

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 97

**INFORME DE GESTIÓN
VIGENCIA 2025**

**JULIÁN ANDRÉS CORREA
Gerente**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ESE DE ZARZAL
Entidad**

**19 DE JUNIO DE 2026
Fecha Rendición**

**03:00 PM
Hora**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL
Lugar**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 08/01/2021
INFORME DE GESTION		TRD:
		PÁGINA: 2 de 97

1. PRESENTACIÓN	5
2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	6
2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS	6
2.2. PRODUCCIÓN	9
2.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	15
2.4. CENTRO DE SALUD	18
2.5. ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL	19
3. INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD	20
3.1. EFECTIVIDAD EN LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	20
3.2. CONSOLIDADO GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL	22
3.3. INDICADORES DE CALIDAD EFECTIVIDAD (2193)	22
3.4. INDICADORES DE CALIDAD SEGURIDAD (2193)	23
3.5. INDICADORES DE CALIDAD EXPERIENCIA EN LA ATENCION (2193)	25
4. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE SALUD MENTAL	27
4.1. ANÁLISIS DE VARIABLES ESTADÍSTICAS DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL	27
4.1.1. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos por Mes en el Programa de Salud Mental.	28
4.1.2. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos en el Programa de Salud Mental en Diferentes Servicios del HDSRZ.	29
4.1.3. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos en el Programa de Salud Mental las Diferentes Especialidades.	30
4.1.4. Análisis de la Distribución de la Población Atendida por Curso de Vida en el Programa de Salud Mental	31
4.1.5. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos Según el Sexo en el Programa de Salud Mental	33
4.1.6. Análisis de los Diagnósticos Más Comunes en las Consultas del Programa de Salud Mental	34
4.1.7. Análisis de Atenciones de Pertenencia Étnica en el Programa de Salud Mental	36
4.1.8. Análisis de la Ubicación Intersectorial de los Pacientes del Programa de Salud Mental	37
4.2. ESTRATEGIAS DE PRODUCTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE SALUD MENTAL	38
4.3. PROYECTOS CON LA PARTICIPACIÓN, INTERVENCIÓN, INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL	40
5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	40
5.1. INTRODUCCION Y MARCO ESTRATEGICO	40
5.2. CUMPLIMIENTO ESTRATÉGICO Y EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA	41
5.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS: MEDICIONES INSTITUCIONALES 2025	41
5.4. CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO: FORMACIÓN Y EXCELENCIA	43
5.5. GESTION DE NOMINA	45
5.6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	47

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 3 de 97

5.7.	GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA	58
6.	SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO	64
6.1.	INFORME DE SATISFACCIÓN	64
6.2.	SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS	65
6.3.	INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	68
7.	PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2025	72
8.	ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2025	73
9.	INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	75
9.1.	INFORME PRESUPUESTAL DE INGRESOS A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)	75
9.2.	INFORME PRESUPUESTAL DE GASTOS A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)	77
10.	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025	78
10.1.	ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)	78
10.2.	PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)	79
10.3.	PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)	80
10.4.	ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2024 VS DICIEMBRE 2023 (PESOS)	81
10.5.	RIESGOS ASOCIADOS A LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS	83
11.	INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2025	84
12.	INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2025	85
13.	INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)	87
14.	SISTEMAS DE RIESGOS	88
14.1.	SARLAFT	88
14.1.1.	Riesgos	89
14.1.2.	Mapa de Calor de los Riesgo	89
14.1.3.	Reporte de Operaciones sospechosas/Inusuales a la UIAF	90
14.1.4.	Consultas en Listas Vinculante y Restrictivas (LA/FT)	90
14.1.5.	Canal de Denuncias	91
14.1.6.	Cuadro de Indicadores	91
14.2.	SICOF	92
14.2.1.	Riesgos	92
14.2.2.	Mapa de Calor de los Riesgo	93
14.2.3.	Reporte de Operaciones sospechosas/Inusuales a la UIAF	93

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 4 de 97

14.2.4. Canal de Denuncias	93
14.2.5. Cuadro de Indicadores	94
14.3. SARO	94
14.3.1. Riesgos	94
14.3.2. Cuadro de Indicares	95
14.4. SALUD	95
14.4.1. Matriz de riesgos	96
14.4.2. Cuadro de indicadores	96

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 5 de 97

1. PRESENTACIÓN

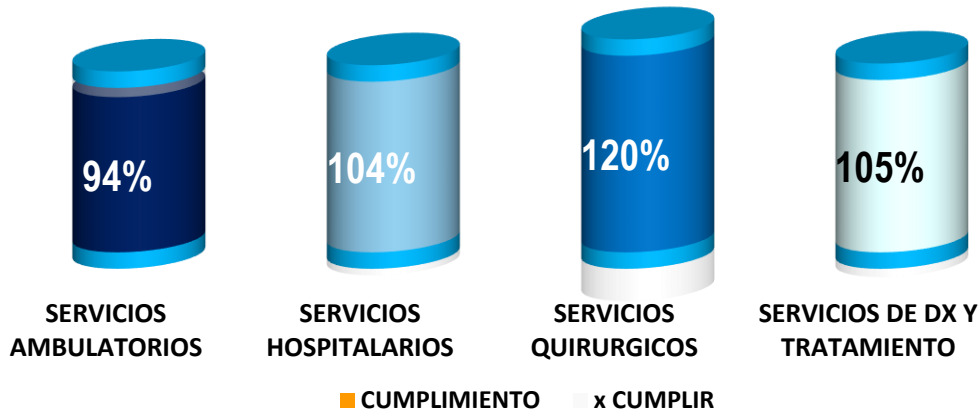
El siguiente informe tiene como fin informar a toda la comunidad y usuarios sobre el desarrollo de la gestión del personal del Hospital Departamental San Rafael ESE de Zarzal en el año 2025, además apoyando la forma de crear control ciudadano y transparencia con respecto a la gestión.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 6 de 97

2. SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

2.1. CUMPLIMIENTO DE METAS

CUMPLIMIENTO X UNIDADES FUNCIONALES - PRODUCCION



Fuente: RIPS 2025

Para la vigencia 2025, el comportamiento del consolidado de producción por unidades funcionales del Hospital Departamental San Rafael refleja que la institución presenta una capacidad de respuesta creciente frente a las necesidades de la población y con un desempeño que cumple con las metas establecidas en la mayor parte de su oferta de servicios.

El análisis evidencia que los servicios hospitalarios alcanzaron un cumplimiento del 104 %, los servicios quirúrgicos lograron un 120 % y los servicios de diagnóstico y tratamiento un 105 %, resultados que confirman el fortalecimiento de estos servicios con un evidente incremento de la resolutividad institucional, el aumento en la confianza de los usuarios y la adecuada articulación entre las diferentes áreas asistenciales; Este comportamiento demuestra los esfuerzos realizados por los equipos de trabajo para optimizar la programación, mejorar la oportunidad en la atención, ampliar la capacidad operativa y responder al incremento de la demanda sin detrimento de la calidad ni de la seguridad del paciente.

El área quirúrgica demuestra un cumplimiento que sobrepasa la meta institucional evidenciando que la productividad del talento humano, la organización de agendas, la disponibilidad de especialistas y el trabajo coordinado con hospitalización, esterilización y apoyo diagnóstico permitieron atender un volumen significativamente superior al proyectado. Este resultado representa no solo eficiencia operativa sino también posicionamiento del hospital como referente regional para la atención de mediana complejidad.

De igual forma el área de hospitalización y los servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico muestran incrementos acordes con la expansión de la actividad clínica, manteniendo una relación coherente entre la demanda generada y la capacidad de respuesta institucional, estos

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

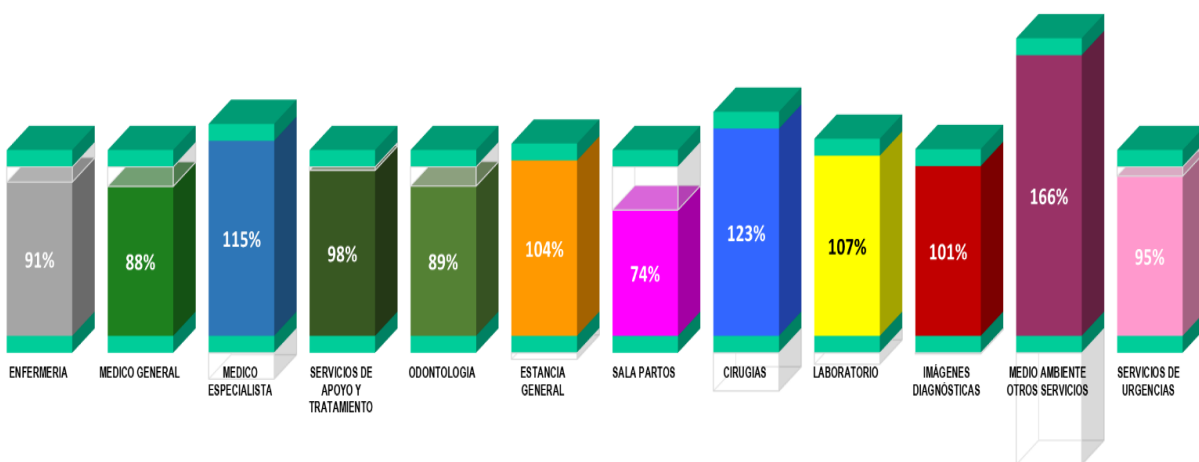
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 7 de 97

logros han sido posibles gracias al compromiso del personal asistencial, al seguimiento permanente de indicadores, a la gestión administrativa para garantizar insumos y al monitoreo continuo de la oportunidad en la prestación de los servicios.

En cuanto a los servicios ambulatorios, se registra un cumplimiento del 94 %, porcentaje que representa un resultado alto y muy cercano a la meta programada, evidenciando estabilidad en la operación y una adecuada capacidad de respuesta frente a la demanda, este comportamiento es significativo si se consideran variables externas e internas que modifican de manera permanente la dinámica del servicio, tales como el ausentismo de usuarios, las modificaciones de agenda derivadas de novedades del talento humano, los tiempos de autorización por parte de aseguradores y la priorización de pacientes que requieren continuidad en otras unidades de mayor complejidad, durante la vigencia 2025, la institución mantuvo una gestión activa sobre estos factores mediante la implementación de estrategias de asignación de citas, optimización de la oferta disponible y reorganización de turnos, acciones que han permitido sostener el indicador en niveles satisfactorios y generar bases para alcanzar y superar la meta en la siguiente vigencia.

En general el hospital presenta un balance favorable, compatible con el proceso que viene adelantando la alta gerencia con la institución, evidenciando un crecimiento no solo en infraestructura y mejoramiento de procesos administrativo, si no, instaurando procesos de mejora de manera integral, donde la prestación de servicios asistenciales con calidad, oportunidad y calidez son el pilar fundamental del crecimiento institucional, los resultados obtenidos reflejan disciplina en la gestión, capacidad de adaptación al crecimiento institucional y un equipo humano comprometido con brindar más y mejores atenciones a la comunidad, manteniendo el enfoque institucional en calidad, seguridad y humanización.

AVANCE CUMPLIMIENTO PRODUCCION AÑO 2025



■ % CUMPLIMIENTO ■ X CUMPLIR

Fuente: RIPS 2025

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 97

Durante la vigencia 2025, el comportamiento de la producción del Hospital refleja una institución en crecimiento continuo, con fortalecimiento progresivo de su capacidad resolutive y con equipos de trabajo que han logrado responder al incremento sostenido de la demanda institucional, la distribución del cumplimiento por servicios evidencia una tendencia hacia el logro de metas, situación que confirma avances en organización operativa, coordinación asistencial y aprovechamiento de la infraestructura disponible la cual ha presentado unos avances muy significativos que han impactado positivamente la entidad.

El comportamiento muestra un cumplimiento importante en varias dependencias que son estratégicas para la institución, destacando el área de cirugía con un 123 %, ratificando la optimización del uso de salas, la eficiencia en la programación, la coordinación interdisciplinaria y el posicionamiento del hospital como referente en la regional, de igual forma, Medio Ambiente y otros servicios alcanza un 166 %, indicando ampliación de actividades del PIC Municipal que acompañan el crecimiento institucional brindando además, educación y acompañamiento a la población de Zarzal con las diversas dimensiones contratadas con el hospital.

Los servicios de apoyo diagnóstico mantienen una tendencia favorable, laboratorio reporta 107 % e Imágenes diagnósticas 101 %, cifras coherentes con el aumento de la demanda clínica y quirúrgica, demostrando que el crecimiento institucional ha sido acompañado por la respuesta de las áreas complementarias, evitando cuellos de botella que podrían afectar el buen desarrollo institucional, resultados que evidencian concordancia con el excelente comportamiento que han tenido estos centros de producción en los últimos años, cabe resaltar que la gerencia ha tenido un especial énfasis en el fortalecimiento de equipos tecnológicos y del talento humano en estas áreas con el fin de mejorar la oferta a la comunidad.

En hospitalización, la estancia general logra un 104 %, comportamiento que evidencia buena rotación de camas y sostenimiento del flujo de pacientes, es relevante mencionar que por directrices gerenciales y, pese a la situación financiera institucional que no es ajena al panorama Nacional, se ha sostenido la especialidad de medicina interna de lunes a domingo en los servicios intrahospitalarios con el objetivo de brindar una atención con calidad a nuestros usuarios; Por su parte, Medicina especializada presenta un 115 % de cumplimiento, consolidando la oferta de valor para la red y mejorando la resolutive sin necesidad de remisiones externas que someten a la comunidad de zarzal a desplazamientos y gastos adicionales para lograr una atención especializada en salud.

Otros servicios muestran desempeños cercanos al cumplimiento pleno, como Servicios de apoyo y tratamiento con 98 % y Urgencias con 95 %, estos porcentajes reflejan estabilidad operativa en escenarios caracterizados por alta variabilidad de la demanda, por lo que mantenerlos en rangos próximos al 100 % es un resultado favorable desde la perspectiva administrativa y asistencial.

En cuanto a Enfermería se obtuvo un cumplimiento del 91 % y Odontología con un 89 %, se ubican en niveles de ejecución estables, durante el periodo se adelantaron acciones de ajuste relacionadas con reorganización de agendas, redistribución del talento humano,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 97

fortalecimiento del seguimiento a la demanda inducida y priorización según riesgo clínico, medidas que permitirán mejorar progresivamente estos indicadores.

El principal reto identificado se concentra en sala de partos, con un 74 %, no obstante, es necesario considerar que la variación en este servicio depende en gran medida del comportamiento demográfico, la libre elección de los usuarios, las remisiones a otros niveles y cambios en los aseguradores, factores externos que limitan la posibilidad de control absoluto en el cumplimiento de esta meta, aun así, se han mantenido condiciones de disponibilidad permanente del equipo humano y de la infraestructura para garantizar oportunidad y seguridad en la atención para nuestras usuarias gestando, es digno de destacar la remodelación del área, que ha permitido fortalecer el confort, la experiencia del usuario y la calidad en la prestación del servicio, consolidándonos como una de las mejores opciones de atención en la región.

Estos resultados confirman que el hospital transita por una fase de crecimiento productivo, con predominio de resultados por encima de las metas establecidas para la vigencia, realizando intervenciones focalizadas en las áreas donde se han evidenciado oportunidades de mejora, esta proyección institucional es clave para avanzar en la siguiente vigencia, preservando la calidad, la seguridad del paciente y la humanización de los servicios.

2.2. PRODUCCIÓN

El siguiente análisis mostrara el porcentaje de cumplimiento según la meta estipulada de forma detallada de los servicios de la institución:

- **Enfermería:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
338	Dosis de biológico aplicadas	15.452	13.527	88%
339	Controles de enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo)	2.032	2.151	106%
903	Otros controles de enfermería de PyP (Diferentes a atención prenatal - Crecimiento y desarrollo)	3.946	4.869	123%
340	Citologías cervicovaginales tomadas	1.622	1.464	90%

Estos resultados muestran fortalezas importantes en la gestión de los controles de enfermería, tanto en la atención prenatal, crecimiento y desarrollo, como en los demás programas de protección específica y detección temprana, donde se alcanzan porcentajes superiores al

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 97

100%, lo cual refleja una adecuada capacidad instalada, organización del servicio, adherencia de los usuarios y efectividad en las estrategias de demanda inducida. Sin embargo, persisten brechas en vacunación y en la toma de citologías cervicovaginales que, aunque mantienen niveles cercanos a la meta, requieren intervenciones, búsqueda activa, educación comunitaria y la optimización de agendas.

- **Medicina general:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
342	Consultas de medicina general electivas realizadas	42.775	42.229	99%

La información del anterior indicador evidencia que el servicio de consultas de medicina general presenta un alto nivel de desempeño, alcanzando el 99 % de la meta anual programada. La diferencia frente al objetivo es mínima, lo que refleja una adecuada planeación de agendas, continuidad en la prestación del servicio y capacidad de respuesta frente a la demanda de la población.

- **Medicina Especializada:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
344	Consultas de medicina especializada electivas realizadas	16.251	20.893	129%

La evaluación del indicador de consultas de medicina especializada muestra un cumplimiento significativo, alcanzando el 129 % de la meta anual establecida, evidenciando una alta resolutivez institucional, ampliación efectiva de la oferta de servicios y una respuesta favorable a la demanda de la población usuaria, resaltando la proyección institucional de ofertar especialidades no básicas con el fin de proporcionar mejor acceso a la comunidad de Zarzal y su área de influencia.

- **Odontología:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
346	Total de consultas de odontología realizadas (valoración)	4.471	5.051	113%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 97

751	Número de sesiones de odontología realizadas	10.154	10.306	101%
429	Total de tratamientos terminados (Paciente terminado)	4.077	3.582	88%
347	Sellantes aplicados	8.029	7.937	99%
348	Superficies obturadas (cualquier material)	17.646	15.232	86%
349	Exodoncias (cualquier tipo)	465	320	69%

Los indicadores relacionados con el servicio odontológico institucional en relación a la valoración y atención continua muestran resultados positivos, el total de consultas de odontología alcanza un 113 %, mientras que el número de sesiones realizadas logra el 101 %, reflejando una adecuada captación de pacientes, adecuada programación de la agenda y continuidad en los procesos, de igual forma, la aplicación de sellantes presenta un cumplimiento del 99 %, muy cercano a la meta fortaleciendo la prevención en salud oral. Por otra parte, se identifican oportunidades de mejora en los indicadores asociados a resolutivez de tratamientos, ya que los tratamientos terminados alcanzan el 88 %, las superficies obturadas el 86 % y las exodoncias el 69 %, estos dos últimos resultados a pesar de estar en cumplimiento bajo, se deben evaluar con una visión positiva ya que nos indican que el servicio se viene fortaleciendo en una odontología más conservadora, orientada hacia prácticas con el enfoque de prioriza la preservación de las estructuras dentarias, promoviendo tratamientos oportunos y alternativas terapéuticas que evitan, dentro de las posibilidades clínicas, la pérdida dental y favorecen mejores resultados en salud oral para los usuarios.

- **Servicio de Urgencias:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
343	Consultas de medicina general urgentes realizadas	36.471	38.103	104%
750	Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	9.852	10.287	104%

Este resultado refleja una alta capacidad de respuesta institucional frente a la demanda inmediata de la población, así como eficiencia en los procesos de triage, asignación del talento humano y disponibilidad de recursos para garantizar la atención oportuna. Desde la perspectiva operativa, el incremento en la producción requiere mantener vigilancia permanente sobre la

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 12 de 97

saturación del servicio, los tiempos de espera y la calidad percibida por el usuario, con el fin de que el mayor volumen de atenciones no impacte negativamente la experiencia del paciente ni la seguridad clínica de los pacientes.

- **Estancia General:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
360	Total de días estancia de los egresos	8.723	9.053	104%

Este comportamiento evidencia una mayor utilización de la capacidad hospitalaria, coherente con el incremento en la demanda de servicios y la dinámica asistencial de la institución lo cual refleja una adecuada captación y permanencia de pacientes que requieren manejo intrahospitalario, así como la confianza de la red en la capacidad resolutoria de la institución, nuevamente resaltando el plus institucional de programar medico internista de lunes a domingo de manera permanente.

- **Sala de Partos:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
351	Partos vaginales	188	142	76%
352	Partos por cesárea	110	102	93%

El indicador de partos vaginales y cesáreas muestra un cumplimiento del 76 % y 93% respectivamente, evidenciando en partos vaginales una disminución en el cumplimiento frente a la meta anual programada, comprobando una brecha importante en la producción esperada para el periodo evaluado, este comportamiento está íntimamente relacionado con la disminución de la natalidad tanto a nivel Nacional como Departamental, impactando directamente a la población del Municipio de Zarzal, por lo tanto, más que interpretarse únicamente como disminución de actividad, requiere un análisis integral del flujo obstétrico dentro de la red.

Desde la gestión institucional, se hace han fortalecido las estrategias de captación temprana de gestantes, seguimiento prenatal, articulación con consulta externa y posicionamiento del servicio, garantizando condiciones de oportunidad, seguridad y confianza para las usuarias.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 97

- **Cirugía:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
356	Egresos quirúrgicos (Sin incluir partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	892	785	88%

Los egresos quirúrgicos alcanzaron un cumplimiento del 88 %, resultado que demuestra una operación activa, uso permanente de la capacidad instalada y respuesta a la demanda asistencial. Aunque el comportamiento se encuentra por debajo de la meta proyectada, se identifican oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la disponibilidad de especialistas, la optimización de la programación de la sala, la gestión de autorizaciones, la oportunidad diagnóstica y la reducción de cancelaciones, este indicador del área quirúrgica evidencia un cumplimiento cercano a las metas programadas, con diferencias que representan oportunidades de fortalecimiento en la captación y programación de procedimientos.

