S.A	2.004	0,0%
COLSUBSIDIO	1.858	0,0%
SALUDCOLOMBIA EPS	1.615	0,0%
SELVA SALUD S.A EPS	661	0,0%
SALUD COLPATRIA EPS	227	0,0%
GOLDEN GROUP S.A. EPS	42	0,0%
COMFENALCO TOLIMA	39	0,0%
CRUZ BLANCA EPS SA	1.711	0,0%
COMFENALCO ANTIOQUIA	477	0,0%
<b>CARTERA DEPURADA Y AJUSTADA EN PROCESO DE SANEAMIENTO</b>	<b>589.833</b>	<b>4,5%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>12.984.491</b>	<b>100%</b>
<b>OBSERVACION: EL VALOR REAL DE LA CARTERA ES \$12.394 MILLONES, DEBIDO A QUE ESTÁ PENDIENTE POR LEGALIZAR EN LA AMORTIZACION CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, LA SUMA DE \$590 MILLONES DE PAGOS DE ENTIDADES PENDIENTES POR DESCARGAR DE LA CARTERA POR FALTA DE SOPORTES, QUE YA SE SOLICITARON.</b>		

## 10. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2019.

### 10.2 Recaudo de la vigencia 2019 (miles de pesos).

RECAUDO POR REGIMENES VIGENCIA 2019	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES
SUBSIDIADO	88.182	1.137.866	2.676.844	1.389.936	5.292.828	481.166
CONTRIBUTIVO	-	3.331	102.822	223.149	329.302	29.937
POBLACION NO ASEGURADA DEL DPTO.	107.794	193.522	171.120	197.907	670.343	60.940
POBLACION NO ASEGURADA DE OTROS DE DPTOS.	-	-	-	-	-	0
SOAT	-	860	42.517	46.386	89.763	8.160
OTROS APORTES DEPARTAMENTAL	-	-	-	-	-	0
OTRAS ENTIDADES	-	-	80.015	232.974	312.989	28.454
OTROS	47.491	60.581	1.554.027	1.367.624	3.029.723	275.429
<b>SUBTOTAL VIGENCIA ACTUAL</b>	<b>243.467</b>	<b>1.396.160</b>	<b>4.627.345</b>	<b>3.457.976</b>	<b>9.724.948</b>	<b>884.086</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

RECAUDO POR REGIMENES VIGENCIA 2019	1 ER. TRIMESTRE	2 DO. TRIMESTRE	3 ER. TRIMESTRE	4 TO. TRIMESTRE	TOTAL ACUMULADO	PROMEDIO MES
DE VIGENCIAS ANTERIORES	2.608.888	771.897	681.588	641.885	4.704.258	427.660
<b>TOTAL RECAUDO</b>	<b>2.852.355</b>	<b>2.168.057</b>	<b>5.308.933</b>	<b>4.099.861</b>	<b>14.429.206</b>	<b>1.311.746</b>
DIFERENCIA CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR		- 684.298	3.140.876	- 1.209.072		
VALORACIÓN PORCENTUAL		-32%	59%	-29%		

El recaudo en la Institución para la vigencia, corresponde en un 32.60% a Recaudos de vigencias anteriores por un valor de \$427.660 y el 67,4% corresponde a la vigencia del 2019.

## 11. GESTION DEL TALENTO HUMANO VIGENCIA 2019.

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

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

## 12. GESTION DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) VIGENCIA 2019.

### 12.1 Gestión de PQRS.

Durante el año 2019, se registraron en total 115 PQRS y se clasificaron de la siguiente manera:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

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

Del total de la PQRS se dio respuesta de manera oportuna a 91, con un porcentaje de cumplimiento del 79%, de acuerdo a lo reglamentado por la norma.

En la recepción de las PQRS, 58 fueron radicadas en Ventanilla Única, Siendo el más utilizado, seguido de buzón de sugerencias, oficina de subdirección científica y una menor recepción en el correo electrónico.