- **Servicios de Apoyo y Tratamiento:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
433	Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	8.283	8.502	103%
432	Número de sesiones de terapias físicas realizadas	8.955	7.406	83%
431	Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	1.011	2.457	243%

Las terapias respiratorias alcanzan un 103 % de cumplimiento, lo que demuestra una respuesta efectiva a la demanda y refleja fortaleza del servicio, resultado relevante frente a la carga de enfermedad respiratoria en la población. En contraste, las terapias físicas registran un cumplimiento del 83 %, a pesar de ser un porcentaje de cumplimiento alto, se evidencia una diferencia relevante frente a la meta, se han revisado factores como inasistencia de usuarios, tiempos disponibles por profesional, procesos de programación, con el fin de implementar acciones que permitan mejorar el rendimiento, siendo importante destacar que el servicio no se presta en las instalaciones de la institución por temas de espacio, ante lo cual ya se proyectó la apertura del área en las instalaciones de la institución para la vigencia del 2026, con el fin de mejorar los procesos dentro del servicio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 97

Por otra parte, el indicador de otras terapias presenta un cumplimiento muy alto con un 243 %, cifra que muestra un incremento sustancial tanto en la demanda como en la capacidad de oferta, este resultado se debe al especial interés de la alta gerencia en la ampliación de servicios en salud mental y trabajo social, contribuyendo con un programa de salud mental y de enfoque diferencial para la población de Zarzal y atendiendo el incremento de patologías en salud mental del Municipio y área de influencia, lo cual constituye una fortaleza institucional.

- **Laboratorio:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
375	Exámenes de laboratorio	172.015	202.034	117%

El indicador presenta un cumplimiento superior a la meta institucional con un 117%, lo que refleja una alta capacidad de respuesta del servicio de laboratorio y un adecuado nivel de producción frente a lo programado, este resultado es favorable para la gestión institucional, pues sugiere buen acceso y resolución diagnóstica, es destacable la ascendente proyección de la gerencia con esta área, con inversión en tecnologías y talento humano competente para ofrecer servicios con calidad y oportunidad.

- **Imágenes Diagnósticas:**

CÓDIGO	CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
376	Número de imágenes diagnósticas tomadas	30.472	32.865	108%

El indicador registra un cumplimiento del 108%, superando la meta anual establecida, lo cual evidencia un buen desempeño del servicio de imágenes diagnósticas, con capacidad para atender la demanda y garantizar el acceso de ayudas diagnósticas para la identificación de diagnósticos médicos, resaltando el puntual interés institucional en brindar el servicio de ecografías de manera continua durante todo el año, lo cual genera la población un acceso y diagnóstico oportuno.

- **Eficiencia Técnica:**

CONCEPTO	META ANUAL	ACUMULADO	VALOR PORCENTUAL
% de ocupación	62%	65,21%	105,18%
Giro de cama	6	6,1	101,67%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 15 de 97

Días de estancia	3	3,3	110%
------------------	---	-----	------

Los 3 indicadores de eficiencia técnica presentan cumplimiento superior a la meta, en cuanto a la ocupación presenta un 105,18%, giro de cama un 101,67% y días de estancia 110%, este conjunto de indicadores muestra un uso activo de la capacidad instalada y adecuada dinámica de rotación hospitalaria, lo que sugiere buena gestión operativa. De manera general, los resultados son favorables para la institución, pues evidencian productividad y aprovechamiento de los recursos institucionales, fortaleciendo de manera general los indicadores institucionales.

2.3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS A PRESTAR

-  Hospitalización
-  Apoyo Diagnóstico
-  Consulta Externa
-  Promoción y
-  Quirúrgicos
-  Mantenimiento de la Salud
-  Urgencias
-  Otros Servicios
-  Transporte Asistencial

GRUPO SERVICIO	SERVICIO	HORARIO
ATENCIÓN INMEDIATA	Atención del parto	7 días / 24 horas
	Urgencias y sala	7 días / 24 horas
	Transporte asistencial básico	7 días / 24 horas
	Transporte asistencial medicalizado	7 días / 24 horas
HOSPITALIZACIÓN	Hospitalización Adultos y Ginec obstetricia	7 días / 24 horas
	Hospitalización pediátrica	7 días / 24 horas
QUIRÚRGICOS	Anestesia	7 días / 24 horas
	Cirugía general	7 días / 24 horas
	Cirugía ginecológica	7 días / 24 horas

	Otorrinolaringología	Jueves cada 15 días, desde las 7 am hasta terminar procedimientos
	Cirugía ortopédica	7 días / 24 horas
	Colonoscopia	Los sábados Según demanda
	Endoscopia	Los sábados Según demanda
	CPRE	Los sábados según demanda
	Cirugía de Urología	Según demanda
	Cirugía Pediátrica	Según demanda
	Dermatología	Según demanda
CONSULTA EXTERNA	Anestesia	Lunes a Domingo 7:00am - 9:00pm
	Cirugía general	Lunes a domingo 1:00pm - 5:00pm
	Enfermería	Lunes a Jueves 7:00am 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm 4:00pm
	Ginecobstetricia	Lunes a Domingo 7:00am - 12:00pm
	Medicina general	Lunes a Jueves 7:00am 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Medicina interna	Lunes a domingo 10:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Los primeros 15 días de cada mes
	Neurología	Según demanda
	Nutrición y dietética	Lunes, martes, miércoles y jueves de 7:00am - 12:00 / 1:00pm - 5:00pm
	Psiquiatría	Viernes de 8:00am a 5:00pm en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.
	Cardiología	Según demanda
	Otorrinolaringología	Jueves cada 15 días desde las 10 am hasta terminar agenda.

GRUPO SERVICIO	SERVICIO	HORARIO
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	Laboratorio clínico	7 días / 24 horas
	Toma de muestras ambulatorias	6:30am a 9:00am
	Servicio farmacéutico	7 días / 24 horas
	Laboratorio citologías cérvico-uterinas, colposcopia y biopsia.	Lunes a Jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Biopsia de tejido anatomopatológicas	Lunes a jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Terapia respiratoria	Lunes a Jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Fisioterapia	Lunes a Jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Imágenes diagnósticas rayos x	Lunes a Domingo 7:00am - 10:00pm
	Ecografía general	Lunes, Miércoles y Viernes de 7:00 am a 1:00pm (Disponibilidad para urgencias y Hospitalización)
	Ecografías Ginecobstetricias	Jueves de 7:00am a 1:00pm
	Gestión pretransfusional	7 días / 24 horas
	Cardiología	Según demanda
	Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas (Colposcopia)	Viernes 7:00am - 1:00pm

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 18 de 97

2.4. CENTRO DE SALUD

GRUPO SERVICIO	SERVICIO	HORARIO
CENTRO DE SALUD LA PAILA	Odontología general	Lunes, Martes y Miércoles de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm
	Consulta externa y PYM medicina general	Lunes, Martes y Miércoles de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm
	Atención por enfermería (Consulta y Electrocardiograma)	Lunes a Jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm
	Toma de Muestras de laboratorio	Lunes a Viernes 7:00am - 8:30pm
PUESTO DE SALUD DE VALLEJUELO	Odontología general	Jueves de 7:00am - 12:00pm se atiende la población de Quebrada Nueva
	Consulta externa y PYM por medicina general	Martes y Viernes de 7:30am - 12:00pm
	Atención por enfermería	Martes y Viernes de 7:30am - 12:00pm
	Toma de Muestras de laboratorio	Martes y Viernes de 7:30am - 8:30pm
PUESTO DE SALUD BARRIO BOLÍVAR	Odontología general	Lunes, Martes y Miércoles de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm
	Consulta externa y PYM medicina general	Lunes, Martes y Miércoles de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm
	Atención por enfermería (Consulta y Electrocardiograma)	Lunes a Jueves 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 5:00pm Viernes de 7:00am - 12:00pm / 1:00pm - 4:00pm

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01 VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021 TRD: PÁGINA: 19 de 97

2.5. ATENCION PRIORITARIA O PREFERENCIAL

En el Hospital tenemos los siguientes mecanismos de atención prioritaria o preferencial para mujeres en embarazadas, adultos mayores de 65 años, niños menores de 7 años y discapacitados

- Atención preferencial en consultorio Triage de Urgencias
- Atención preferencial en cajas de facturación
- Atención preferencial en caja de asignación de citas
- Atención preferencial en estadísticas y anexos



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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 20 de 97

3. INDICADORES DE GESTION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE CALIDAD

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

Durante la vigencia 2025, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Valle del Cauca, dando cumplimiento a los requerimientos de la resolución 408 de 2018, respecto al indicador 2 contenido en dicha resolución y que se encuentra relacionado con “Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud”, obtuvo los siguientes resultados:

Total, de acciones formuladas año 2025: 55

Total, de acciones cumplidas año 2025: 54

Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del PAMEC año 2025: 98.18%

NOMBRE INDICADOR: Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud		
FÓRMULA DE CÁLCULO: Relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas/Numero de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoría registrados en el PAMEC	UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje	
RESPONSABLES: Asesor de calidad	FRECUENCIA: Anual	META: >= 90%
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN		
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Normativo, Resolución 408 de 2018		
EVIDENCIA: Superintendencia Nacional de Salud		

Interpretación

El Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud para el año 2025, se diseñó tomando como referencia la Ruta Crítica propuesta por el Ministerio de Salud y Protección Social que incluye: La autoevaluación de procesos por mejorar (Hallazgos de no calidad), priorización de los procesos institucionales, definición de la calidad esperada a través de los estándares del Sistema Único de Acreditación, la definición de oportunidades y acciones de mejoramiento, asignación de responsables y plazos máximos de ejecución para las acciones de mejoramiento.

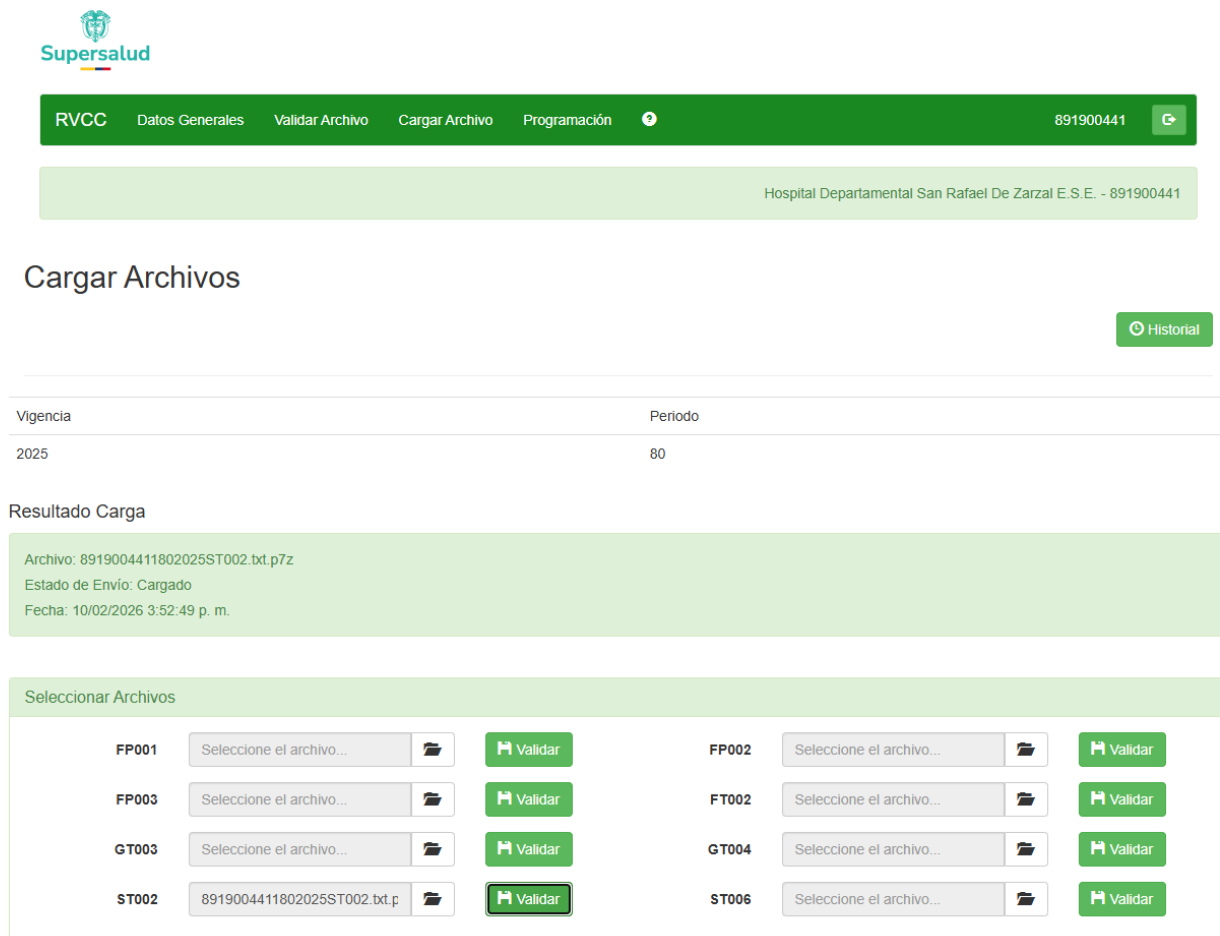
El resultado de efectividad del PAMEC para la vigencia 2025 fue de 98.18% de una meta mínima esperada de 90%.

De acuerdo a la ruta crítica del PAMEC se realizó la implementación de cada paso de la ruta así:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 08/01/2021
INFORME DE GESTION		TRD:
		PÁGINA: 21 de 97

1. Autoevaluación de procesos de acuerdo al Sistema Único de Acreditación.
2. Selección de procesos a mejorar.
3. Priorización de procesos: Seguridad del paciente, servicio de gestión y atención al usuario; gestión de la calidad, gestión del talento humano, gestión hospitalaria, direccionamiento estratégico, gestión del ambiente físico y la tecnología; gestión gerencial.
4. Definición de plan de acción con responsables y fechas de ejecución: Se formulan un total de 55 acciones de mejoramiento.
5. Implementación del plan de acción: Informe de Superintendencia Nacional de Salud

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



Supersalud

RVCC Datos Generales Validar Archivo Cargar Archivo Programación 891900441

Hospital Departamental San Rafael De Zarzal E.S.E. - 891900441

Cargar Archivos

Historial

Vigencia	Periodo
2025	80

Resultado Carga

Archivo: 8919004411802025ST002.bt.p7z
Estado de Envío: Cargado
Fecha: 10/02/2026 3:52:49 p. m.

Seleccionar Archivos

FP001	Seleccione el archivo...	Validar	FP002	Seleccione el archivo...	Validar
FP003	Seleccione el archivo...	Validar	FT002	Seleccione el archivo...	Validar
GT003	Seleccione el archivo...	Validar	GT004	Seleccione el archivo...	Validar
ST002	8919004411802025ST002.bt.p	Validar	ST006	Seleccione el archivo...	Validar

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 22 de 97

3.2. CONSOLIDADO GESTION DE EJECUCION DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

EJES	INDICADORES PROGRAMADOS	INDICADORES CUMPLIDOS	INDICADORES NO APLICA	% CUMPLIMIENTO
Talento Humano "Avanzando Juntos"	7	6		86%
Calidad de los servicios "Compromiso con la mejora continua"	20	18		90%
Infraestructura "Transformando Nuestro Espacio"	20	20		100%
Sostenibilidad administrativa y financiera "Administración Eficiente para un Futuro Sostenible"	26	24	1	96%
Gestión del conocimiento y la innovación "Potenciando el Desarrollo"	3	2		67%
Gestión social "Compromiso social y ciudadano"	3	3		100%
Hospital verde "Responsables con el ambiente"	6	6		100%
TOTALES	85	79	1	94%

3.3. INDICADORES DE CALIDAD EFECTIVIDAD (2193)

EFECTIVIDAD			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
1.3 PROPORCIÓN DE PARTOS POR CESAREA	Número de nacidos vivos por cesárea	115	47,92%
	Total de nacidos vivos	240	
1.4 TASA DE MORTALIDAD PERINATAL	Número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso y los siete días completos después del nacimiento	0	0
	Número total de nacidos vivos más el número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso	240	
1.6 PROPORCIÓN DE RECIÉN NACIDOS CON	Número de nacidos vivos a quienes se realiza tamizaje de hipotiroidismo	240	100,00%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 23 de 97

TAMIZAJE PARA HIPOTIROIDISMO	Número total de nacidos vivos	302	
1.7 PROPORCIÓN DE REINGRESO HOSPITALARIO POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA (IRA) EN MENORES DE 5 AÑOS	Número de hospitalizaciones por IRA de menores de 5 años dentro de los 20 días después del primer egreso por la misma causa.	0	0,00%
	Número total de egresos de menores de 5 años con hospitalización por IRA	36	
1.8 LETALIDAD POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA (IRA) EN MENORES DE 5 AÑOS	Número de muertes por IRA en menores de 5 años	0	0,00%
	Número total de menores de 5 años atendidos por diagnóstico de IRA	278	
1.9 LETALIDAD EN MENORES DE 5 AÑOS POR ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA (EDA)	Número de muertes por EDA en menores de 5 años	0	0,00%
	Número total de menores de 5 años atendidos con diagnóstico de EDA	133	

3.4. INDICADORES DE CALIDAD SEGURIDAD (2193)

SEGURIDAD			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
2.6 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.	3	0.33
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.	9.053	
2.7 TASA DE CAIDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo.	4	0,09
	Total de personas atendidas en urgencias en el periodo	43.799	
2.8 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo.	0	0

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 24 de 97

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	Total de personas atendidas en consulta externa	56.594	
2.9 TASA DE CAÍDA DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica que sufren caídas	0	0
	Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	229.635	
2.10 PROPORCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN HOSPITALIZACIÓN	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.	5	0.17 %
	Total de egresos de hospitalización	2.778	
2.11 PROPORCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN URGENCIAS	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias.	0	0%
	Total de personas atendidas en urgencias.	43.799	
2.12 TASA DE ÚLCERAS POR PRESIÓN	Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo	0	0
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización	9.053	
2.13 PROPORCIÓN DE REINGRESO DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS EN MENOS DE 72 HORAS	P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.	525	1%
	P.2.13 Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido.	43.799	
2.14 TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN MENOS DE 15 DÍAS	P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo.	8	3
	P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.	2.771	
2.15 PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA	P.2.15 Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.	0	0,00%
	P.2.15 Número total de cirugías programadas.	245	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 25 de 97

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

EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN			
INDICADOR	CONCEPTO	TOTAL ANUAL	
3.1 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA GENERAL	P.3.1 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	33.065	1.95
	P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.	16.975	
3.2 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ODONTOLOGÍA GENERAL	P.3.2 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	7.939	2.19
	P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.	3.619	
3.3. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE MEDICINA INTERNA.	P.3.3 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	20.812	8.99
	P.3.3 Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas.	2.315	
3.4 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE PEDIATRÍA	P.3.4 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	4.267	4.38
	P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas.	975	
3.5 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE GINECOLOGÍA	P.3.5 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	2.182	2.18
	P.3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas.	1.001	

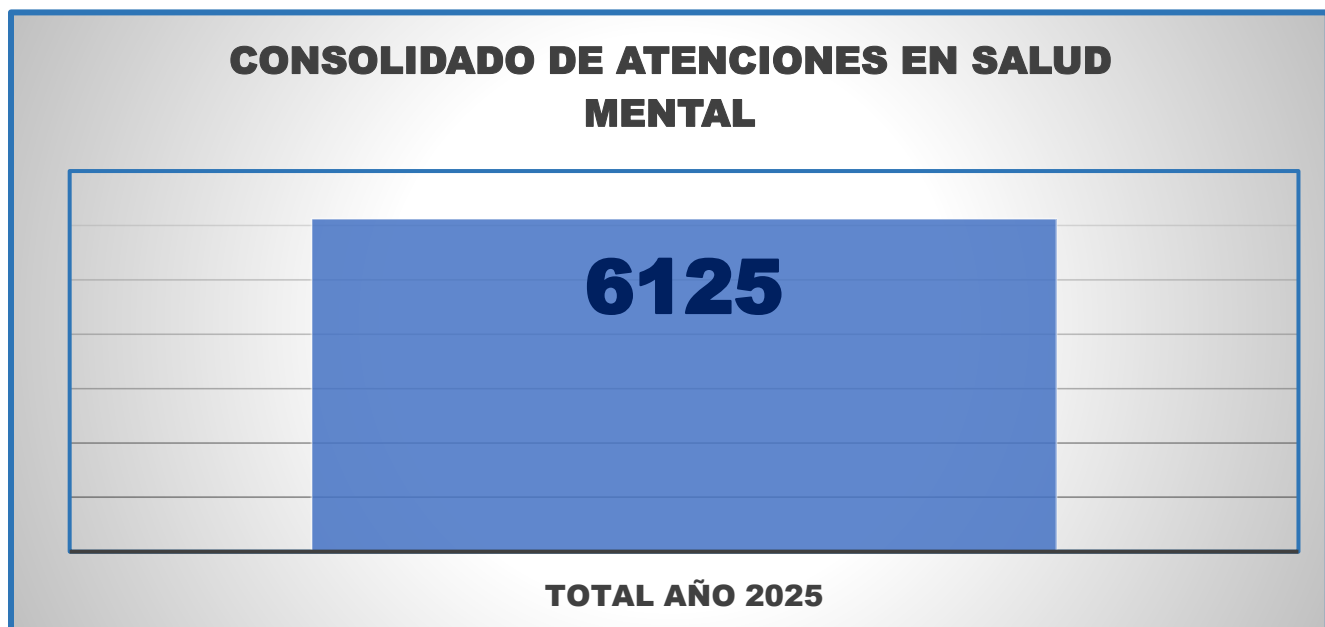
3.6 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE OBSTETRICIA	P.3.6 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	212	1.36
	P.3.6 Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas.	156	
3.7 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CIRUGÍA GENERAL	P.3.7 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	3.097	4.63
	P.3.7 Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas.	663	
3.8 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE ECOGRAFÍA	P.3.8 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	70.359	8.24
	P.3.8. Número total de Ecografías realizadas	8.535	
3.10 TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO TRIAGE 2 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	P.3.10 Sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de Urgencias por médico.	121.344	5.95
	P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.	20.407	
3.14 PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE USUARIOS EN LA IPS	P.3.14 Número de usuarios que respondieron ¿muy buena? o ¿buena? a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	2.366	95%
	P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.	2.496	
3.15 PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMIENDA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS	P.3.15 Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	2.352	91%
	P.3.15 Número de usuarios que respondieron la pregunta	2.571	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 27 de 97