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

Con respecto a la evaluación de la satisfacción al usuario frente a la prestación de los servicios de salud, para la vigencia del 2019 se realizó un total de 2.276 encuestas, de los cuales 1.877, calificando como BUENA la atención brindada, correspondiente al 82%.

ENCUESTAS	
REALIZADAS 2019	<b>2276</b>
CALIFICATIVO "BUENO"	<b>1877</b>
PORCENTAJE	<b>82%</b>

### 12.3 Asociación de Usuarios.

Desde la Oficina de Atención al Usuario se realizó el acompañamiento a los usuarios para realizar el proceso de convocatoria para el municipio y los corregimientos de la

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

nueva Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, que dio inicio desde el 24 de noviembre hasta el 14 de diciembre 2016 que fue la elección de éstos.

En la actualidad la Junta Directiva de la asociación de usuarios se encuentra conformada por:

NOMBRE	DOCUMENTO	CARGO	DIRECCIÓN	TELEFONO
<b>JOSE PACIFICO ARBOLEDA ARBOLEDA</b>	6286591	PRESIDENTE (E)	CALLE 10 N 1ª 116 LA PAILA	3137630067
<b>MARIA VICENTA PACHECO</b>	66677595	SECRETARIA	VALLEJUELO	3122450064
<b>CESAR VALLEJO</b>	6474844	PRIMER VOCAL	LIMONES	3206286918
<b>MARLENE URIBE</b>	31198329	SEGUNDO VOCAL	QUEBRADANUEVA	3117627625
<b>NORNELBY CONDE</b>	29475866	INTEGRANTE COMITÉ DE ÉTICA	CRA 5 N 7ª-07	3187692162
<b>NUBIA RIOS BLANCO</b>	29938898	INTEGRANTE COMITÉ DE ÉTICA	CALLE 14 B 4-89	2209610-3113567677
<b>GUSTAVO DE JESUS VASQUEZ</b>	94229564	INTEGRANTE JUNTA DIRECTIVA	CRA 10CN 17ª-03	3206373968

Para junio del año 2020, se realizará la convocatoria para establecer la selección de nuevos miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y elección del representante ante la Junta Directiva de la ESE de acuerdo al Decreto 1757 de 1994.

### 13. GESTION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD VIGENCIA 2019.

El Hospital San Rafael de Zarzal E.S.E., cuenta con una planta física para la atención de Mediana y Baja Complejidad, realizando ajuste para cumplir con la norma en la prestación del servicio de la comunidad, se prestan servicios todos los días del año.

#### CUMPLIMIENTO DE METAS



Fuente: RIPS 2019



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

- En las actividades Ambulatorias se cumplen en 90%, las ejecuciones de estas actividades se realizan de acuerdo a las autorizaciones de cada EPS. Durante el 2019 se contó con especialistas de lunes a viernes y algunos días se contó con un solo especialista por día.
- El servicio Hospitalario cumple la meta en un 81%, las Hospitalizaciones son el producto de la referencia de los Hospitales de Baja Complejidad del área de influencia de la Institución, las propias y las autorizaciones de las EPS que prestan el Servicio en la región y en el municipio.
- El servicio Quirúrgico realiza el cumplimiento en un 66%, teniendo en cuenta que solo se brinda este servicio 12 horas al día, de lunes a viernes, además hay que tener en cuenta que algunas EPS que están en nuestra Red de servicios derivan a los usuarios a otras IPS de otros municipios.
- En los servicios de Apoyo Diagnóstico y se obtuvo un cumplimiento del 103%, superando la meta.
- En las actividades de Enfermería se cumplió en un 85%, se debe a que actualmente se realizan actividades asistenciales y administrativas requeridas por las EPS, por parte de este personal.
- Las actividades de Médico General llegaron al 98%, lo que nos muestra que en este servicio tuvimos una producción sobresaliente.
- Las actividades de Medicina Especializada alcanzaron el 85% de cumplimiento, teniendo en cuenta que solo contamos con especialidades de lunes a viernes.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