4. PROGRAMA INSTITUCIONAL DE SALUD MENTAL

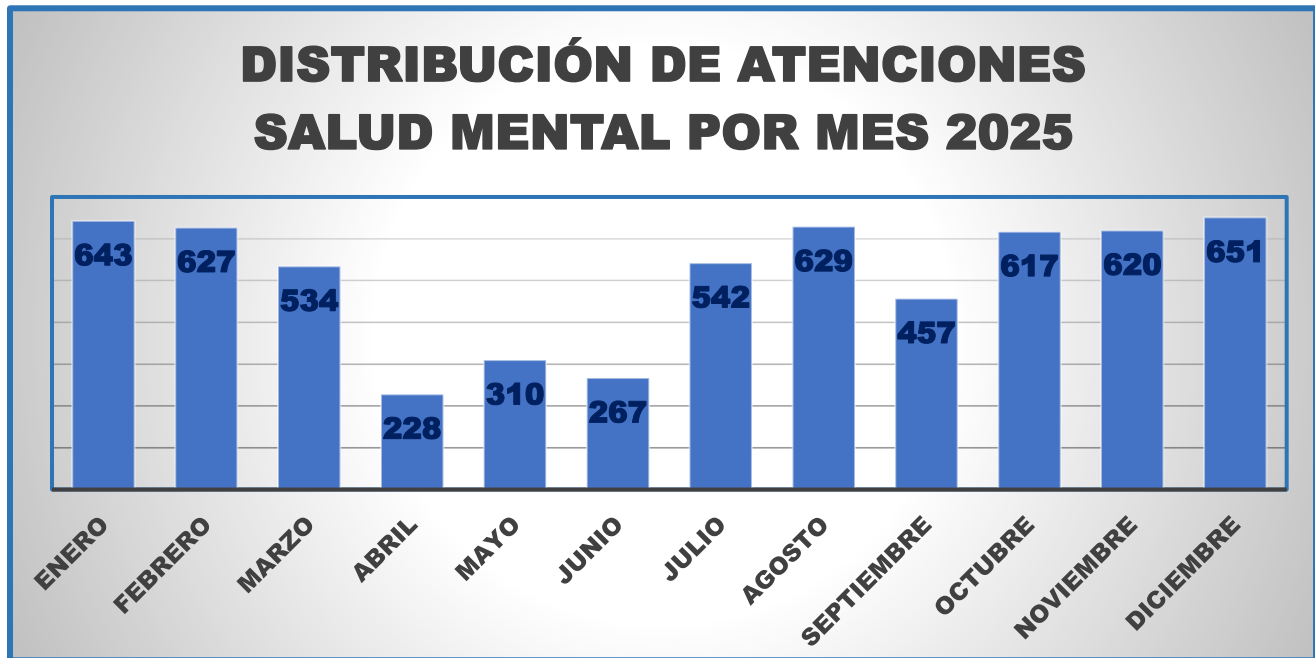
4.1. ANÁLISIS DE VARIABLES ESTADÍSTICAS DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL

El análisis de variables estadísticas del programa de Salud Mental del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, tiene como objetivo evaluar y analizar los datos estadísticos relacionados con la atención en salud mental institucional. Este análisis permitirá identificar tendencias, patrones y características de la población atendida, lo que a su vez permitirá tomar decisiones informadas para mejorar la calidad y efectividad de los servicios desde el programa de salud mental. En este análisis, se examinarán variables estadísticas como la distribución de pacientes por edad, sexo, meses, pertenencia étnica, referencia poblacional, ubicación intersectorial, servicios ofertados, especialidades, diagnósticos y otros variables que son factores relevantes en el comportamiento y flujo de atenciones en salud mental. Los resultados de este análisis serán fundamentales para evaluar la eficacia del programa de salud mental y para identificar oportunidades de mejora.



Descripción de la gráfica: La grafica de barra vertical, muestra un consolidado total de 6.125 pacientes atendidos en el programa de salud mental durante el año 2025. Este consolidado, abarca los diferentes grupos poblaciones del municipio que asisten al Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, para recibir el servicio de salud mental en las diferentes especialidades ofertadas: psicología, psiquiatría y trabajo social. Detrás del número hay miles de historias, familias y esfuerzos profesionales. Refleja una demanda creciente de atención psicológica y la urgencia de fortalecer prevención, acceso oportuno y continuidad del cuidado emocional en la población nacional actual.

4.1.1. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos por Mes en el Programa de Salud Mental.



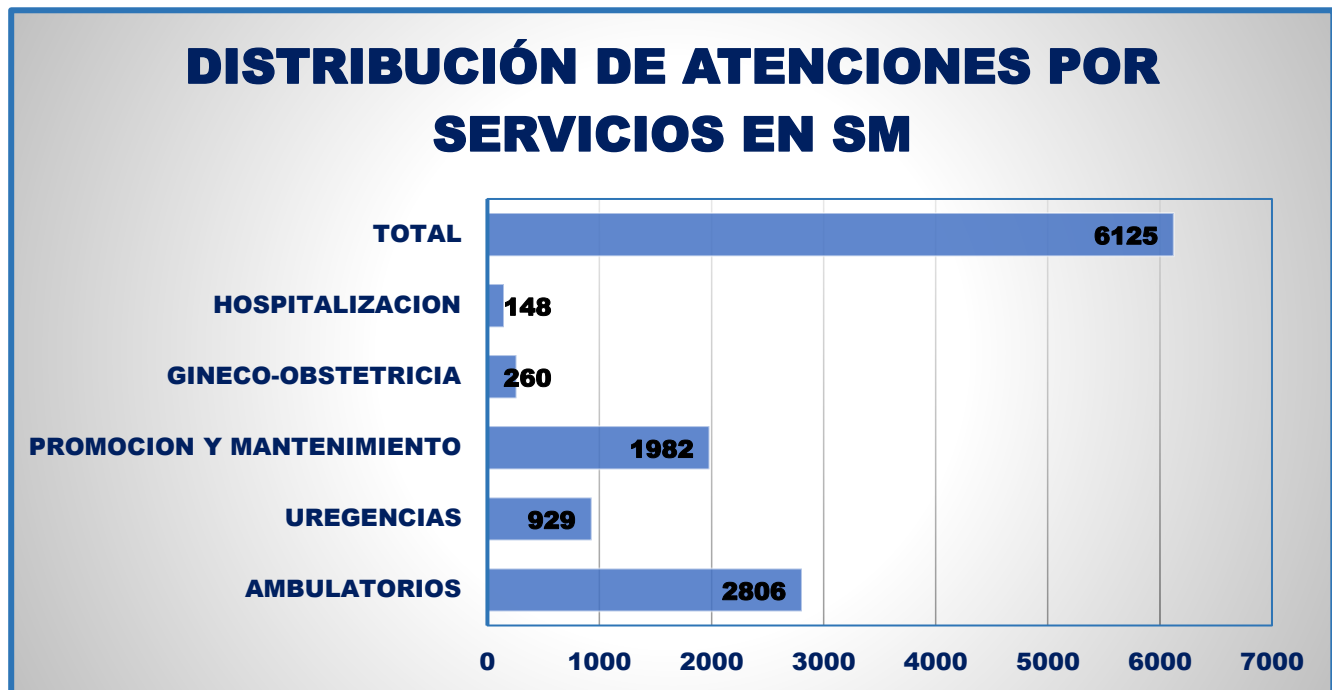
Descripción de la gráfica: La gráfica muestra cómo la demanda de atención en salud mental acompañó el ritmo emocional del año 2025 en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal. Los primeros meses reflejan una alta necesidad de apoyo, con picos en enero y febrero. Luego se observa una disminución marcada entre abril y junio, posiblemente asociada a barreras de acceso o cambios en la dinámica de atención. A partir de julio, las atenciones aumentan de forma sostenida, alcanzando su punto más alto en diciembre, un mes emocionalmente sensible. En conjunto, los datos revelan un servicio que responde de manera constante a las necesidades psicológicas de la población a lo largo del año.

Análisis cualitativo: Los datos reflejan un comportamiento fluctuante de la demanda en salud mental a lo largo del año. Se observa una alta concentración de atenciones al inicio (enero–febrero) y al cierre del año (octubre–diciembre), lo que sugiere periodos emocionalmente más exigentes para la población. La disminución marcada entre abril y junio podría estar asociada a factores como barreras de acceso, menor percepción de necesidad o estabilidad temporal en los usuarios. El repunte desde julio indica una reactivación progresiva del uso del servicio.

Interpretación de los datos: El patrón anual evidencia que la salud mental está estrechamente ligada a los ciclos sociales, económicos y emocionales de la comunidad. Los picos de atención sugieren momentos críticos donde se requiere mayor capacidad de respuesta institucional. En conjunto, los datos confirman la relevancia del programa y la necesidad de fortalecer estrategias preventivas, continuidad del cuidado y planificación del talento humano para responder oportunamente a la demanda real de la población.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 29 de 97

4.1.2. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos en el Programa de Salud Mental en Diferentes Servicios del HDSRZ.



Descripción de la gráfica

Análisis cuantitativo: Durante el año 2025 se registraron 6.125 atenciones en salud mental. El servicio con mayor volumen fue Ambulatorio, con 2.806 atenciones, lo que representa aproximadamente 45,8 % del total, evidenciando que la mayoría de los usuarios acceden al servicio sin requerir internación. Le sigue Promoción y Mantenimiento, con 1.982 atenciones (32,4 %), lo que resalta el énfasis en acciones preventivas y de seguimiento. El servicio de Urgencias atendió 929 casos, equivalentes al 15,2 %, lo que indica una proporción relevante de situaciones agudas. Gineco-obstetricia registró 260 atenciones (4,2 %), mientras que Hospitalización presentó el menor número, con 148 atenciones (2,4 %), reflejando que solo una pequeña fracción de los casos requirió manejo intrahospitalario.

Descripción cualitativa: La gráfica muestra una clara predominancia de la atención ambulatoria dentro del programa de salud mental, seguida por las actividades de promoción y mantenimiento. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios acceden al servicio de manera programada, preventiva o de seguimiento, más que por crisis severas. Las atenciones por urgencias, aunque menores, representan una carga significativa que evidencia la presencia de episodios agudos. En contraste, los servicios de hospitalización y gineco-obstetricia presentan una participación reducida, lo que indica que los casos que requieren internación o intervención especializada en estos contextos son menos frecuentes.

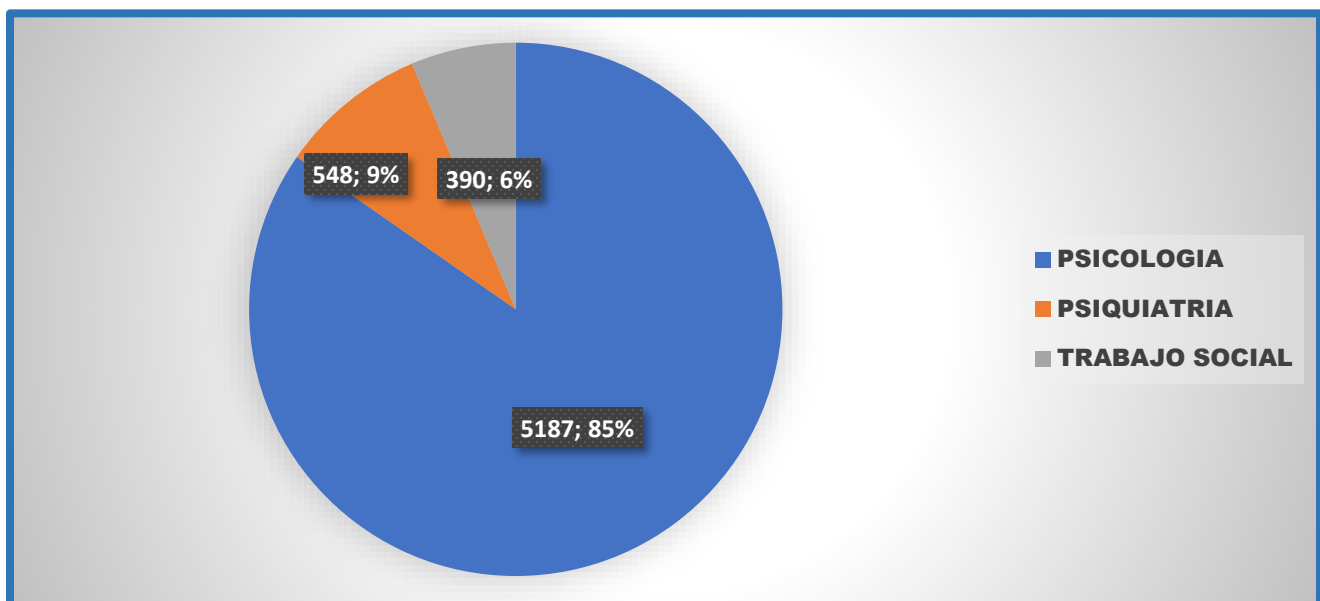
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 08/01/2021
INFORME DE GESTION		TRD:
		PÁGINA: 30 de 97

Interpretación de resultados: Los resultados reflejan un modelo de atención centrado en la prevención, el manejo temprano y la continuidad del cuidado, lo cual es consistente con un enfoque comunitario en salud mental. La alta proporción de atención ambulatoria y de promoción sugiere una detección oportuna y un buen acceso a los servicios. Sin embargo, la presencia relevante de urgencias indica la necesidad de fortalecer estrategias preventivas y redes de apoyo para evitar descompensaciones. En conjunto, la gráfica evidencia un programa activo, con impacto positivo, que puede seguir fortaleciéndose mediante acciones de prevención, educación y atención integral.

Interpretación de resultados:

- La gráfica muestra la importancia de la consulta externa y la promoción y mantenimiento de la salud en la atención en salud mental, por lo cual es importante mantener la calidad del servicio con estrategias implementadas a la atención de calidad para todos los usuarios.
- Es importante considerar la creciente demanda de pacientes en el programa de salud mental institucional, con la planificación de estrategias capacitación del talento humano la demanda tiende a seguir aumentando.

4.1.3. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos en el Programa de Salud Mental las Diferentes Especialidades.



Análisis cuantitativo: La gráfica evidencia un total de 6.125 atenciones en salud mental, distribuidas por especialidad de la siguiente manera:

Psicología: 5.187 atenciones, equivalente al 85 % del total.

Psiquiatría: 548 atenciones, que representan el 9 %.

Trabajo social: 390 atenciones, correspondientes al 6 %.

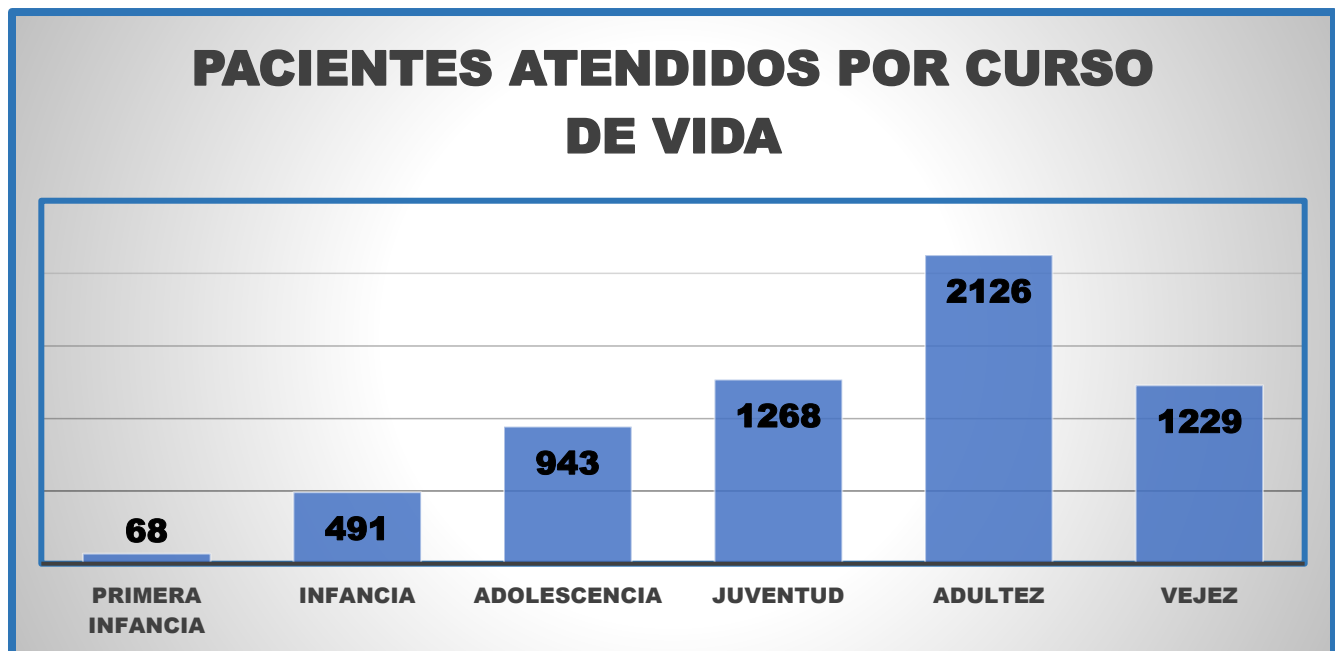
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 31 de 97

Estos datos muestran una clara concentración de la atención en el área de psicología, mientras que psiquiatría y trabajo social presentan una participación menor pero relevante dentro del abordaje integral.

Análisis cualitativo: La alta proporción de atenciones en psicología refleja que la mayoría de las necesidades en salud mental se relacionan con procesos de evaluación, acompañamiento terapéutico, orientación emocional y seguimiento continuo. La participación de psiquiatría indica la presencia de casos que requieren valoración médica especializada, manejo farmacológico o intervención en trastornos de mayor complejidad. Por su parte, trabajo social aporta al abordaje de factores familiares, sociales y contextuales que influyen en la salud mental de los usuarios, aunque con menor volumen de atenciones.

Interpretación de resultados: Los resultados evidencian un modelo de atención centrado en la intervención psicológica, coherente con un enfoque preventivo y de atención primaria en salud mental. La menor proporción de atenciones en psiquiatría sugiere que solo una parte de los casos requiere manejo especializado, mientras que la intervención oportuna desde psicología puede evitar la progresión de los trastornos. La presencia de trabajo social, aunque limitada en número, refuerza la importancia del enfoque biopsicosocial. En conjunto, la gráfica refleja un programa de salud mental equilibrado, con énfasis en la atención temprana, integral y comunitaria.

4.1.4. Análisis de la Distribución de la Población Atendida por Curso de Vida en el Programa de Salud Mental



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 32 de 97

Descripción de la gráfica

Análisis cualitativo: La distribución evidencia que las etapas de la vida con mayores responsabilidades, cambios y vulnerabilidades emocionales concentran la mayor demanda de atención. La adultez refleja tensiones asociadas a trabajo, familia y economía. La juventud y la vejez muestran necesidades relacionadas con procesos de transición, identidad, soledad y enfermedades crónicas. En contraste, la baja atención en infancia y primera infancia sugiere posibles dificultades en la detección temprana, acceso oportuno o derivación especializada.

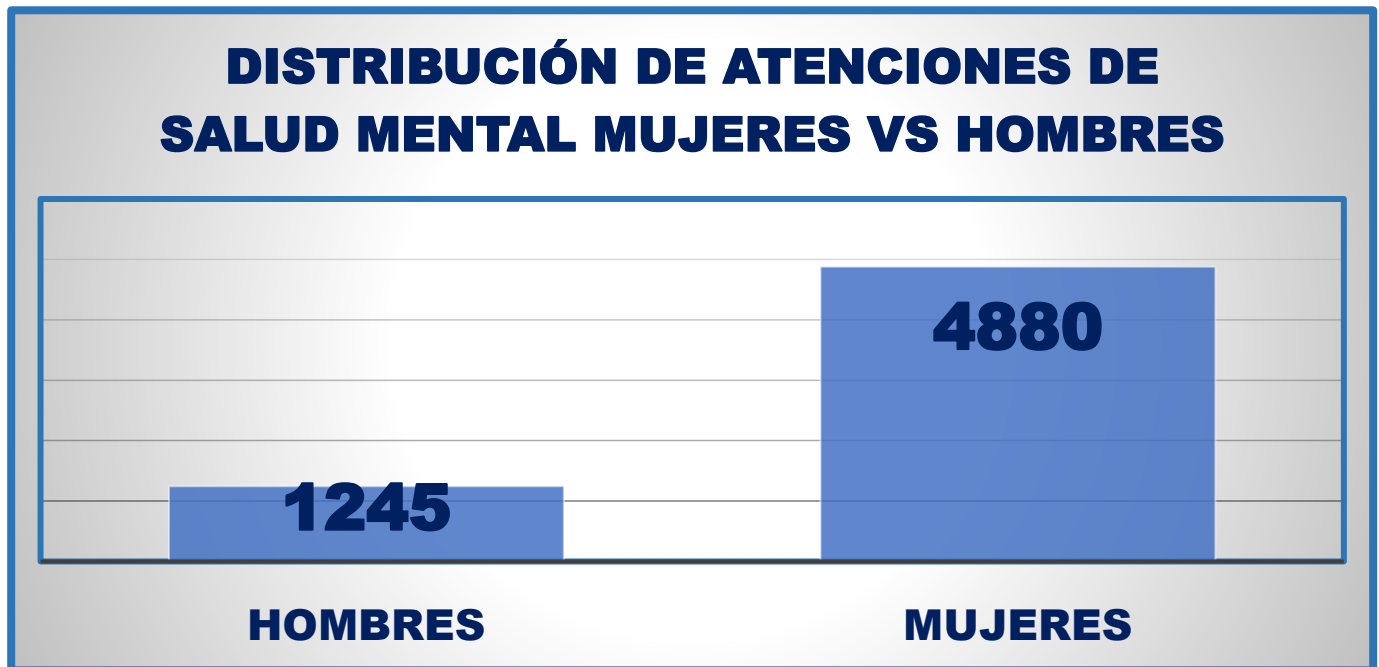
Análisis cuantitativo: Durante el período analizado se registraron 6.125 atenciones en salud mental, distribuidas así: Adultez: 2.126 atenciones (34,7 %), Juventud: 1.268 atenciones (20,7 %), Vejez: 1.229 atenciones (20,1 %), Adolescencia: 943 atenciones (15,4 %), Infancia: 491 atenciones (8,0 %), Primera infancia: 68 atenciones (1,1 %)

La mayor carga asistencial se concentra en la población adulta, seguida por jóvenes y adultos mayores.