- Los servicios de Odontología lograron un cumplimiento del 80% de la meta. Este servicio hay que fortalecerlo con más demanda inducida.
- En las Estancias Hospitalarias se observa un cumplimiento de 81%, esto se debe a que para cumplir la meta se debe tener todas las herramientas para dar solución a los pacientes internados.
- En las atenciones de Parto se cumple en un 46% la meta, esto debido a múltiples factores entre los más comunes:
  - ✓ Disminución de remisiones de maternas provenientes de otras IPS.
  - ✓ Por la falta de continuidad en los tiempos de las Especialidades de Ginecología y Pediatría. Se debe realizar la referencia de muchas gestantes para otro nivel de atención.
- La toma de examen de laboratorio superó la meta con un 108%, lo que evidencia que se tuvo un muy buen desempeño en este Servicio.
- En las actividades de Urgencias se cumplió la meta en un 94%.

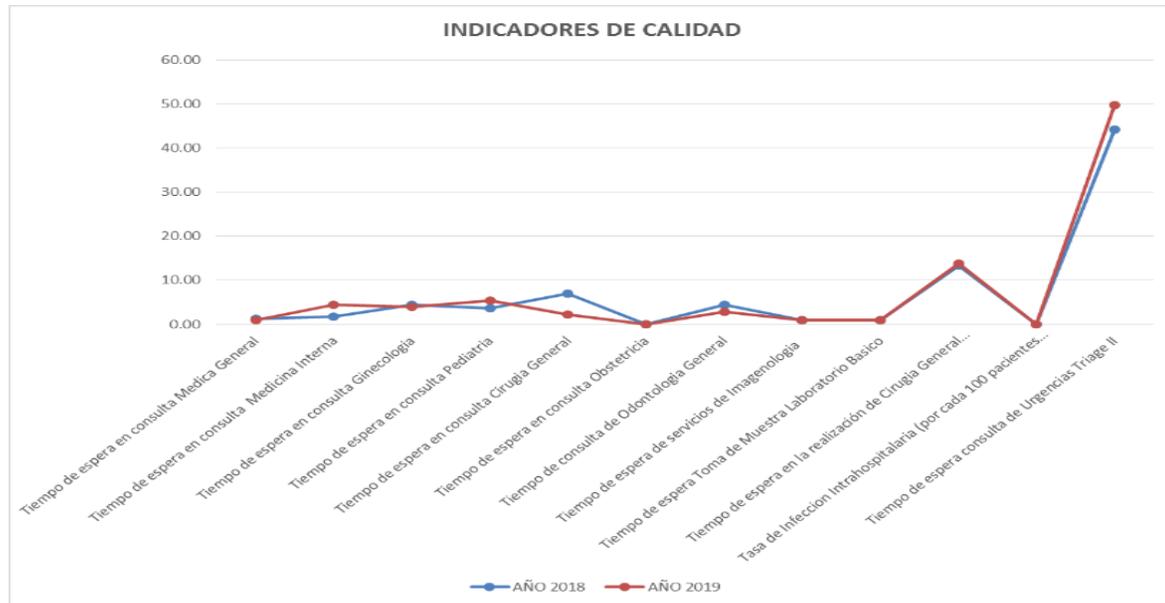
A pesar que en varias actividades tenemos variación negativa respecto al año 2018, cabe destacar que en términos generales tenemos un buen desempeño en el cumplimiento de las metas institucionales.