Interpretación de resultados: Los resultados indican que el programa de salud mental responde principalmente a problemáticas en edades productivas y de transición vital. Sin embargo, la baja proporción de atenciones en etapas tempranas resalta la necesidad de fortalecer estrategias preventivas, tamizaje oportuno y articulación con programas infantiles y educativos. En conjunto, la gráfica evidencia la importancia de consolidar un enfoque integral y diferencial por curso de vida que garantice atención equitativa y continua en salud mental para toda la población.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 33 de 97

4.1.5. Análisis de la Distribución de Pacientes Atendidos Según el Sexo en el Programa de Salud Mental



Descripción de gráfica

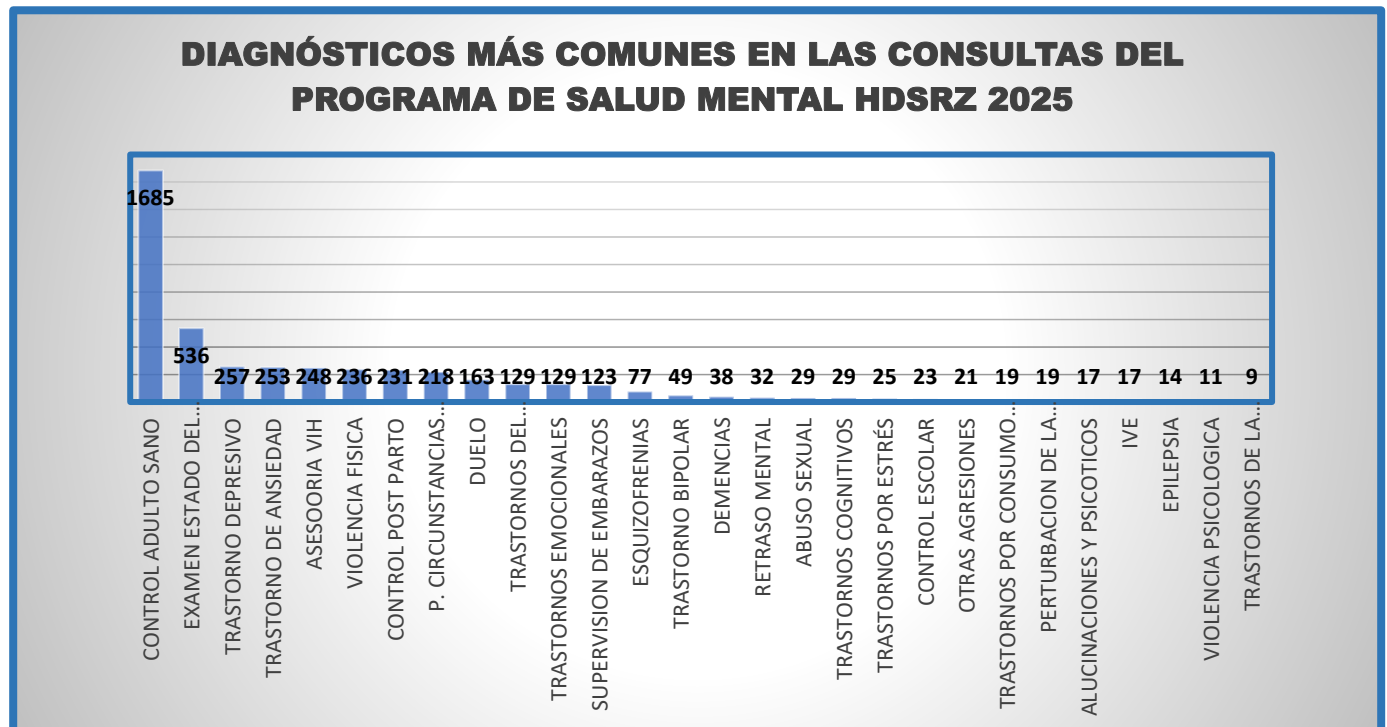
Análisis cuantitativo: Durante el año 2025 se registraron 6.125 atenciones en salud mental. De estas atenciones, 4.880 correspondieron a mujeres, lo que equivale aproximadamente al 79,7 % del total, mientras que 1.245 atenciones fueron realizadas a hombres, representando el 20,3 %. La diferencia es significativa: por cada atención a un hombre, se realizaron cerca de cuatro atenciones a mujeres, evidenciando una marcada concentración de la demanda en la población femenina.

Análisis cualitativo: La mayor utilización de los servicios por parte de las mujeres puede estar relacionada con una mayor conciencia sobre la salud mental, una mayor disposición a buscar ayuda y una mayor exposición a factores psicosociales como cargas familiares, roles de cuidado, violencia basada en género y cambios emocionales asociados a etapas del ciclo vital. En contraste, la menor demanda masculina podría reflejar barreras culturales, estigmas frente a la búsqueda de apoyo psicológico o menor percepción de necesidad.

Interpretación de resultados: Los resultados evidencian una brecha de género en el acceso y uso de los servicios de salud mental. Si bien las mujeres concentran la mayoría de las atenciones, la baja participación de los hombres no necesariamente indica menor necesidad, sino posibles dificultades para la consulta o detección. Esto resalta la importancia de fortalecer estrategias de promoción, sensibilización y captación dirigidas a la población masculina, con el fin de garantizar una atención más equitativa y oportuna en salud mental.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 34 de 97

4.1.6. Análisis de los Diagnósticos Más Comunes en las Consultas del Programa de Salud Mental



Descripción de la gráfica

Análisis cuantitativo: El diagnóstico con mayor número de atenciones es Control del adulto sano, con 1.685 registros, lo que representa el principal motivo de consulta. En segundo lugar, se encuentra el Examen del estado del adolescente, con 536 atenciones. Entre los diagnósticos clínicos más frecuentes destacan el trastorno depresivo (257), trastorno de ansiedad (253) y asesoría VIH (248). Otros diagnósticos relevantes incluyen violencia física (236), control postparto (231), Problemas por circunstancias psicosociales (218), Duelo, (163), trastornos emocionales y trastornos del comportamiento en la infancia y la adolescencia (129). Los diagnósticos menos frecuentes corresponden a Alucinaciones y psicosis, epilepsia (17), IVE (17), violencia psicológica (11) y trastornos de la personalidad (9).

Análisis cualitativo: La distribución de los diagnósticos muestra un claro predominio de atenciones preventivas y de control, lo que refleja un enfoque institucional orientado a la promoción y mantenimiento de la salud mental. La presencia significativa de trastornos del ánimo, ansiedad y depresión evidencia problemáticas emocionales comunes, posiblemente asociadas a factores sociales, económicos y familiares. Los diagnósticos menos frecuentes, aunque numéricamente bajos, corresponden a condiciones de mayor complejidad clínica, impacto funcional y riesgo psicosocial, que demandan intervenciones especializadas y seguimiento continuo.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</p>
	<p>INFORME DE GESTION</p>	<p>VERSIÓN: 1</p> <p>FECHA: 08/01/2021</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 35 de 97</p>

Interpretación de resultados: Los resultados indican que el programa de salud mental del hospital San Rafael, cumple un rol clave tanto en la prevención como en la atención de trastornos emocionales prevalentes. El alto número de controles sugiere una adecuada captación de usuarios y una cultura de autocuidado. Sin embargo, la presencia constante de trastornos del ánimo, ansiedad, violencia y consumo de sustancias señala la necesidad de fortalecer estrategias psicosociales, redes de apoyo y acciones comunitarias. En conjunto, la gráfica refleja un programa activo, integral y alineado con las necesidades reales de la población del área de influencia.

Tendencias:

- El Hospital Departamental san Rafael de Zarzal, está comprometido con la prevención y cuidado de la salud mental en toda la comunidad, uniendo esfuerzos en la participación de diferentes programas y servicios enfocados en trabajar en jornadas de educación y orientación intramural y extramural con el propósito de identificar factores de riesgo o signos y síntomas de alarma en salud mental.
- Importancia de la atención preventiva: El control del adulto sano y el examen de estado del desarrollo del adolescente son dos de los diagnósticos más comunes, lo que destaca la importancia de la atención preventiva en salud mental.
- Impacto de la violencia: Las violencias son un diagnóstico común, lo que sugiere que la violencia es un problema significativo en la población atendida, es por eso que desde el HDSRZ se realizan, jornadas y campañas de concientización, educación, prevención, sensibilización y autoprotección por diferentes medios de comunicación de forma interna y externa con el propósito que intervenir significativamente

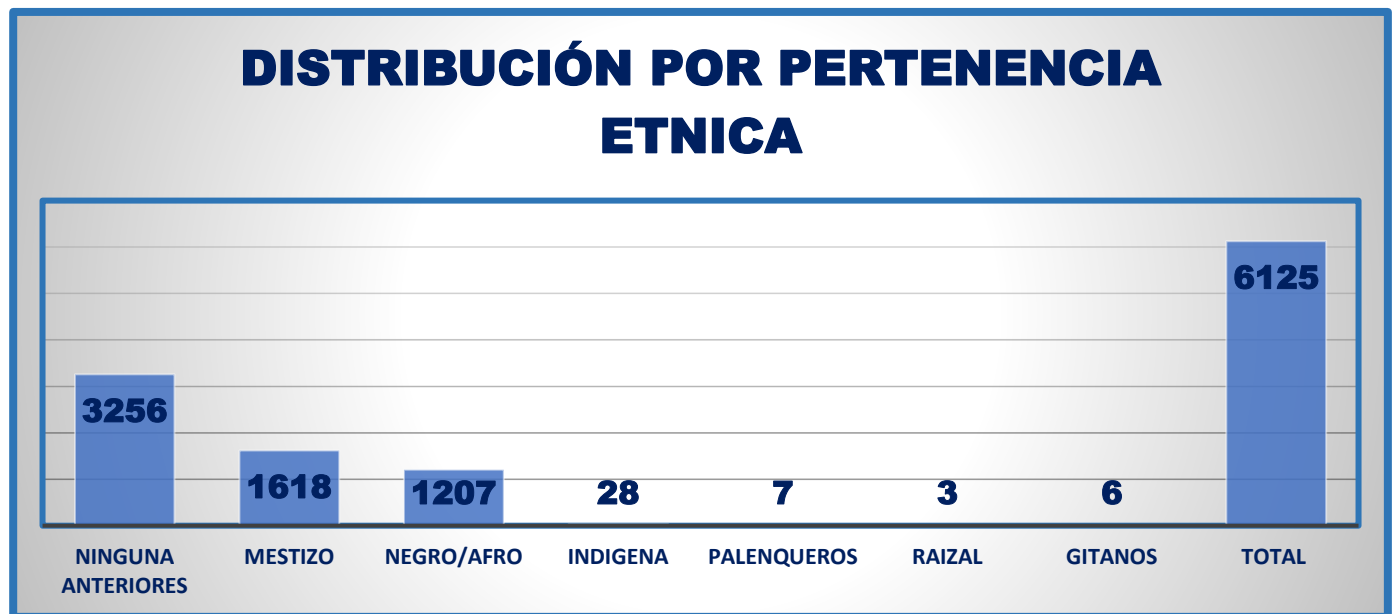
Acciones realizadas desde el HDSRZ para impactar a la comunidad:

- Fortalecimiento de programas de prevención y tratamiento: La E.S.E. reconoce la importancia de continuar fortaleciendo el programa de salud mental enfocado en la prevención y tratamiento de los trastornos del estado de ánimo, estado emocional y los tipos de violencias.
- Educar en acciones preventivas y de autocuidado de la salud emocional y mental: El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, el programa de salud mental se ha enfocado en educar a toda la comunidad a través de las redes sociales, jornadas instituciones de educación y prevención en salud mental intramural y extramural, en el entrenamiento en herramientas de prevención, identificación de factores de riesgo, responsabilidades individuales, autoprotección y autocuidado de la salud mental.
- Abordar el impacto de los tipos de violencias: El HDSRZ ha abordado esta problemática social, realizando jornadas de salud enfocadas a la prevención e identificación de las violencias y las rutas de atención para pedir ayuda y denunciar. en instituciones educativas con toda la comunidad escolar abordar el impacto de la violencia en la población atendida, incluyendo la implementación de programas de apoyo y tratamiento para las víctimas de violencia.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 36 de 97

- Acompañamiento familiar: El equipo psicosocial conformado por Trabajadora social y Psicóloga del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, brinda apoyo emocional, valoración psicológica, orientación en las rutas de atención en salud mental, intervención psicológica familiar y/o individual, seguimiento por el equipo psicosocial para monitorear el estado de ánimo y emocional del familiar, educación en la identificación de signos y síntomas de alarma en salud mental.

4.1.7. Análisis de Atenciones de Pertenencia Étnica en el Programa de Salud Mental



Descripción de gráfica

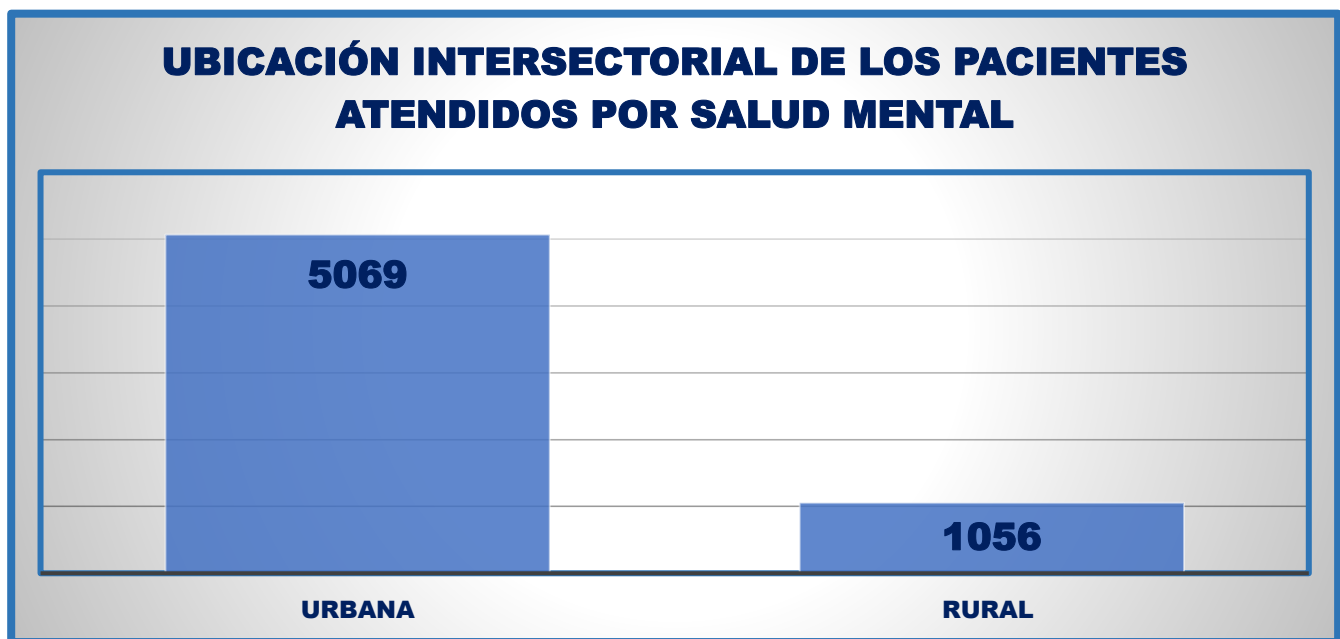
Análisis cuantitativo: Del total de 6.125 atenciones en salud mental en el Hospital San Rafael de Zarzal, la mayor proporción corresponde a personas que se identifican como “ninguna de las anteriores”, con 3.263 atenciones, lo que representa aproximadamente el 53,3 %. Le sigue la población mestiza, con 1.618 atenciones (26,4 %), y la población negra/afrodescendiente, con 1.207 atenciones (19,7 %). Las atenciones en población indígena fueron 28 (0,5 %) y la población palenquera, raizal y gitana con 16 representa un porcentaje inferior al (1,0 %), constituyendo los valores más bajos. Lo que refleja la baja presencia de estos grupos étnicos en el municipio.

Análisis cualitativo: La distribución muestra que la mayoría de los usuarios no se reconoce dentro de una pertenencia étnica específica o no la declara. La participación significativa de población mestiza y afrodescendiente refleja la composición demográfica del territorio y evidencia su acceso a los servicios de salud mental. En contraste, la baja representación de población indígena y palenquera está asociada a menor presencia de estas poblaciones en el municipio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 37 de 97

Interpretación de resultados: Los resultados evidencian que el programa de salud mental atiende de manera mayoritaria a población sin autorreconocimiento étnico específico, sin dejar de brindar atención a grupos étnicos diversos. Sin embargo, la baja identificación de comunidades indígenas, palenqueras, raizales y gitanas. Se resalta la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de actualización de datos con enfoque diferencial, con el fin de promover una atención equitativa, pertinente y culturalmente adecuada para todos los grupos poblacionales del área de influencia del hospital.

4.1.8. Análisis de la Ubicación Intersectorial de los Pacientes del Programa de Salud Mental



Descripción de la gráfica

Análisis cuantitativo: Durante el período analizado se registraron 6.125 atenciones en salud mental, de las cuales 5.069 correspondieron a la zona urbana, representando aproximadamente el 82,8 % del total. Por su parte, la zona rural registró 1.056 atenciones, equivalentes al 17,2 %. La diferencia es marcada: por cada atención realizada a población rural, se efectuaron cerca de cinco atenciones a población urbana, evidenciando una alta concentración del servicio en el área urbana.

Análisis cualitativo: La predominancia de atenciones en la zona urbana refleja una mayor cercanía física al hospital, mejor disponibilidad de transporte y mayor conocimiento de la oferta de servicios de salud mental. En contraste, la menor cantidad de atenciones rurales puede estar relacionada con barreras geográficas, dificultades de desplazamiento, limitaciones económicas, menor acceso a información y posibles factores culturales que influyen en la búsqueda de ayuda en salud mental.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 38 de 97

Interpretación de resultados: Los resultados evidencian una brecha urbano-rural en el acceso a los servicios de salud mental. La menor demanda registrada en la zona rural no necesariamente indica menor necesidad, sino posibles inequidades en la oportunidad de atención. Esto resalta la importancia de fortalecer estrategias de atención extramural, articulación intersectorial, acciones comunitarias y modelos de atención diferencial que permitan ampliar la cobertura y garantizar un acceso más equitativo a la población rural del área de influencia del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.

4.2. ESTRATEGIAS DE PRODUCTIVIDAD EN EL PROGRAMA DE SALUD MENTAL

INTRODUCCIÓN

La atención asistencial en salud mental es un programa fundamental y transversal a los servicios de salud que ofrece el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal. Sin embargo, la creciente demanda de servicios y la complejidad de los casos pueden afectar la productividad y la calidad de la atención. Por lo tanto, es esencial implementar estrategias que mejoren la productividad y la eficiencia en la atención asistencial en salud mental.

OBJETIVOS

- Aumentar la productividad en la atención asistencial en salud mental en un 50% en los próximos 6 meses.
- Reducir los tiempos de espera para mejorar la accesibilidad al servicio de psicología.
- Mejorar la calidad de la atención para mantener la continuidad de los pacientes en los procesos.
- Fortalecer la sostenibilidad del programa de salud mental.
- Regularizar la atención del programa de salud mental en la zona rural para reducir las barreras de acceso al servicio por el desplazamiento hasta la E.S.E.

Diagnóstico: Evaluar periódicamente la implementación de acciones y estrategias que proyectadas para el aumento la productividad en la consulta del programa de salud mental.

Estrategias para aumentar la productividad asistencial en salud mental:

1. **Captación de pacientes desde base de datos:** Usar la base de datos de diferentes programas para hacer captación de pacientes donde se identifiquen factores de riesgo en salud mental.
2. **Implementación de llamadas telefónicas:** Asignación de citas de los pacientes captados y mejorar la accesibilidad al servicio de salud mental.
3. **Identificación de factores de riesgo que afectan la salud mental:** Entregar a los médicos y especialistas los signos y síntomas que son factores de riesgo en salud mental para remitir al programa de salud mental.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 39 de 97

4. **Uso de tecnologías de la información y la comunicación:** Hacer publicaciones educativas en las redes sociales del HDSRZ y/o en diferentes espacios de la institución con el propósito para transformar los mitos y pensamientos negativos sobre la visita al psicólogo. Enviar mensajes de texto de recordatorio de la cita. Creación de grupo de WhatsApp de psicólogos para informar los casos de violencia para hacer la gestión con las EPS (Emssanar, S.O.S y Coosalud) para la asignación de la cita de seguimiento y acortar los tiempos de espera en la asignación de la cita, facilitar el acceso a la consulta y atender oportunamente el paciente.
5. **Colaboración con otros profesionales de salud:** Buscar la colaboración de médicos de atención primaria y especialistas, para captar los pacientes con enfermedades físicas que son factores de riesgo en salud mental.
6. **Regularizar la atención en salud mental en la zona rural:** Es necesario desarrollar estrategias para abordar la desigualdad en la distribución de servicios de salud mental entre la zona urbana y rural. Una de las estrategias es implantar la programación de consulta en salud mental una o dos veces al mes dependiendo de la demanda del servicio en la comunidad.
7. **Seguimiento a la productividad:** Para monitorear los indicadores de productividad y evaluar el progreso hacia los objetivos. Ajustar el plan de acción según sea necesario para asegurarse de que se están alcanzando los objetivos.
8. **Reunión periódica con equipo de psicólogos:** Para informar y analizar los avances en el objetivo y evaluar fortalezas, debilidades y establecer oportunidades de mejora.
9. **Calidad en la atención del paciente:** Generar un espacio de cordialidad, empatía, confianza y seguridad que permita hacer una conexión asertiva con el paciente y atender sus necesidades.

Indicadores:

- Porcentaje de pacientes atendidos
- Tiempo de espera.
- Satisfacción del paciente.
- Atención del programa de salud mental en la zona rural

10. **Eficiencia en los tratamientos y rehabilitación:** como la reducción de síntomas y la mejora de la calidad de vida y asistencia a los tratamientos de intervención.

Conclusión

La implementación de esta estrategia para aumentar la productividad en atención asistencial en salud mental está enfocada en mejorar la eficiencia y la calidad de la atención, reducir los tiempos de espera y mejorar los resultados de los pacientes. Es esencial monitorear y evaluar la implementación de la estrategia y realizar ajustes según sea necesario para alcanzar los objetivos propuestos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 40 de 97

4.3. PROYECTOS CON LA PARTICIPACIÓN, INTERVENCIÓN, INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y CAPACITACIÓN DE PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL

- Coordinación de los procesos administrativos relacionados con el programa de salud mental del HDSRZ
- Atención psicología y emocional desde el programa de salud mental dirigido a los funcionarios del HDSRZ
- Fortalecimiento del equipo de trabajo de enfoque diferencial para la planificación de las acciones encaminadas a la implementación y puesta en marcha del programa de atención diferencial a toda la comunidad que solicita el servicio de salud.
- Planificación e implementación de estrategias para la creación del consultorio rosa, enfocada en la atención de víctimas de violencia.
- Diseño y creación de taller de intervención a familiares de pacientes con diagnóstico de código Lila o que requiera el acompañamiento del equipo psicosocial, como parte de la atención integral en salud.
- Diseño e implementación de ruta en la asistencia y acompañamiento a familiares de pacientes fallecidos en el HDSRZ con el propósito de humanizar la atención y brindar apoyo emocional.

Intervención en capacitaciones formativas, educativas, de concientización y sensibilización; dirigidas a los funcionarios del HDSRZ con el propósito entrenar en habilidades de vida y el uso de herramientas personales para la gestión de emociones e inteligencia emocional, que permita continuar brindando un servicio de calidad a los diferentes usuarios. (Humanización en los servicios de salud, liderazgo, trabajo en equipo, gestión del tiempo, resiliencia, gestión de emociones, entre otras).

5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

5.1. INTRODUCCION Y MARCO ESTRATEGICO

En el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., bajo la visión de la estrategia institucional "Avanzando Juntos", reconocemos que el talento humano no es simplemente un recurso operativo, sino el activo estratégico más valioso y el motor que garantiza la excelencia en la prestación de servicios de salud. Durante la vigencia 2025, la gestión de la Oficina de Talento Humano se cimentó en el fortalecimiento del ciclo de vida del servidor público, promoviendo una cultura de integridad, idoneidad y humanización.

Nuestra gestión se alinea rigurosamente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enfocándonos en la dimensión de "Talento Humano" como el corazón del desempeño institucional. El objetivo primordial de este año ha sido trascender la administración de personal hacia una gestión integral que potencie las competencias técnicas y emocionales de nuestros

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 41 de 97

colaboradores, asegurando que cada funcionario sea un generador de valor público capaz de responder con resiliencia y calidez a las necesidades de la comunidad de Zarzal y el norte del Valle.

5.2. CUMPLIMIENTO ESTRATÉGICO Y EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

Es imperativo destacar que, mediante una planificación rigurosa y un monitoreo constante, la Oficina de Talento Humano alcanzó un hito de gestión al ejecutar el 100% de las actividades propuestas en los planes transversales de la entidad. Este cumplimiento total refleja la eficiencia administrativa y el compromiso con el bienestar de nuestra fuerza laboral:

- **Plan Institucional de Capacitación (PIC):** Se logró la transformación de comportamientos orientados al alto desempeño mediante la implementación de metodologías híbridas (presencial, virtual y e-learning). El enfoque no fue solo técnico-asistencial, sino que se priorizaron las competencias del "ser", logrando que el personal desarrolle soluciones innovadoras a las problemáticas cotidianas del servicio.
- **Plan de Bienestar Social e Incentivos:** Diseñado para equilibrar la vida laboral y personal, este plan cumplió con la totalidad de sus ejes, incluyendo incentivos por el cuidado de la salud, alianzas estratégicas con cajas de compensación para recreación, y actos de reconocimiento que fortalecieron el sentido de pertenencia, como los homenajes institucionales y la integración de fin de año.
- **Estrategia de Entorno Laboral Formal Saludable:** Se consolidó como una herramienta de promoción y prevención, interviniendo áreas críticas como la salud cardiovascular y el riesgo psicosocial. A través de talleres de resiliencia, liderazgo y gestión emocional, logramos dotar al personal de herramientas interpersonales fundamentales para el afrontamiento de las exigencias del sector salud.
- **Programa de Apoyo Emocional y Salud Mental:** Innovamos en la protección de nuestros funcionarios mediante una ruta de atención confidencial y primeros auxilios psicológicos. Este programa, ejecutado en su totalidad, posicionó a los líderes de servicio como agentes de bienestar, reduciendo los factores de riesgo asociados al estrés laboral y fortaleciendo la red de apoyo mutuo entre colegas.

5.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS: MEDICIONES INSTITUCIONALES 2025

En concordancia con la política de evaluación y seguimiento, durante septiembre de 2025 se llevaron a cabo las mediciones bienales de percepción interna, cuyos hallazgos permiten diagnosticar la salud organizacional de la E.S.E.:

- **Clima Organizacional:** Los resultados arrojan una percepción altamente favorable en las dimensiones de Capacidad Profesional (88%) y Trabajo en Equipo (80%). Estos indicadores confirman que el Hospital cuenta con un personal no solo competente, sino altamente colaborativo. No obstante, se identificó la necesidad de robustecer los canales de

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

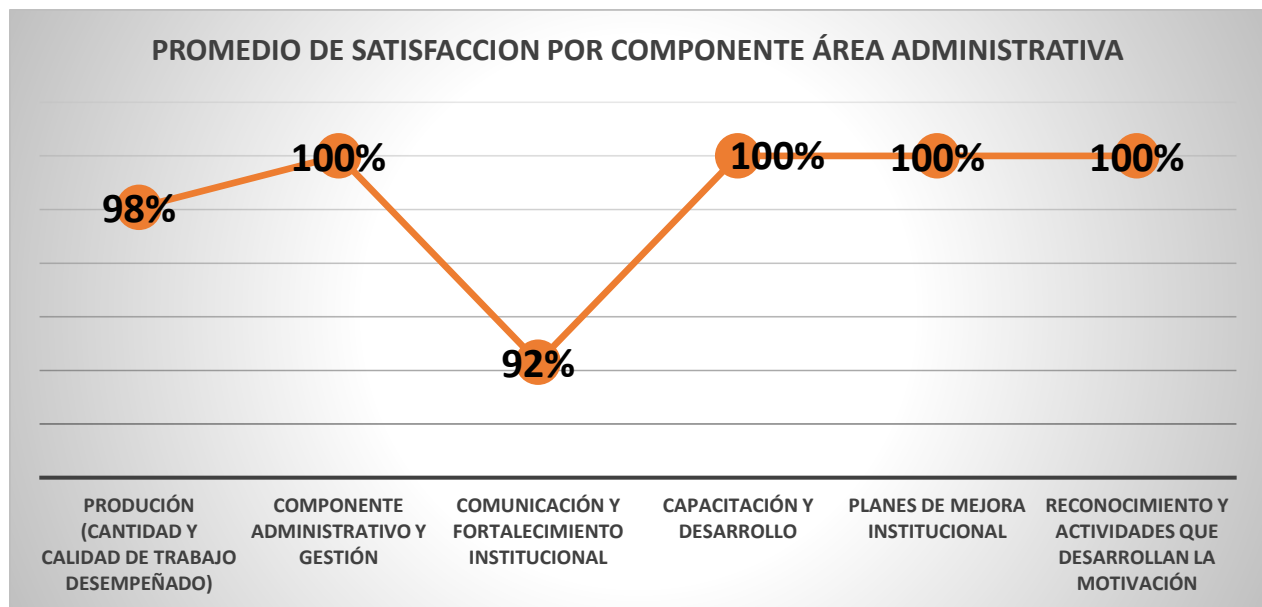
www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 08/01/2021
INFORME DE GESTION		TRD:
		PÁGINA: 42 de 97

comunicación interprocesos (49% de favorabilidad) y realizar mejoras en la infraestructura física (mitigación de ruido y ventilación en áreas específicas) para optimizar el entorno laboral.

- **Cultura Organizacional:** La medición refleja una identidad institucional sólida con una percepción positiva general del 69.8%. Sin embargo, el análisis detectó un nivel de "resistencia" al cambio en el 47.2% de la muestra respecto a la definición de objetivos estratégicos. Esto plantea el reto de implementar mecanismos de "escucha activa" y participación democrática en la planeación para el año 2026, buscando que el funcionario se sienta coautor de las metas del Hospital.
- **Autoevaluación de la Satisfacción:** El personal reporta un alto grado de satisfacción respecto a la estabilidad laboral y la oferta de formación. Para potenciar este resultado, la oficina ha recibido recomendaciones para robustecer el sistema de incentivos no monetarios (como el reconocimiento público al desempeño) y optimizar los procesos de sustituciones de vacantes para prevenir la sobrecarga laboral, especialmente en el área asistencial.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 43 de 97



La encuesta, aplicada al personal administrativo y asistencial, nos ha permitido:

- Identificar fortalezas y debilidades.
- Medir el impacto de las estrategias.
- Tomar decisiones basadas en datos.
- Contribuir al logro de los objetivos del hospital.

5.4. CONVENIOS DOCENCIA-SERVICIO: FORMACIÓN Y EXCELENCIA

En 2025, el Hospital consolidó su modelo de Docencia-Servicio, fortaleciendo el vínculo con diversas Instituciones de Educación Superior para la formación de futuros profesionales de la salud bajo estándares de alta calidad y seguridad del paciente.

Puntos Clave de la Gestión:

- Supervisión Integral: Se coordinaron rotaciones en áreas críticas y administrativas, garantizando el cumplimiento estricto de requisitos legales y de seguridad (pólizas, vacunación y seguridad social).
- Comités Técnicos: Realización de seguimientos periódicos para asegurar que la práctica académica aporte tanto al estudiante como a la dinámica hospitalaria.

Impacto y Beneficios:

- Actualización Científica: La presencia académica dinamiza el conocimiento y fomenta la actualización constante de nuestro personal.
- Humanización: La interacción docente-estudiante refuerza el acompañamiento y la empatía en el servicio al paciente.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 44 de 97

- Semillero de Talento: Estos convenios actúan como un canal para identificar perfiles destacados, facilitando el relevo generacional con profesionales que ya comparten la cultura institucional.
- Investigación: Se impulsó el desarrollo de proyectos académicos que generan datos valiosos para la mejora de nuestros procesos internos.

Resultados y Acciones en 2025

Programa / Plan / Actividad	Ejecución 2025
Plan Institucional de Capacitación (PIC)	100%
Plan de Bienestar Social e Incentivos	100%
Entorno Laboral Formal Saludable	100%
Programa de Apoyo Emocional y Salud Mental	100%
Nuevos empleados completando el programa de inducción	100%
Cumplimiento normativo en la custodia de historias laborales	100%
Evaluaciones de desempeño al personal de carrera administrativa	100%

Estos resultados ratifican la solidez de nuestra gestión en el fortalecimiento del capital humano, impactando directamente en la optimización de los servicios de salud. Bajo la premisa 'Avanzando Juntos', el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal consolida un entorno laboral que se traduce en bienestar y progreso para la salud integral de nuestra comunidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 45 de 97

5.5. GESTION DE NOMINA

En el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, la administración de los salarios se lleva a cabo de manera puntual para el personal contratado, conforme a las disposiciones legales y contractuales. Además, la oficina de recursos humanos, con respaldo legal, se encarga de manejar las contribuciones pensionales, que son los mecanismos de financiamiento para las pensiones por vejez de los empleados públicos, así como los bonos pensionales, que representan una parte de la deuda pública destinada a respaldar el capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados al Sistema General de Pensiones, compuesto por dos regímenes.

En este sentido, se detalla la gestión de las contribuciones y bonos pensionales realizada por el Hospital durante el año 2025.

Cuotas partes pensionales por pagar

No.	TIPO DE PROCESO	ENTIDAD	NIT. No.	ESTADO DEL PROCESO	NIVEL DE RIESGO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD DE PERDIDA	VALOR
1	CUOTAS PARTES PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900.336.004	COBRO PERSUASIVO Y COBRO COACTIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 839.506.454,00
2	CUOTAS PARTES PENSIONALES	UNIVERSIDAD DEL VALLE	890.399.010	COBRO COACTIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 317.564.919,00
3	CUOTAS PARTES PENSIONALES	FONDO DEL PASIVO SOCIAL - ISS FERROCARRILES NACIONALES	800.112.806	COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 796.525.642,00
4	CUOTAS PARTES PENSIONALES	PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANTES PAR	899.999.053	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 5.135.841,00
5	CUOTAS PARTES PENSIONALES	SENA	899.999.034				0
6	CUOTAS PARTES PENSIONALES	ALCALDIA MUNICIPAL PALMIRA	891.380.007	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 21.925.084,00
7	CUOTAS PARTES PENSIONALES	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE DE PEREIRA	800231235	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 564.806,00
8	CUOTAS PARTES PENSIONALES	MINISTERIO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION - MINTIC	800249860	COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 2.504.015,00
9	CUOTAS PARTES PENSIONALES	ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI	890399011	COBRO PERSUASIVO	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.922.984,00
TOTAL							\$ 1.988.649.745,00

Bonos Pensionales pagados 2025

NOMBRE	CEDULA	VALOR
Rosalba Agudelo Taborda	31.490.744	\$3.633.000
Libia Yaned Mejía Ibáñez	66.676.497	\$5.091.000
TOTAL		\$8.724.000

Cuotas Partes Pensionales Pagadas 2025

NOMBRE	CEDULA	VALOR
Luis Efrén López Rayo	6.556.348	\$3.646.196
TOTAL		\$3.646.196

INFORME DE GESTION

Bonos pensionales por pagar

No.	TIPO DE PROCESO	ENTIDAD	NIT. No.	NOMBRE	CEDULA	ESTADO DEL PROCESO	NIVEL DE RIESGO	ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD DE PERDIDA	VALOR
1	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	LUZ AMPARO GONZALEZ GONZALEZ	31862606	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
2	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LLANOS TERAN MARTHA INES	29992278	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 5.786.721,00
3	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	PADEDES LIBREROS MARIA ESTHER	29992295	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 10.085.823,00
4	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MONDRAGON MILLAN PIEDAD	29992309	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.880.969,00
5	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MONDRAGON MILLAN GLADIS	29992310	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.729.883,00
6	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	FERNANDEZ GALVIS MARIA GLADYS	29992529	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 14.113.274,00
7	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	GONZALEZ HERNANDEZ EUCARIS DE JESUS	29992534	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.323.132,00
8	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	GIRALDO SANCHEZ GLORIA AMPARO	29992614	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 9.716.929,00
9	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	PESCADOR PESCADOR NASLY	29992674	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.850.163,00
10	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	VALENCIA ARBOLEDA ELIZABETH	29993198	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.149.258,00
11	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	GONZALEZ CARDONA MARIA TERESA	29993407	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.893.641,00
12	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	JURADO HERRERA FRANCINY	29993619	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 5.209.746,00
13	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	ANGOLA LUZ MARY	29995609	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 273.422.846,00
14	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	SUAREZ CARVAJAL MAGNOLIA	29996590	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 109.550.127,00
15	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MONTOYA HERNANDEZ GLORIA LEIZE	29998431	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 6.409.467,00
16	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MARIN ROMERO MAGNOLIA	29998467	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.057.894,00
17	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	OSORIO GAVIRIA MARIA EDILIA	30272125	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 6.294.861,00
18	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	COMETA MERA MELBA DOLLY	34541647	ETAPA COACTIVA	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 16.040.309,00
19	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	DIAZ OSORIO FRANCA ELENA	66675058	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.929.131,00
20	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	CARDONA MARTINEZ MIRYAN	66675238	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 24.076.253,00
21	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	TAPASCO ROTAVISTA AMANDA	66675279	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 14.104.795,00
22	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	BARCO MUNOZ MARTHA LUCIA	66675384	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 12.520.977,00
23	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	CHAVERRA RODRIGUEZ LILIA	66675604	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.299.677,00
24	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	CAICEDO GRUFO EUNICE	66675732	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.352.548,00
25	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	RAMIREZ SANTAMARIA HADA NANCY	66675978	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.548.531,00
26	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	CARDOZO CASTANO MARTHA LUCIA	66676369	ETAPA COACTIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 21.253.974,00
27	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	SEGURA ORTEGA ORLANDO	94225243	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 6.221.762,00
28	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MIGUEL MOLINA LAGUNA	14974099	DERECHO PETICION CETIL	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
29	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	OSCAR RENDON RIOS	6558896	ETAPA PERSUASIVA	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 9.122.966,00
30	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	FREDDY RIVERA MARIN	16606566	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
31	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIÓ Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	NANCY NOREÑA MEJIA	31157562	JUZGADO TERCERO LABORAL DEL CIRCUITO DE SANTIAGO DE CALI	ALTO	PENDIENTE FALLO SEGUNDA INSTANCIA	\$ 15.021.000,00
32	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	CARLOS ALBERTO UMAÑA MONSALVE	6559959	ACTIVIDAD PREVENTIVA - PROCURADURIA	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
33	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	VALENCIA ARBOLEDA ELIZABETH	29993198	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.466.000,00
34	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LEON GOMEZ LUZ DARY	31382827	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 7.933.157,00
35	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	SEGURA ORTEGA ORLANDO	94225243	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 1.614.000,00
36	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MYRIAM NAVARVAEZ ELEALDE	66675639	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 19.629.117,00
37	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MYRIAM CARDONA MARTINEZ	66675238	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 15.581.000,00
38	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LUZ AMPARO CASTRO CAICEDO	31490431	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 11.450.772,00
39	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	AMANDA TAPASCO ROTAVISTA	66675279	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 9.158.000,00
40	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MARTHA LUCIA BARCO MUNOZ	66675384	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 8.189.000,00
41	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	EUNICE CAICEDO GRUESO	66675732	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 5.768.000,00
42	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	MARIA OLGA ZABALA GRAJALES	29990510	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 4.046.000,00
43	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIÓ Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	JORGE HUMBERTO SIERRA QUINTERO	16207173	DERECHO DE PETICION PORVENIR	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
44	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	RUBEN ZAPATA FUSCALDO	16614366	DERECHO PETICION CETIL	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
45	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIÓ Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	ROSALBA AGUDELO TABORDA	31490744	Redención normal del bono es el 21 de noviembre de 2024	SIN RIESGO	OBLIGACION REMOTA	\$ -
46	BONOS PENSIONALES	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA.	899.999.734-7	CARLOS JORGE AVILA HIGUERA	10526088	Primera instancia a Favor	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 102.856.046,00
47	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LEONARDO ALIRIO ARTEAGA ARTEAGA	10527807	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 71.088.000,00
48	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	GLORIA NELLY FALLAD MURCIA	66709720	ETAPA PERSUASIVA	BAJO	OBLIGACION REMOTA	\$ 6.331.000,00
49	BONOS PENSIONALES	ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	900336004	LLANOS REYES ROSALBA	29992173	ETAPA COACTIVA	ALTO	OBLIGACION REMOTA	\$ 19.286.102,00
TOTAL									\$ 998.450.851,00

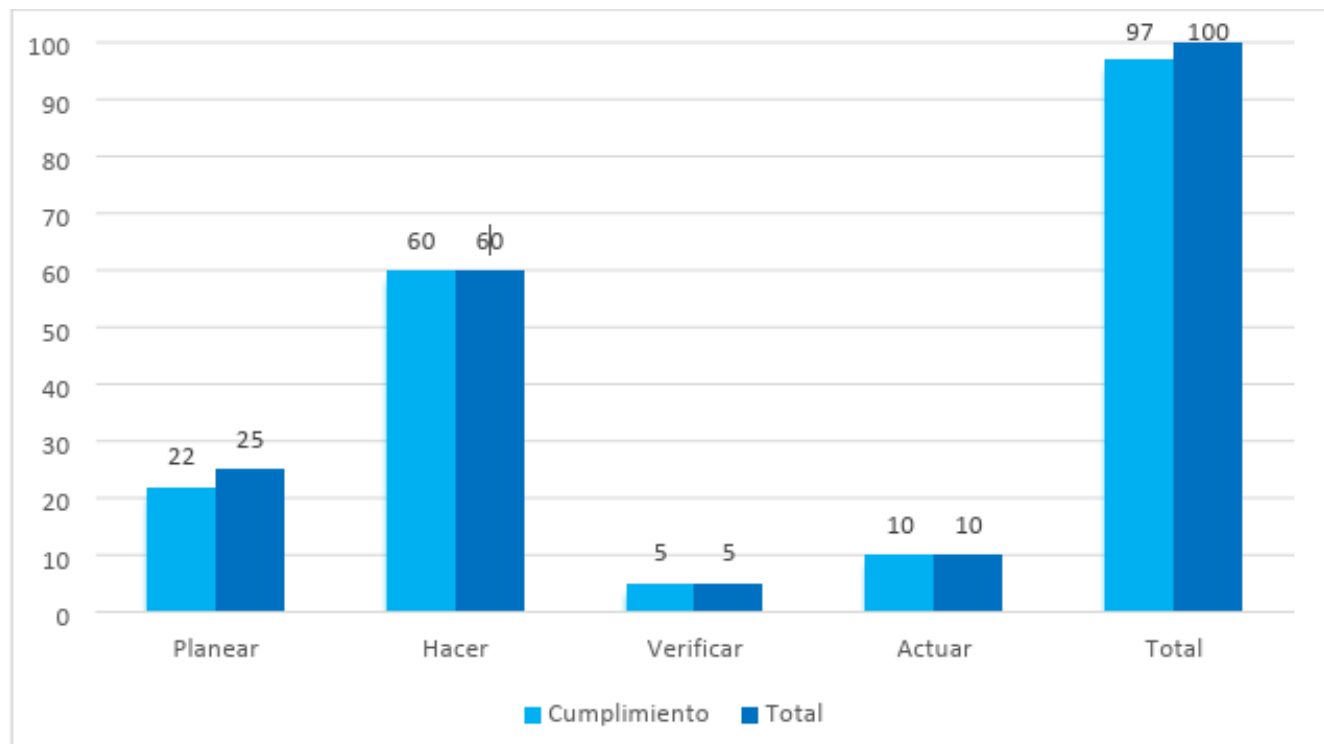
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 47 de 97

5.6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Con el desarrollo de las actividades durante la vigencia año 2025 el Hospital Departamental San Rafael Zarzal E.S.E., a cargo del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, se enfocó en fortalecer todas las acciones que permiten mejorar los entornos laborales reduciendo eventos de accidentes, incidentes, enfermedades laborales y condiciones inseguras, además se dispuso de todos los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para la ejecución de las actividades, con el objetivo de garantizar la integridad de todos los colaboradores, demostrando así el compromiso de la Gerencia con el bienestar de cada uno de sus servidores públicos, contratistas, estudiantes en práctica y demás que prestan un servicio a la institución aplicando los principios del autocuidado tanto individual como colectivo y promoviendo las actividades de promoción y prevención de la salud que generen un ambiente laboral seguro y puestos de trabajo confortables.