#### **14. INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y LOS SERVICIOS PRESTADOS COMPARATIVO CON LA VIGENCIA ANTERIOR.**

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO 2018	AÑO 2019
Tiempo de espera consulta medicina general.	1,36	1,00
Tiempo de espera consulta medicina especializada - Ginecología.	4,38	3,93
Tiempo de espera consulta medicina especializada - Pediatría.	3,63	5,37
Tiempo de espera consulta medicina especializada - Cirugía general.	6,94	2,29
Tiempo de consulta de odontología general.	4,49	2,82
Tiempo de espera de servicio de imagenología y diagnostico general, radiología simple.	1,00	1,00
Tiempo de espera toma de muestra laboratorio básico.	1,00	1,00
Tiempo de espera en la realización de cirugía general programada.	13,34	13,73
Tasa de infección intrahospitalaria (Por cada 100 pacientes hospitalizados).	0,00	0,00
Tiempo de espera consulta de urgencias Triage II.	44,23	49,67

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

### Comparativos indicadores de calidad 2018 vs 2019



Como se puede observar en la anterior gráfica de los indicadores de Calidad correspondientes al año 2019 con respecto al año 2018, se puede evidenciar que en la mayoría de estos se presenta una variabilidad positiva y aunque algunos presentan un leve incremento, aun así se certifica que estén dentro de los límites establecidos garantizando así el cumplimiento del valor estándar o meta, respecto de los indicadores que presentaron incumplimiento fueron objeto de intervención con acciones de mejoramiento continuo, los cuales al día de hoy se encuentran dentro de los parámetros de aceptación.

#### 14.1 Producción.

En el análisis realizado en la producción de servicios de la entidad para la vigencia 2019, comparado respecto de las metas planteadas se presenta semaforización de acuerdo a la variación porcentual detallada a continuación:

- **Enfermería:**

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
338	Dosis de biológico aplicadas.	18.218	19.874	92%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

<b>339</b>	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo).	2.240	2.436	<b>92%</b>
<b>903</b>	Otros controles de enfermería de P y P (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo).	3.027	4590	<b>66%</b>
<b>340</b>	Citologías cervico vaginales tomadas.	1932	3096	<b>62%</b>

- **Medicina General:**

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

- **Medicina Especializada:**

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

- **Odontología:**

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

- **Medio Ambiente y Otros Servicios:**

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

- **Servicios de Urgencias:**

Calle 5 No. 6-32 Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046-2220043 Fax. 104 Urgencias 2221011  
[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) ; [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

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

- **Estancia General:**

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

- **Sala de Partos:**

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

- **Cirugía:**

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

- **Servicios de Apoyo y Tratamiento:**

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

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

- **Laboratorio:**

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

- **Imágenes Diagnosticas:**

CODIGO	CONCEPTO	PRODUCCIÓN VIGENCIA 2019	META ANUAL	VALOR PORCENTUAL
376	Números de imágenes diagnosticas tomadas	20.316	18.401	110%

- **Eficiencia Técnica:**

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

Conforme a los resultados del análisis de cada una de las variables que intervienen positiva y/o negativamente en las actividades de producción de la vigencia 2019, es importante resaltar que para la vigencia actual se están tomando todas las medidas necesarias para intervenir aquellas actividades donde se muestra un decrecimiento significativo.

#### 14.2 Actividades extramurales.

El Hospital realiza actividades de prevención y promoción de la salud en la zona rural del municipio, en veredas y corregimientos tales como; La Paila, Bolívar, Limones, Quebrada Nueva y Vallejuelo, siendo la actividad más realizada la consulta médica y controles por Enfermería relacionados con la hipertensión, seguido de diabetes y salud bucal.

<b>REPORTE DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b> <b>01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2019.</b>						
ACTIVIDAD	LA PAILA	BOLIVAR	LIMONES	QUEBRADA NUEVA	VALLEJUELO	TOTAL
ATENCIÓN EN PLANIFICACIÓN FAMILIAR	11	6	0	6	7	30