Dando cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo que se realizó en el año 2025 conforme a los requisitos legales aplicables, las necesidades de la institución y de sus colaboradores; y de acuerdo al porcentaje en la aplicación de la Autoevaluación de Estándares Mínimos establecida en la Resolución 0312 de 2019, lo cual nos da una calificación Aceptable con un 97 %, se ha demostrado los logros y avances alcanzados durante el año 2025 en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Porcentaje de cumplimiento Autoevaluación de Estándares Mínimos vigencia 2025



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 48 de 97

ACTIVIDADES REALIZADAS:

a. Plan de Trabajo Anual Cumplimiento del 90%

- Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan de acción conjunta con la ARL Colmena Seguros

b. Documentación del SGSST cumplimiento del 100%

- Revisión y comunicación Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Revisión y comunicación de Política de Sustancias Psicoactivas
- Revisión y comunicación de reglamento de higiene y seguridad industrial
- Objetivos del SGSST
- Actualización de Matriz Legal
- Actualización de Matriz de Identificación de Peligros y Valoración del Riesgo
- Seguimiento a la afiliación a la ARL de contratistas

c. Gestión de Comités cumplimiento del 100%

- Convocatoria, inscripciones, elecciones, para la conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST
- Convocatoria, inscripciones, elecciones, para la conformación del Comité de Convivencia Laboral
- Capacitación al personal acoso laboral
- Reuniones trimestrales
- Campaña de prevención de acoso laboral

d. Higiene y Seguridad Industrial cumplimiento del 100%

- Inspecciones de seguridad
- Instalación de Botiquín de Primeros Auxilios, Tablas Rígidas, Extintores y kit Antiderrames, en las áreas de mayor afluencia de usuarios en la institución
- Reporte e investigación de accidentes
- Entrega y reposición de Elementos de Protección Personal
- Reporte estadístico de Accidentes, Incidentes y Enfermedad laboral
- Entrega de dosímetros a personal Ocupacionalmente Expuesto a Radiaciones Ionizantes

e. Plan de prevención y preparación para emergencias cumplimiento del 95%

- Actualización de plan hospitalario de emergencias
- Análisis de vulnerabilidad
- Simulacro de emergencias
- Actualización de miembros voluntarios para conformar la brigada de emergencias
- Dotación a integrantes de la brigada de emergencias
- Capacitación con certificación para los integrantes de la brigada de emergencias
- Reuniones del CHE y brigadistas
- Mantenimiento y recarga de extintores

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 49 de 97

f. Programa de capacitación y formación cumplimiento del 100%

- Capacitación en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Inducción y Reinducción en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Identificación de Peligros y Valoración de los Riesgos
- Higiene Postural
- Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial
- Taller de preparación para la jubilación
- Uso de Elementos de Protección Personal
- Socialización campaña de lavado de manos
- Manejo Integral de Residuos Hospitalarios y Nuevo Código de Colores
- Seguridad vial
- Riesgo público
- Acoso laboral
- Hábitos de vida saludables
- Comunicación asertiva
- Resolución de conflictos
- Trabajo en equipo
- Prevención del riesgo biológico y manejo de cortopunzantes
- Curso virtual de Radio Protección para personal Ocupacionalmente Expuesto
- Manejo de extintores
- Preparación y Respuesta ante Emergencias

g. Medicina preventiva y del trabajo cumplimiento del 100%

- Valoraciones Médicas Laborales de Ingreso, Egreso, Periódicas, Cambio de ocupación o de Recomendación
- Revisión y seguimiento a Concepto Médico Laboral
- Entrega de concepto y recomendaciones médicas laborales a los colaboradores
- Informe diagnóstico de salud
- Aplicación de la batería de riesgo psicosocial de la Resolución 2646 de 2008
- Programa de restricciones y reubicados de acuerdo a diagnóstico Médico Laboral
- Titulaciones Hepatitis B para prevención del Riesgo Biológico para personal Ocupacionalmente Expuesto
- Sistemas de Vigilancia Epidemiológicos de acuerdo a diagnóstico médico Laboral
- Actualización de perfil sociodemográfico
- Promoción, prevención y control del riesgo biológico a través de los Protocolos de Bioseguridad
- Actividades de Prevención y Promoción de la Salud
- Actividades de Estilos de Vida Saludables
- Programa de Entorno Laboral Saludable
- Programa y actividades de Intervención del Riesgo Psicosocial

h. Verificación del SGSST cumplimiento del 100%

- Auditorías internas
- Seguimiento de indicadores de estructura, de proceso y de resultado
- Rendición de cuentas

i. Mejoramiento del SGSST cumplimiento del 90%

- Acciones preventivas, correctivas y de mejora

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

INDUCCION Y REINDUCCION DEL SGSST



CAPACITACIONES SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PAUSAS ACTIVAS





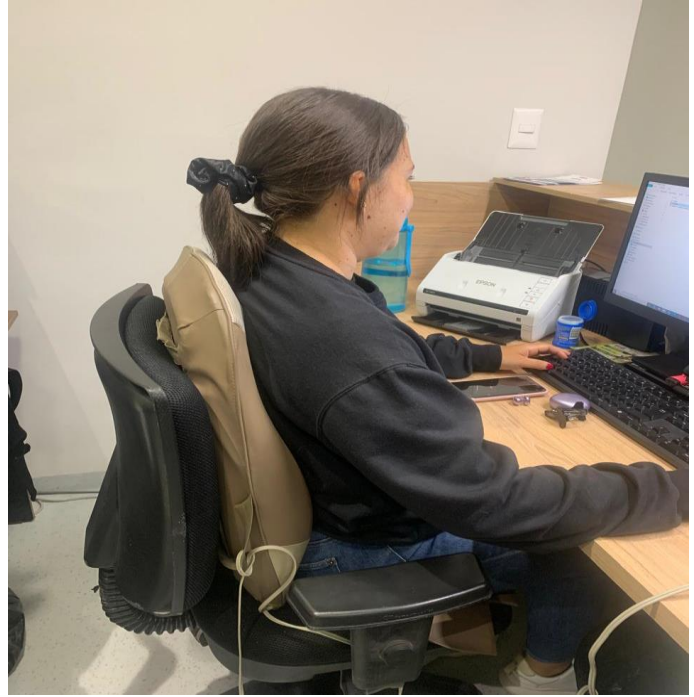
PLAN DE EMERGENCIAS



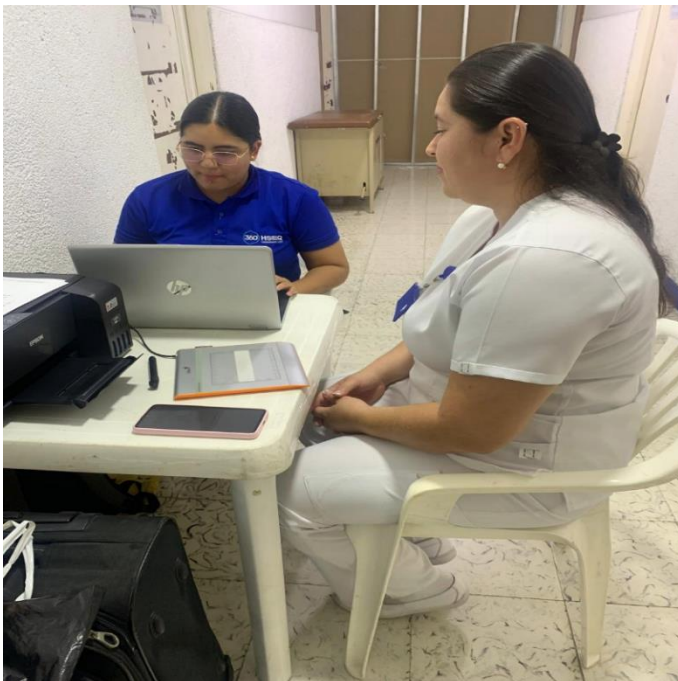
VACUNACIÓN HB RIESGO BIOLÓGICO



CAMBIOS DE MOBILIARIO ERGONÓMICO



MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO (Valoraciones Medicas Laborales)



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 58 de 97

5.7. GESTION AMBIENTAL Y SANITARIA

EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E., Institución Prestadora de Servicios de Salud de segundo nivel de complejidad, reafirma su compromiso de mantener un alto nivel en el cuidado del Medio Ambiente y la Salud Pública, mediante la implementación de estrategias de Gestión Ambiental, garantizando el manejo seguro de los Residuos Hospitalarios y ha establecido como prioridad cumplir la normatividad legal vigente utilizando como instrumento el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades PGIRASA, con propuestas de mejora continua mediante la ejecución de las acciones de obligatorio cumplimiento, disponiendo de los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para su consecución.

Como Institución Prestadora de Servicios de Salud y siendo consiente del volumen de Residuos Hospitalarios que genera derivados del desarrollo de sus actividades, es responsable de disponer de todas las medidas preventivas orientadas a la minimización de los factores de riesgo biológico que pueden afectar la salud de los trabajadores, pacientes y la comunidad en general, así mismo contribuir a la preservación del medio ambiente, se ha unido como miembro activo de la **Red Global de Hospitales Verdes y Saludables**, manifiesta su compromiso para reducir la huella climática y promover la salud ambiental pública, además se compromete a trabajar en dos objetivos fundamentales como: el Liderazgo y Gestión de Residuos, por lo tanto participa activamente de las acciones del **Programa de Vida en Movimiento** como modelo de economía circular en la industria médica, el cual está enfocado en la recuperación de bolsas intravenosas o bolsas de suero posconsumo y promover la reducción, reutilización y reciclaje de residuos, garantizando su disposición final de manera segura y responsable con el medio ambiente.

Los procedimientos para la Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades contenidos en el PGIRASA, se enfocan a implementar buenas prácticas de gestión orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos, al igual que al mejoramiento en la gestión, contribuyendo a minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la corriente de residuos y una adecuada segregación para disminuir la cantidad de residuos peligrosos. Adicionalmente se apunta al aprovechamiento de los elementos reciclables, mediante la segregación selectiva en la fuente.

En el componente ambiental del Sistema de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y otras actividades, se integra al Sistema Nacional Ambiental y se involucran aspectos de planificación, diseño, ejecución, operación, mantenimiento, administración, vigilancia, control e información y se inicia con un diagnóstico situacional y un real compromiso de los generadores y prestadores de servicios.

Dando cumplimiento al Plan de Gestión Integral de los Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades conforme a los requisitos legales aplicables y a las necesidades de la institución se ha demostrado los logros y avances alcanzados durante el año 2025 del 100% de cumplimiento en el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Sanitario.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01 VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021 TRD: PÁGINA: 59 de 97

Para lograrlo se realizaron las siguientes actividades:

- Diagnóstico Ambiental y Sanitario
- Identificación de las fuentes generadoras
- Caracterización, Clasificación y Cuantificación
- Programa de Educación y formación
- Conformación del Comité de Gestión Ambiental y Sanitario
- Segregación en la Fuente y Desactivación
- Movimiento Interno de Residuos
- Remodelación del cuarto de Almacenamiento Central de residuos peligrosos de acuerdo a la normatividad ambiental vigente
- Sistema de Recolección, Tratamiento y Disposición de Residuos peligrosos a través de la contratación de un Gestor autorizado
- Control de Efluentes de Líquidos mediante el estudio de caracterización de vertimientos
- Control integrado de plagas
- Implementación del Programa de Hospital Verde
- Elaboración de Planes de Contingencia
- Seguimiento de Indicadores de Gestión Interna
- Auditorias Internas e Interventorias Externas
- Informes y reportes a las Autoridades de Control y Vigilancia Ambiental y Sanitaria
- Implementar Programas de uso eficiente del agua y de la energía
- Cumplimiento del cronograma anual de actividades
- Revisión constante y mejoramiento continuo de los programas y actividades

IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA HOSPITAL VERDE




 Certifica que
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E
 se ha unido como MIEMBRO ACTIVO en tanto ha manifestado su compromiso para reducir su huella climática y promover la salud ambiental pública, además de comprometerse a trabajar en los siguientes objetivos:
Liderazgo | Residuos

 Nick Thorp
 Director de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables
 Salud sin Daño / Health Care Without Harm

PROGRAMA VIDA EN MOVIMIENTO



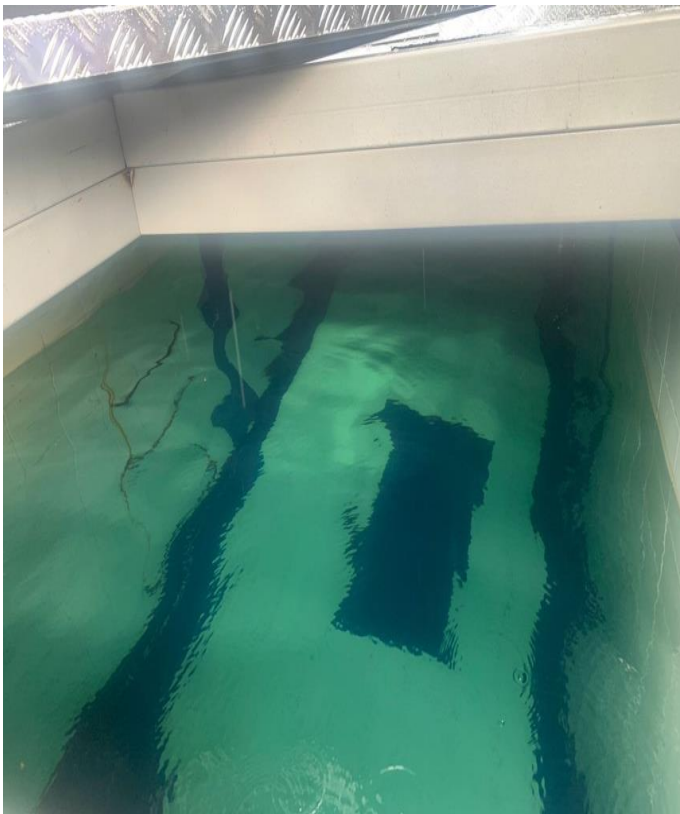
CAPACITACIONES



REMODELACION CUARTO DE ALMACENAMIENTO CENTRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS



REMDELACIÓN TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 64 de 97

6. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

6.1. INFORME DE SATISFACCIÓN

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la gestión, esta satisfacción es medida a través de dos mecanismos; el primero son los buzones de sugerencias digitales y físicos que permiten recolectar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el segundo mecanismo son las encuestas de satisfacción que se realizan cada mes en todos los servicios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael.

Cuando se califican los servicios se hace con el fin de evaluar la calidad desde la perspectiva de los usuarios, evidenciando sus expectativas, niveles de satisfacción, sus necesidades y manifestaciones positivas. De esta forma, diseñar planes de mejoramiento que permitan mantener dicha satisfacción, ante ello, existe un Comité de PQRSF y Comité de Encuestas de Satisfacción, desde los cuales se levantan las respectivas actas para cada uno. A continuación, se relaciona la información arrojada en la medición de satisfacción global medida a través de las encuestas realizadas de enero a diciembre de 2025.

Se aplicaron un total de 3.721 encuestas con un nivel de satisfacción promedio anual del 97.13%.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN BRINDADA		
Mes	Total de encuestas	satisfacción
ENERO	350	95,14%
FEBRERO	186	97,3%
MARZO	330	96,6%
ABRIL	156	93,5%
MAYO	311	92,6%
JUNIO	370	97,8%
JULIO	377	97,8%
AGOSTO	377	99,2%
SEPTIEMBRE	375	98.60%
OCTUBRE	368	99,4%
NOVIEMBRE	315	95,8%
DICIEMBRE	206	100%
TOTAL	3.721	97,13%

Como se puede observar en la tabla, el promedio del porcentaje de satisfacción corresponde al 97,13% lo que muestra un aumento de satisfacción comparado con la vigencia anterior; en los primeros nueve meses del año el porcentaje de satisfacción estuvo por encima del 90%, en el mes de febrero el porcentaje de satisfacción subió hasta el 97,3% en marzo bajó hasta 96,6% y en el mes de diciembre subió hasta el 100%. Cabe resaltar que, dichas estadísticas corresponden a la coyuntura mensual que se vivencia dentro de la IPS, en relación con los convenios y demás eventos externos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 65 de 97

6.2. SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS

CONSULTA EXTERNA:

Fortalezas:

Las observaciones obtenidas en el servicio de consulta externa reflejan una percepción ampliamente positiva por parte de los usuarios, quienes destacan de manera reiterada que el hospital ha mejorado mucho en distintos aspectos, especialmente en la calidad de la atención y en la actitud del personal, resaltando su formalidad, amabilidad y humanidad en el trato; asimismo, se reconoce que “todo está mejor” y que la experiencia ha sido “excelente”, lo que evidencia avances significativos en la prestación del servicio y en la satisfacción de los pacientes. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la continuidad en el fortalecimiento del hospital, particularmente en las instalaciones físicas, lo que sugiere que, aunque el progreso es notorio y valorado, existe la expectativa de mantener un proceso constante de mejora para consolidar y superar los estándares actuales de calidad.

Oportunidades de mejora:

Las observaciones del servicio de consulta externa evidencian múltiples oportunidades de mejora centradas principalmente en la gestión administrativa, los tiempos de espera y la organización de los procesos, ya que los usuarios manifiestan demoras frecuentes en facturación, estadística, entrega de historias clínicas y asignación de citas, especialmente con especialistas, así como acumulación de pacientes por programación simultánea y falta de puntualidad médica; además, se señala la necesidad de optimizar la orientación al usuario, en particular a los adultos mayores mediante personal designado, mejor información sobre la ubicación de consultorios y canales más eficientes como citas telefónicas, virtuales o por WhatsApp, junto con la implementación de sistemas de turnos o fichas que reduzcan las filas y el desorden. También se identifican requerimientos relacionados con el fortalecimiento del talento humano, tanto en número como en capacitación e inducción, promoviendo mayor calidad humana y trato más empático, así como mejoras en infraestructura física baños, puertas, sillas y distribución de bancas, lo que refleja que, aunque el servicio cumple su función, es necesario avanzar en eficiencia operativa, organización interna y humanización de la atención para elevar la satisfacción y experiencia del paciente.

URGENCIAS:

Fortalezas

Las observaciones obtenidas en el servicio de urgencias evidencian una percepción altamente positiva por parte de los usuarios, quienes destacan la calidad humana, la amabilidad y la disposición del personal en todos los niveles, desde vigilancia hasta médicos, enfermeras y administrativos, resaltando especialmente el trato cálido y paciente brindado tanto a adultos como a niños; se reconocen mejoras significativas en la infraestructura, organización, limpieza y adecuación del área de pediatría, así como mayor rapidez en la atención, lo que ha generado una sensación de cambio favorable y confianza en el servicio. Asimismo, se valoran de manera particular profesionales que sobresalen por su humanidad y compromiso, aunque se menciona que no todos mantienen la misma disposición, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 66 de 97

estandarización en la calidad del trato; en general, los comentarios reflejan satisfacción, gratitud y reconocimiento por los avances logrados en el área de urgencias.

Oportunidades de mejora:

Las observaciones del servicio de urgencias evidencian importantes oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la demora en el proceso de triage y en el llamado por parte de enfermería y médicos, lo que genera percepción de lentitud y, en algunos casos, inconformidad en la atención; se señala la necesidad de priorizar poblaciones vulnerables como menores de edad, adultos mayores, madres lactantes y pacientes con condiciones especiales, así como fortalecer la disponibilidad de especialistas, médicos y camillas especialmente en el área pediátrica cuando se encuentra colapsada. También se identifican aspectos por mejorar en el trato del personal administrativo y de admisión, promoviendo mayor amabilidad y humanización, junto con ajustes en la logística y el confort, tales como suministro de cobijas ante el frío, alimentos para estancias prolongadas, mayor rapidez en la administración de medicamentos y realización de exámenes, mejor aseo y dotación de baños, y sillas más cómodas en el exterior; aunque algunos usuarios refieren experiencias positivas, la percepción general sugiere la necesidad de optimizar tiempos de respuesta, organización, trato digno y condiciones físicas para garantizar una atención más oportuna, empática y resolutive.

HOSPITALIZACIÓN:

Fortalezas:

Las observaciones del servicio de hospitalización reflejan una percepción mayoritariamente positiva, destacándose de forma reiterada la buena atención, la amabilidad del personal y el trato humano brindado a los pacientes y sus familias, especialmente en el área de pediatría, donde se reconocen mejoras en la infraestructura y un entorno más agradable; asimismo, varios usuarios expresan agradecimiento y resaltan que el hospital ha mejorado significativamente en comparación con el pasado, calificándolo incluso como el mejor hospital. No obstante, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con algunos aspectos físicos e “arreglitos” pendientes, la calidad humana en ciertos casos específicos y la necesidad de contar con más especialistas, lo que evidencia que, aunque el nivel de satisfacción es alto y se valoran los avances estructurales y asistenciales, persiste la expectativa de continuar fortaleciendo tanto la infraestructura como la integralidad y calidez del servicio.

Oportunidades de mejora:

Las observaciones del servicio de hospitalización evidencian múltiples aspectos críticos que impactan la calidad percibida, especialmente en infraestructura, suministro de medicamentos y oportunidad en la atención, ya que se reportan deficiencias en ventilación, presencia de calor excesivo, baños en mal estado (suciedad, fugas, sifones tapados, humedad y falta de adecuación para adultos mayores), problemas de aseo general, deterioro de paredes y mobiliario incómodo para acompañantes, además de fallas en televisores y limitaciones en elementos de entretenimiento para pacientes pediátricos; asimismo, existen inconformidades con la alimentación por calidad, cantidad, temperatura y falta de ajuste a condiciones médicas

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 67 de 97

como diabetes, así como situaciones relacionadas con demoras en la administración de medicamentos, poca claridad en la información médica, percepción de trato autoritario o negligente por parte de algunos profesionales y necesidad de mayor supervisión en enfermería, aunque también se reconocen casos puntuales de personal atento y comprometido. Se suman dificultades en la disponibilidad de medicamentos, comunicación con EPS para remisiones, control de visitas y déficit de personal ante la alta demanda, lo que en conjunto refleja la necesidad urgente de fortalecer procesos asistenciales, humanización, mantenimiento locativo, control de calidad en dieta y aseo, y ampliación del talento humano para garantizar seguridad, dignidad y bienestar integral durante la estancia hospitalaria.

ACCIONES DE MEJORA

Consulta Externa:

- Se realizó articulación entre facturación y los diferentes servicios, incluyendo odontología para solucionar la situación con las citas y los tiempos de espera en la atención.
- Se fortaleció la comunicación masiva para la diligencia de encuestas digitales, teniendo en cuenta la política de 0 papel pues anteriormente se realizaban en físico.
- Se ubicó la información de descarga de resultados de laboratorio” al lado de la caja de laboratorio para tener una mayor claridad respecto a las indicaciones en dicha área.
- Se consolidó un punto de información delegando una persona orientadora frente a las filas comunes y preferenciales, resolviendo inquietudes sobre las citas y facturación, desde una perspectiva de enfoque diferencial.
- Capacitación permanente sobre atención humanizada y con enfoque Diferencial tanto al personal administrativo como asistencial.
- Reestructuración del área de citas, mediante selección de personal acorde con las condiciones mínimas exigidas para una atención adaptada a las particularidades del paciente.
- Se dio apertura a los antiguos baños de urgencias, los cuales se encuentran en mejores condiciones físicas. Esto para la comodidad de los pacientes, mientras se realiza una nueva adecuación.
- Se realiza adecuación de turnero digital y mejoramiento de área de facturación laboratorio, promoviendo el orden en los turnos para facturar los exámenes.

Urgencias:

- Se realizó trabajo mancomunado como prueba piloto con el área de urgencias para la diligencia de encuestas de satisfacción.
- Se implementaron estrategias para mejorar los tiempos de espera y educar al paciente respecto a los mismos. Desde urgencias se socializó al personal asistencial para que eduque al paciente y explique el motivo de las demoras, pues esto depende de un sistema

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 68 de 97

TRIAGE, sin embargo, informar al paciente hace parte de sus derechos dentro de la institución.

- Se socializó a la jefe del servicio de urgencias sobre el trato humanizado en la administración oportuna de medicamentos, la importancia de preguntar sobre la mejoría de salud y la toma de signos vitales.

Hospitalización:

- Se socializó a la jefe del servicio de hospitalización para que se eduque a los pacientes sobre el tema de los acompañantes y se fortalezca la información desde SIAU.
- Se socializó a la jefe del servicio de hospitalización sobre el trato humanizado en la administración oportuna de medicamentos, la importancia de preguntar sobre la mejoría de salud y la toma de signos vitales.
- Se realiza articulación con el jefe de servicios generales y cocina para mayor organización y supervisión de las áreas hospitalarias, en lo que respecta a las condiciones de higiene y alimentación.

En Todos Los Servicios:

- Se hizo capacitación permanente a todo el personal administrativo y asistencial de la institución en Atención Humanizada y con Enfoque Diferencial, generando articulación con entidades externas.
- Se implementaron las rondas de administración de medicamentos y seguridad del paciente para verificar la atención que se está brindando.
- Se genera apertura a los servicios de pediatría y maternidad, proporcionando así una adecuación humanizada acorde con las necesidades particulares de los y las pacientes.

6.3. INFORME DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

Se tiene establecido que todos los martes a las 3:00 p.m. se da apertura a los siete (8) buzones ubicados en el Hospital San Rafael y los cuatro (4) buzones ubicados en los puestos de salud en compañía de un funcionario de secretaría Municipal de Salud, la coordinadora del SIAU, el coordinador de calidad y la asesora de control interno.

Se verifican las peticiones radicadas en la oficina del servicio de atención al usuario evidenciando los tiempos establecidos para generar el trámite de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidas por parte de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 69 de 97

En este sentido los usuarios cuentan con medios de comunicación para que puedan realizar sus quejas o recomendaciones como son:

Si la PQRSF se recibe mediante llamada (3117924934):

El funcionario de SIAU diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF. Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF. Se transcribe en el consolidado de PQRS.

Si la PQRS se presenta personalmente:

El usuario diligencia el formato para PQRSF. La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación. Se transcribe en el consolidado de PQRS. Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:

Se radica y el funcionario de ventanilla única la envía al SIAU. Se transcribe en el consolidado de PQRS. La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación. Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF es por correo (siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co):

Se imprime la PQRSF. Se transcribe en el consolidado de PQRS. La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación. Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF es por buzón:

Se abre los buzones en compañía de un representante de la SAC municipal, coordinación de calidad y control interno todos los martes a las 3:00 pm. Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario. Se transcribe en el consolidado de PQRS. Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Para el año 2025 se obtuvieron un total de 297 PQRSF, con un aumento del 48% respecto a la vigencia 2024.

La distribución por tipo de PQRS es el siguiente:

PQRSF	No.
Peticiones	0
Quejas	126
Reclamos	0
Sugerencias	17
Felicitaciones	154
TOTAL	297

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 70 de 97

De acuerdo a la revisión general de las PQRSF recibidas, en el siguiente cuadro se relacionan los cinco servicios con mayor número de PQRSF recibidas en la vigencia 2025:

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOSPITALIZACION	48	16,16%
URGENCIAS	41	13,80%
CITAS	38	12,79%
CIRUGIA	24	8,08%
FISIOTERAPIA	5	1,68%
COCINA	2	0,67%
CONSULTA EXTERNA	32	10,77%
GINECOLOGIA	39	13,13%
LABORATORIO	2	0,67%
PLANIFICACION	2	0,67%
PEDIATRIA	14	4,71%
FACTURACION	19	6,40%
PUESTO DE SALUD BARRIO BOLIVAR	1	0,34%
SERVICIOS GENERALES	3	1,01%
ESTADISTICA	5	1,68%
VIGILANCIA	7	2,36%
SIAU	3	1,01%
PUESTO DE SALUD VALLEJUELO	1	0,34%
VACUNACION	2	0,67%
SERVICIOS AMIGABLES	3	1,01%
PYP CRONICOS	4	1,35%
MANTENIMIENTO	1	0,34%
INFRAESTRUCTURA	1	0,34%
TOTAL	297	100%

De acuerdo con la información presentada, los cinco servicios con mayor número de PQRSF recibidas durante la vigencia 2025 los cuales suman un total de 297 requerimientos. La distribución es la siguiente: Hospitalización registra 48 casos (16,16%), consolidándose como el servicio con mayor participación porcentual y con predominio de manifestaciones positivas (felicitaciones). En segundo lugar, se encuentra el servicio de Urgencias con 41 casos (13,80%), caracterizándose por una mayor proporción de manifestaciones negativas (quejas y reclamos) frente a las positivas, además de la presencia de sugerencias por parte de los usuarios, constituyéndose en un área de especial análisis institucional. El servicio de Citas reporta 38 casos (12,79%), evidenciando predominio de quejas sobre felicitaciones durante el periodo evaluado. De igual manera, Consulta Externa registra 32 casos (10,77%), donde se observa mayor frecuencia de manifestaciones negativas, incluyendo sugerencias orientadas a la mejora del servicio. Finalmente, Ginecología presenta 39 casos (13,13%) y se posiciona, después de Hospitalización, como uno de los servicios con mayor proporción de felicitaciones, lo cual refleja una percepción favorable por parte de los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 71 de 97

ACCIONES DE MEJORA

A través del comité de PQRSF convocado cada mes y el comité de ética, liderado por el coordinador médico donde se cita a los jefes de área cada tres meses; se implementaron acciones de mejora que permitieron satisfacer las necesidades de los usuarios. A continuación, se relacionan las acciones de mejora implementadas en los servicios con mayor número de requerimientos en la vigencia 2025:

Hospitalización:

Las acciones se enfocan en el fortalecimiento asistencial, organizacional y de seguridad del paciente, incluyendo la capacitación en atención a paciente agitado combativo y verificación de su ruta de manejo (incluyendo articulación con psiquiatría y revisión de ruta externa en Cali), dotación de kit para paciente agitado, implementación de radio comunicación entre jefe y portería, verificación de la salida de paciente sin red de apoyo, recordatorio de elementos de verificación asistencial, actualización permanente de datos clínicos en el sistema (migración de EBS a SIHOS y seguimiento por áreas), mejora en la entrega de fórmulas e historias clínicas, revisión de fichas quirúrgicas para organización del orden, inclusión en el plan 2026 de capacitaciones en psicoterapia y manejo conductual, así como fortalecimiento del enfoque diferencial al personal.

Urgencias:

Las mejoras se orientan a optimizar la experiencia del usuario y los tiempos de atención mediante la realización de un video informativo sobre tiempos de espera, socialización del protocolo de ingreso de paciente en estado crítico, llamado de atención y verificación al personal de facturación sobre trato cordial y no devolución de pacientes, implementación de protocolo institucional para presentación obligatoria de documento de identidad, capacitación a porteros para manejo de pacientes agitados, educación y control sobre el ingreso de usuarios, actualización de extensiones telefónicas para información clara y articulación entre facturación, estadística y SIAU para aclarar procesos relacionados con citas y atención.

Citas (asignación y facturación):

Las acciones se centran en la reorganización operativa y mejora de la comunicación, incluyendo ajustes con especialistas sobre horarios y número de citas asignadas simultáneamente, notificación oportuna de retrasos por cirugías o urgencias, filtración de adicionales por SIAU, diseño de estrategia para disminuir mensajes represados en WhatsApp, verificación del funcionamiento del correo de citas, aclaración de procesos entre facturación, estadística y comunicaciones, revisión del sistema de fichas para laboratorio (incluyendo control sobre desaparición de turnos), adopción del protocolo de identificación para acceso a servicios y educación a usuarios sobre solicitudes digitales.

Consulta Externa:

Las mejoras están dirigidas a fortalecer la organización y transformación digital del servicio, tales como transición del proceso de papel a digital desde estadística, creación de enlace para actualización de datos, habilitación de permisos en el sistema para jefes de enfermería, seguimiento institucional al cumplimiento de actualización de datos, migración de información

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 72 de 97

a SIHOS, educación a pacientes sobre trámites digitales, posible implementación de orientador en fila de estadística, actualización de números y extensiones institucionales, mejora continua del área de fisioterapia y fortalecimiento de capacitación en enfoque diferencial para todo el personal.

Ginecología:

Las acciones identificadas corresponden principalmente a infraestructura en general, el plan de mejora evidencia un enfoque integral que combina reorganización administrativa, fortalecimiento del talento humano, transformación digital, mejora en la comunicación con el usuario, protocolos de seguridad y adecuaciones locativas, orientado a optimizar la calidad del servicio y la experiencia del paciente en cada una de las áreas priorizadas.

7. PROCESO CONTRACTUAL DE LA VIGENCIA 2025

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 019 del 24 de septiembre del 2024 “Por medio del cual se modifica el Estatuto de Contratación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.” y a la Resolución 352 del 30 de diciembre de 2024 “Por la cual se modifica y ajusta el Manual de Contratación del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.”

Para el año 2025, el Hospital celebró 545 contratos por valor total de \$ \$ 46.674.625.416 discriminados así:

Clase	Cantidad		Valor
SINDICALES	10		\$ 15.452.869.074
PRESTACION DE SERVICIOS	25	\$ 1.967.833.149	\$ 12.816.459.217
PIC Departamental	1	\$ 10.848.626.068	
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	92		\$ 4.067.745.945
ADMINISTRATIVOS (41)		\$ 852.108.245	
ASISTENCIALES (52)		\$ 3.215.637.700	
COMPRAVENTA	39		\$ 4.195.696.644

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 73 de 97

SUMINISTRO	34		\$ 4.013.543.848
OBRA	7		\$ 3.370.679.344
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	333		\$ 2.306.250.999
SEGUROS	1		\$ 311.412.010
INTERVENTORIA	3		\$ 139.968.335
TOTAL	545		\$ 46.674.625.416

8. ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

Procesos en trámite o activos: A la fecha El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, tiene Veintisiete (27) procesos judiciales activos, cuya Clase de Proceso, Radicación, Demandante(s), Pretensiones, Sentencias y estado actual se describen a continuación:

DICIEMBRE 2025

	TIPO DE PROCESO	NO. PROCESO	VALOR DE LAS PRETENSIONES
1	REPARACION DIRECTA	17	\$ 10,872,561,708
2	NULIDAD Y RDL	9	\$ 387,187,282
3	ORDINARIO LABORAL	1	\$ 12,000,000
	TOTAL	27	\$ 11,271,748,990

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

Otros de los factores que reflejan un alto riesgo para la Institución son los procesos Ejecutivos Contractuales contra la Institución y dentro de estos se destacan los iniciados por MEDICAL HELP S.A.S., con una cuantía de \$100.832.127. Para evitar el incremento de intereses moratorios efectuados con la entidad MEDICAL HELP S.A.S. La institución procedió a realizar conciliación con la entidad ejecutante. Posterior a ello, la parte ejecutante procedió a requerir al despacho judicial la respectiva solicitud de terminación de la ejecución por Transacción entre las partes el día 18 de noviembre de 2022. De igual manera, la parte demandante solicitó impulso procesal el día 28 de abril de 2023. El día 08 de febrero de 2024 a través de Auto No. 0349 proferido por el JUZGADO PRIMERO PROMISCOUO MUNICIPAL DE ZARZAL VALLE ordena el levantamiento de las medidas cautelares decretadas dentro del proceso y procede con el archivo definitivo del mismo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 74 de 97

En los procesos donde el Demandante es el Hospital y el Demandado es CAPRECOM E.P.S., dentro del proceso 2014-0229, fue dictada Sentencia de Primera Instancia en favor de los intereses de la Institución, ordenando a CAPRECOM E.P.S. el pago de \$129.211.031, proceso que fue Apelado por el Apoderado de CAPRECOM E.P.S. En segunda instancia se negaron las pretensiones de la demanda siendo condenados en costas procesales.

Referente al proceso de Responsabilidad Civil Contractual, se puede evidenciar dentro del expediente que esta entidad fue Vinculada al mismo como Llamados en garantía; el fallo judicial de Primera instancia se encuentra a favor de nuestra entidad quien Declaro probada la excepción de mérito propuesta por el Hospital Departamental San Rafael Zarzal la cual argumento Inexistencia de la obligación de indemnizar y a la fecha Se negaron las pretensiones de la demanda y se encuentra archivado.

A la fecha han culminado la totalidad de (46) procesos, descritos a continuación

TIPO DE PROCESO	NO. PROCESO	VALOR DE LAS PRETENSIONES	FALLO
EJECUTIVO	14	\$ 708,427,004	1 favorable 13 Desfavorable
NULIDAD Y RDL	14	\$ 502,786,590	4 favorable 10 Desfavorable
REPARACION DIRECTA	15	\$ 7,948,540,002	11 favorable 4 Desfavorable
ORDINARIO LABORAL	2	\$ 284,011,150	2 favorable
RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL	1	\$ 1,000,000,000	1 favorable
TOTAL	46	\$ 10,443,764,746	

A la fecha la institución hospitalaria cuenta con la totalidad de (15) procesos fallados en contra ejecutoriados y pendientes de orden judicial para pago descritos a continuación

PROCESOS PENDIENTES DE PAGO

TIPO DE PROCESO	DEMANDANTE	CUANTIA
ORDINARIO LABORAL - EJECUTIVO	ANGELA MARIA MORALES	\$ 31,314,371
PROCESO ORDINARIO LABORAL - EJECUTIVO	JEANNETTE MURIEL GALVEZ	\$ 31,393,295
EJECUTIVO	SUB SALUD S.A.S	\$ 5,310,000
EJECUTIVO	HUGO SALCEDO Y OTROS	\$ 20,000,000

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 75 de 97

EJECUTIVO	HERNAN LLANOS PANESSO Total, fallo: \$30.000.000 Proceso Conciliado año 2024 por \$15.000.000 Tribunal NO ACEPTA transacción debe pagar excedente	\$ 15,000,000
REPARACION DIRECTA - EJECUTIVO	HENRY ANTONIO BEDOYA PELÁEZ ACUERDO TRANSACCIONAL 2024-2025 – Valor CONCILIADO - \$600.000.000 Pago a la fecha \$360.000.000	\$ 240,000,000
REPARACION DIRECTA	Yorlady García Quintero y Otros	\$ 295,000,000
REPARACION DIRECTA	CARLOS MARIO ROMERO HURTADO Y OTROS	\$ 227,131,500
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO Y PASA A EJECUTIVO	CARLOS MAURICIO RAMIREZ	\$ 35,000,000
N-LABORAL	GLORIA NELLY FALLA MURCIA	\$ 40,000,000
N-LABORAL	LUZ NELLY MARIN RESTREPO	\$ 40,000,000
N-LABORAL	CIELO MUÑOS CASALLAS	\$ 40,000,000
N-LABORAL	MAGNOLIA MARIN ROMERO	\$ 35,000,000
N-LABORAL	HADA NANCY RAMIREZ SANTAMARIA	\$ 40,000,000
N-LABORAL	LUZ DARY BRAVO CAICEDO	\$ 40,000,000
TOTAL		\$1.135.149.166

9. INFORME DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

9.1. INFORME PRESUPUESTAL DE INGRESOS A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)

CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2024	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2025	VARIACION PRESUPUESTO TOTAL	INGRESO FACTURADO 2024	INGRESO FACTURADO 2025	VARIACION FACTURADO
DISPONIBILIDAD INICIAL	413.910	984.788	138%	413.910	984.788	138%
SUBSIDIADO	12.376.341	13.626.307	10%	16.619.966	21.326.735	28%
CONTRIBUTIVO	7.147.000	9.814.454	37%	9.463.262	12.572.951	33%
SOAT	450.000	800.000	78%	1.165.668	1.232.243	6%
ADRES	150.000	0	-100%	3.626	0	-100%
PIC	5.015.784	7.691.649	53%	9.094.915	7.708.561	-15%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	745.000	1.338.952	80%	2.093.130	1.540.383	-26%
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	1.402.845	2.954.040	111%	0	2.954.040	100%
INFRAESTRUCTURA	3.795.768	5.484.768	44%	2.865.000	5.484.768	91%
OFERTA	283.707	0	-100%	280.870	2.837	-99%
OTROS	0	0	0%	35.146	24.745	-30%
RECAUDO VENTAS DE SERVICIOS ANTERIORES	8.337.628	13.961.110	67%	6.075.369	9.658.683	59%
TOTAL DE INGRESOS	39.704.073	55.671.280	40%	47.696.952	62.505.945	31%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 76 de 97

El presupuesto de la vigencia 2025 creció de una manera importante comparado con el año 2024. En la tabla anterior se observa que el total aumento un 40%, mientras que el valor facturado en total creció en un 31%.

Los conceptos con mayor variación fueron el régimen subsidiado y contributivo, lo que es muy positivo, ya que se evidencia el aumento en las prestaciones de los servicios de salud, además que el recaudo de la cartera de las otras vigencias aumento en un 59%.

Mientras que, por el lado de los aportes de entes nacionales y departamentales, el incremento fue de \$5.573 millones de pesos, para las ejecuciones de proyectos nacionales en salud y de mejoramiento de la infraestructura del Hospital.