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

DETECCION DE ALTERACIONES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR DE 10 AÑOS	22	15	0	8	15	<b>60</b>
DETECCION DE ALTERACIONES DEL DESARROLLO JOVEN	16	10	0	2	3	<b>31</b>
DETECCIÓN DE ALTERACIONES DEL EMBARAZO	9	4	0	6	2	<b>21</b>
DETECCION DE ALTERACIONES DEL ADULTO	16	22	0	0	0	<b>38</b>
DETECCION DE ALTERACIONES DE AGUDEZA VISUAL	4	3	0	0	3	<b>10</b>
HIPERTENSIÓN	43	46	10	8	33	<b>140</b>
DIABETES	29	39	2	3	10	<b>83</b>
SALUD BUCAL	23	16	0	13	14	<b>66</b>
CANCER DE CUELLO UTERINO	11	0	0	0	8	<b>19</b>
DETECCIÓN DEL CANCER DEL SENO	0	1	0	0	0	<b>1</b>
VACUNACIÓN	14	2	0	0	1	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>164</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>96</b>	<b>516</b>

### 14.3 Promocion y prevención.

En el Servicio de Vacunación se aplicaron durante el 2019, la cantidad de 18.218 biológicos, con una variación negativa comparado con los años anteriores, pero destacando que tuvimos las siguientes coberturas:

- Recien nacido: 52%
- Menor de 1 año: 103%
- 1 año: 95%
- 18 meses: 98%
- 5 años: 102%

Teniendo en cuenta que el unico biologico en el que no se cumplió la cobertura fue el de recién nacido, porque tenemos muy pocos nacimientos en la Institución.

En los Programas de Controles de C y D, y de Prenatal por Enfermería, se atendieron durante el año 2019, la cantidad de 2.240 usuarios, con una variación negativa referente a los años anteriores, pero destacando que según la cantidad de usuarios atendidos cumplimos la meta en un 92%.

En los Programas de Otros Controles de Enfermería, se atendieron durante el año 2019, la cantidad de 3.027 usuarios, con una variación negativa referente a los años anteriores; evidenciamos que no se cumplieron las metas establecidas para este año,

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

pero seguimos trabajando desde la parte administrativa y asistencial para poder aumentar la producción en estos servicios.

En el Programa de Citologías Vaginales se atendieron durante el año 2019, la cantidad de 1.932 usuarios, con una variación negativa con respecto a los años anteriores y cumpliendo la meta en un 62.4%.

## 15. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019.

### 15.1 Auditorías internas.

Para la vigencia 2019, se realizaron 2 reuniones del Comité Institucional Coordinador de Control Interno y se realizaron 53 Auditorías de 69 programadas.

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

A continuación, se describen las áreas donde se realizaron las Auditorías, con número de hallazgos, recomendaciones y planes de mejora.

Áreas	Hallazgos	Recomen_ daciones	Planes de Mejora
Almacén	3	5	1
Odontología	8	11	1
Partos y Maternidad	8	0	1
Residuos Biológicos	7	2	2
seguridad en el trabajo	27	1	2
Terapia Física	6	5	1
Tesorería	1	1	
Ambulancias	31	8	
Cartera	3	0	
Esterilización	7	4	2
Pediatría	5	1	
Terapia Respiratoria	3	2	1
Cirugía	5	1	1
Farmacia	6	1	1
Hospitalización	3	2	
Cocina	4	0	
SIAU	4	9	2

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>GERENCIA</b> <b>Informe de Gestión Gerencial 2019</b>				
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 20-21.01	

Asignación de Citas	0	6	
Consulta Externa	3	3	
Estadística	1	3	1
Laboratorio Clínico	6	5	1
Sistemas	5	1	1
Equipos Biomédicos	0	2	
Talento Humano	2	0	
Facturación	5	4	
Archivo	16	1	
Rayos X	9	0	
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>78</b>	<b>18</b>

Como resultado final, se levantaron **178** hallazgos, **78** recomendaciones y **18** planes de mejoramiento.

La evaluación del Sistema de Control Interno Contable para la vigencia 2019, es de 4,65 sobre una calificación máxima de 5.

Para efectos de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas de la Gestión 2019, se llevará a cabo durante en el evento, la intervención de la comunidad y demás actores participantes relacionada con los contenidos aquí presentados.

**Jorge Luis de Jesús Bedoya Hincapié**

Gerente E.S.E.

**Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.**