CONCEPTO	SEMESTRE 1 - 2024	SEMESTRE 1 - 2025	VAR SEM 1	SEMESTRE 2 - 2024	SEMESTRE 2 - 2025	VAR SEM 2	TOTAL 2024	TOTAL 2025	VAR ANUAL
DISPONIBILIDAD INICIAL	413.910	984.788	138%	0	0	0%	413.910	984.788	138%
SUBSIDIADO	2.320.016	3.247.968	40%	9.942.209	5.876.583	-41%	12.262.224	9.124.551	-26%
CONTRIBUTIVO	1.886.188	4.172.070	121%	5.663.608	3.792.350	-33%	7.549.797	7.964.420	5%
SOAT	203.749	180.783	-11%	358.840	373.786	4%	562.589	554.568	-1%
PIC	1.394.109	1.862.784	34%	3.492.848	5.784.322	66%	4.886.957	7.647.105	56%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	525.421	418.841	-20%	469.077	646.690	38%	994.498	1.065.531	7%
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	0	1.402.845	100%	0	1.551.195	100%	0	2.954.040	100%
INFRAESTRUCTURA	0	529.840	100%	2.865.000	4.758.927	66%	2.865.000	5.288.768	85%
OFERTA	0	2.837	100%	280.870	0	-100%	280.870	2.837	-99%
OTROS	10.761	10.611	-1%	24.385	14.134	-42%	35.146	24.745	-30%
RECAUDO VENTAS DE SERVICIOS ANTERIORES	5.476.371	8.778.270	60%	598.998	880.413	47%	6.075.369	9.658.683	59%
TOTAL DE INGRESOS	11.816.616	20.606.849	74%	23.695.835	23.678.399	0%	35.512.451	44.285.248	25%

Durante el primer semestre del 2025 se obtuvo un mayor recaudo que en el año 2024 con un 74%, varios conceptos presentaron crecimientos, sin embargo, el aumento fue apalancado por el recaudo de ventas de servicios de salud de las vigencias anteriores y en los recursos destinados los equipos básicos de salud.

Para el segundo semestre se observa que los recaudos totales se mantuvieron estáticos frente al año anterior, esta situación es de lamentar, porque al analizar los valores por conceptos, se ve claramente una caída importante en el recaudo de las prestaciones de servicios y solo se mantuvo el total debido a los recursos recibidos para realizar inversiones y adquirir equipos mediante convenios de cofinanciación.

Finalmente se tiene como resultado total, una caída del 13% en los recaudos por la prestación de los servicios de salud, equivalentes a \$3.963 millones de pesos. Pero un incremento en el recaudo por convenios y ejecución de proyectos de nivel nacional y departamental de \$5.100 millones de pesos, hizo que el presupuesto total se incrementara en total en un 25% frente al año 2024.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 77 de 97

9.2. INFORME PRESUPUESTAL DE GASTOS A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)

CONCEPTO	DEFINITIVO 2025	COMPROMISO 2025	OBLIGACION 2025	ORDEN DE PAGO 2025	TASA DE EJECUCION N	TASA DE CUENTAS POR PAGAR
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	25.641.675	24.296.433	24.296.433	21.034.061	94,8%	15,5%
.....Gastos de Personal de Planta	5.861.772	5.272.182	5.272.182	4.128.443	89,9%	27,7%
.....Servicios personales indirectos	13.963.724	13.727.156	13.727.156	13.546.374	98,3%	1,3%
...GASTOS GENERALES	5.421.390	4.944.052	4.944.052	3.010.375	91,2%	64,2%
...TRANSFERENCIAS CORRIENTES	394.789	353.044	353.044	348.869	89,4%	1,2%
GASTOS DE OPERACION COMERCIAL Y PRESTACION DE SERVICIOS	24.452.779	23.466.164	23.466.164	17.138.399	96,0%	36,9%
...Medicamentos	1.230.000	1.208.317	1.208.317	692.606	98,2%	74,5%
...De comercialización (compra de ByS para la venta diferentes a medicamentos)	509.000	467.068	467.068	379.944	91,8%	22,9%
...De prestación de servicios (compra de ByS para prestación de servicios diferentes a medicamentos)	22.713.779	21.790.779	21.790.779	16.065.849	95,9%	35,6%
INVERSION	5.609.979	5.609.853	5.609.853	5.454.938	100,0%	2,8%
CUENTAS POR PAGAR (Vigencias anteriores)	951.635	874.077	874.077	806.896	91,9%	8,3%
TOTAL DE GASTOS	56.656.068	54.246.528	54.246.528	44.434.294	95,7%	22,1%

El presupuesto de gastos de la vigencia 2025 presentó un incremento del 41% frente al año anterior, lo anterior debido a la llegada de recursos del Ministerio de la Salud y la Protección Social, para la ejecución en proyectos como adecuaciones menores, EBS etapas 1 y 2; y también del Departamento del Valle del Cauca, para adquisiciones de equipos y adecuaciones de áreas para diferentes actividades de la operación del Hospital.

Los gastos totales tuvieron una tasa de ejecución del 95,7%, es decir que se prestaron servicios de manera eficiente y se ejecutaron los recursos de inversión en su totalidad.

En relación con los compromisos se incrementaron en un 51% frente al 2024, en relación con lo mencionado anteriormente, el rubro con la menor ejecución es el personal de planta, que llegó a un 90%, esto debido a que la planta de personal no se encuentra provista en su totalidad, por lo que se incrementa la ejecución de los servicios personales indirectos para suplir la necesidad de mano de obra y garantizar la continuidad en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

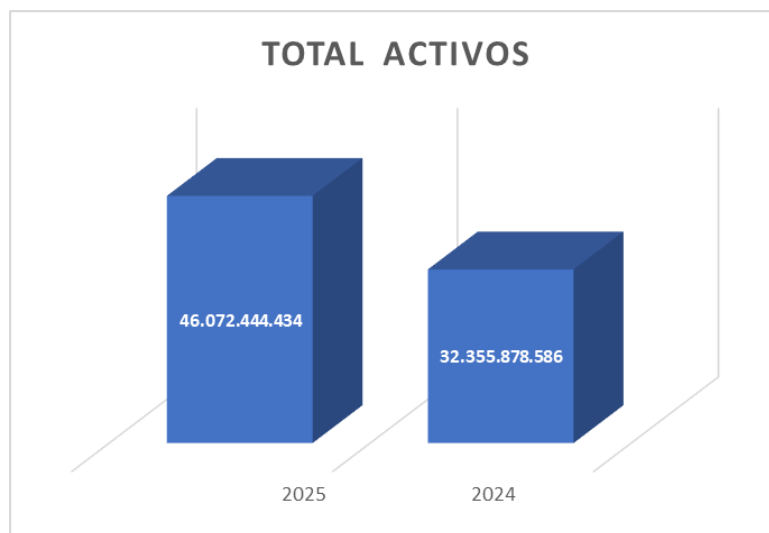
Finalmente se generó un 22% de cuentas por pagar al cierre de la vigencia 2025, que son 3 veces más las cuentas por pagar de la vigencia anterior, situación que se generó por el bajo nivel de recaudo que se presentó de parte de las EAPB, que en los últimos 4 meses del año, no cumplieron con sus obligaciones de pago de los servicios prestados a los usuarios, generando una acumulación de cuentas por pagar que se deberán apropiar en la vigencia siguiente, reduciendo el presupuesto y generando riesgos en la operación de la entidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 78 de 97

10. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

10.1. ACTIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)

CUENTAS	2025	2024	VARIACION \$	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO	1.262.305.661	1.417.267.937	-154.962.276	-12%
CUENTAS POR COBRAR	18.574.286.738	14.988.501.226	3.585.785.512	19%
INVENTARIOS	599.997.025	736.529.601	-136.532.576	-23%
CUENTAS DE DIFÍCIL COBRO	10.863.696.091	6.368.362.882	4.495.333.209	41%
DETERIORO CUENTAS POR COBRAR	-3.020.037.737	-3.307.275.376	287.237.639	-10%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	17.766.925.191	12.150.029.093	5.616.896.097	32%
OTROS ACTIVOS	25.271.466	2.463.223	22.808.243	-134%
TOTAL ACTIVOS	46.072.444.434	32.355.878.586	13.716.565.848	30%



El total de los Activos de la Institución a 31 de diciembre 2025 es de \$46.072.444.434, que comparado con diciembre 2024 donde tuvo un valor de \$32.355.878.586, presenta un incremento del 30% conformado por el comportamiento de las siguientes cuentas:

Efectivo: El efectivo y equivalente a efectivo con corte a 31 de diciembre 2025, está compuesto por los Saldos de Caja y Bancos con un valor de \$ 1.262.305.661 y a 31 de diciembre de 2024 presenta un valor de \$1.417.267.937, observándose una disminución en valor absoluto de \$154.962.276, es decir términos porcentuales 44% menos, de este efectivo y depósito corresponde a recursos disponibles en caja, y al valor de efectivo en cuentas de ahorro y corrientes.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 79 de 97

Deudores: Esta partida del Activo Corriente a 31 de diciembre de 2025 presenta un valor de \$ 18.574.286.738 compuesta por cuentas por cobrar en servicios de salud, subvenciones por cobrar, a 31 de diciembre de 2024 presenta saldo por \$14.988.501.226 presentando un incremento de \$3.585.785.512 y variación porcentual del 19% comparado con la vigencia a diciembre de 2024.

Inventarios: El Inventario presenta un saldo a 31 de diciembre de 2025 por valor de \$599.997.025 con relación a 31 de diciembre de 2024 que refleja un saldo por \$736.529.601, significa una disminución en valor absoluto de \$136.532.576 es decir su disminución porcentual fue de 23%

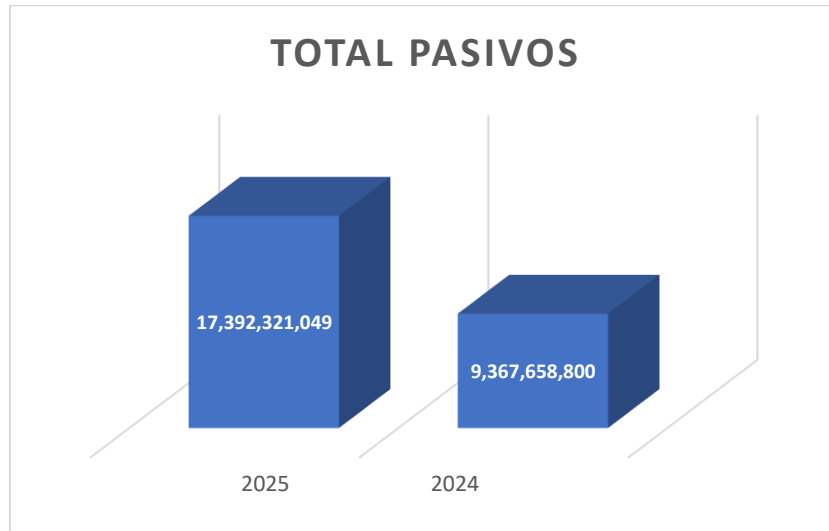
El Activo No Corriente a 31 de diciembre de 2025 está por \$25.635.855.010, y comparado a 31 de diciembre de 2024 por valor de \$15.213.579.822, presentó un aumento en el valor absoluto \$10.422.275.189 y porcentualmente por 59%, estos Activos se conforman por:

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 2025 un valor por \$17.766.925.191, propiedades compuestas por terrenos, edificaciones, construcciones en curso, maquinarias, equipos de cómputo, comunicación y biomédicos, muebles y enseres, y de transporte, para el año 2024 el valor era de \$12.150.029.093 por lo que se presentó un aumento de \$5.616.896.097 y que porcentualmente corresponde al 32% remodelación del área de gineco-obstetricia, y de pediatría, construcción del área de imagenología para instalación del tomógrafo y la adquisición del tomógrafo, y el mejoramiento de los centros de salud la Paila y Barrio Bolívar, y compra de equipos de dotación del área ginecobstetricia, consecución de ambulancia, entre otros.

Deudores Difícil cobro: El valor de las cuentas por cobrar no corrientes a 31 de diciembre de 2025 se refleja por \$10.863.696.091, 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 2024 se refleja por \$6.368.362.882, presentando un aumento en pesos de \$4.495.333.209, porcentualmente del 41%. El deterioro tuvo una disminución del 10% frente al año 2024 lo que en valor absoluto es de \$287.237.639 pues en el 2025 cerró con un valor de \$3.020.037.737 y en el 2024 con \$3.307.275.376.

10.2. PASIVOS COMPARATIVOS DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)

CUENTAS	2025	2024	VARIACION \$	%
CUENTAS POR PAGAR	10.521.444.805	2.600.028.764	7.921.416.041	75%
BENEFICIOS A EMPLEADOS	3.621.081.570	2.786.276.576	834.804.994	23%
PROVISIONES	3.123.670.460	3.981.353.460	-857.683.000	-27%
OTROS PASIVOS	126.124.213	0	126.124.213	100%
TOTAL PASIVOS	17.392.321.049	9.367.658.800	8.024.662.249	46%



El Pasivo total a 31 de diciembre 2025 de la Institución es por valor de \$17.392.321.049, comparado con la vigencia a corte 31 diciembre de 2024 que refleja un valor \$9.367.658.800, se presenta un incremento de \$8.024.662.249, lo que equivale a un 46% en total. El incremento se debió principalmente a disminución de los pagos a proveedores y contratistas y los beneficios a empleados, debido principalmente al cese de pagos por parte de las empresas promotoras de salud, situación que ha generado iliquidez a la ESE.

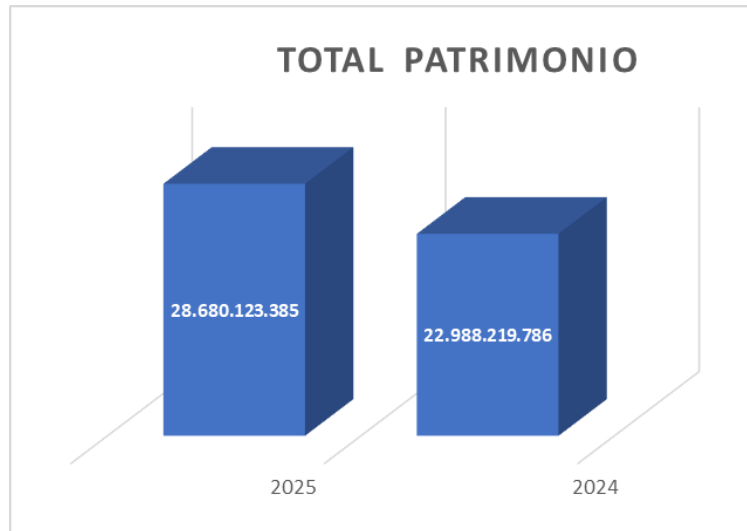
Los Pasivos más representativos corresponden a cuentas por pagar a proveedores y contratistas, con un valor de \$10.521.444.805, los beneficios a empleados por \$3.621.081.570, provisiones litigios y demandas por \$3.123.670.460.

10.3. PATRIMONIO COMPARATIVO DICIEMBRE 2025 VS DICIEMBRE 2024 (PESOS)

CUENTAS	2025	2024	VARIACION \$	%
CAPITAL FISCAL	1.749.403.786	1.749.403.786	0	0%
UTILIDADES ACUMULADAS	21.238.815.999	14.899.661.762	6.339.154.237	30%
RESULTADO DEL EJERCICIO	5.691.903.600	6.339.154.238	-647.250.638	-11%
TOTAL PATRIMONIO	28.680.123.385	22.988.219.786	5.691.903.599	20%

En relación al patrimonio se presenta un aumento de \$5.691.903.599 con relación a la vigencia anterior, equivalente a un 20%, teniendo en cuenta que el incremento porcentual de las utilidades acumuladas se incrementó en un 30% pero los resultados del ejercicio disminuyeron un 11%.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 81 de 97



Cuentas deudoras y acreedoras.

Las cuentas de orden Deudores, son de \$ 5.257.923.045 son las glosas en tránsito registradas por la Institución en procesos de depuración y conciliación comparada con el saldo del año 2024 por valor de 4.141.534.226, presentando incremento del 27%.

Las cuentas de orden acreedoras por valor de \$8.148.078.530 son las pretensiones judiciales en contra de la Institución en proceso de defensa y/o conciliación; comparado con el periodo a diciembre de 2024 presentó el valor de \$8.560.525.000 disminuyeron en un 5%

10.4. ESTADO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA, COMPARATIVO DICIEMBRE 2024 VS DICIEMBRE 2023 (PESOS)

CUENTAS	2025	2024	VARIACION \$	%
VENTAS	44.462.678.054	38.440.727.783	6.021.950.271	14%
COSTO DE VENTAS	36.492.722.363	23.115.718.500	13.377.003.863	37%
UTILIDAD BRUTA	7.969.955.691	15.325.009.283	-7.355.053.592	-92%
GASTOS	12.700.510.859	10.923.862.837	1.776.648.022	14%
ADMINISTRACION Y OPERACIÓN	10.837.942.306	9.552.425.340	1.285.516.966	12%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	-2.867.986.615	5.772.583.943	-8.640.570.558	301%
OTROS INGRESOS	11.092.992.373	4.102.595.110	6.990.397.263	63%
OTROS EGRESOS (DEPRECIACIONES, DETERIORO)	1.862.568.553	1.371.437.497	491.131.056	26%
OTROS GASTOS (COMISIONES RESULT CAPITA	670.533.605	2.164.587.318	-1.494.053.713	-223%
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	5.691.903.600	6.339.154.238	-647.250.638	-11%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 82 de 97

Los Ingresos por Venta de Servicios de Salud a 31 de diciembre de 2025 corresponden al valor de \$44.462.678.054 y a 31 de diciembre de 2024 fueron por \$38.440.727.783, presentando un incremento de \$6.021.950.271, es decir un incremento porcentual del 14%.

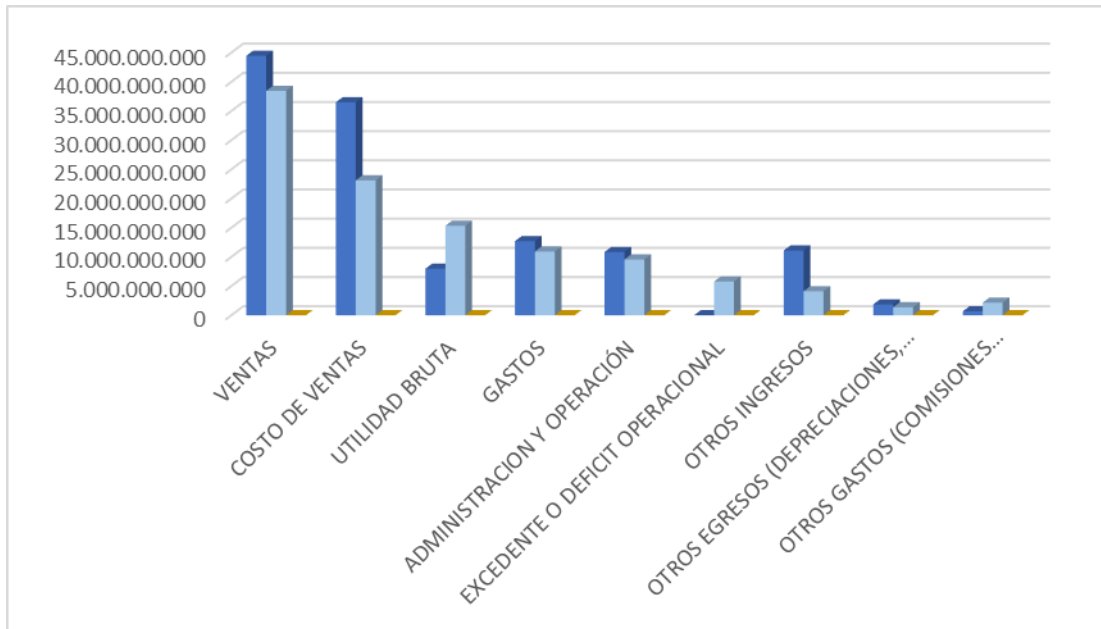
Los Costos de venta y operación a 31 de diciembre de 2025 son por valor de \$36.492.722.363, que comparados con los Costos de venta y operación a diciembre de 2024 por \$23.115.718.500, presentan un aumento de \$13.377.003.863, y porcentualmente equivale al 37%.

Los Gastos totales de administración, operación, provisiones, depreciaciones son por valor de \$12.700.510.859 a diciembre 2025, y comparados con los gastos totales a diciembre 2024 por \$10.923.862.837, presentaron un incremento por \$1.776.648.022, equivalente a 14%.

Gastos de administración y operación por valor de \$10.837.942.306, a diciembre 31 de 2025. 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 2024, los gastos de administración y operación se reflejaron por valor de \$9.552.425.340, presentándose un aumento por \$1.285.516.966 es decir un 12%.

Provisiones, depreciaciones y deterioro por valor de \$1.862.568.553, corresponde a los saldos del deterioro de la Cartera por Cobrar mayor a 360 días y gastos por depreciación durante el año 2025, con relación al corte a 31 de diciembre de 2024 refleja un saldo por \$1.371.437.497 presentando un aumento de \$491.131.056 que corresponde a un 26%

El resultado del ejercicio de la vigencia 2025 presenta un resultado positivo del ejercicio por valor de \$5.691.903.600, frente a los resultados obtenidos en la vigencia 2024, donde se generó una utilidad de \$6.339.154.238, este resultado se presenta principalmente por el ingreso por prestación de servicios de salud plan de intervenciones colectivas departamentales, y al incremento las transferencias por subvenciones tanto en equipos como en efectivo, los cuales fueron girados con destinación específica.



10.5. RIESGOS ASOCIADOS A LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

El hospital presenta riesgo de liquidez, ante el no pago de los servicios facturados correspondientes a vigencias anteriores, la entidad posee cartera con la EPS, y gestiona a través de conciliaciones el pago de las mismas. En el año 2025 el recaudo fue menor el pago de facturas de la presente vigencia, generando, por lo tanto, mayor tiempo de vencimiento en las facturas de otras vigencias, esta situación es incontrolable para el Hospital debido a factores externos a la entidad, y hace que el valor de la cartera de largo plazo se incremente.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 84 de 97

11. INFORME DE FACTURACIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2025

Facturación por regímenes a diciembre 31 de 2025 (Miles de Pesos)

Tipo de Pagador	Facturado 1 Trimestre	Facturado 2 Trimestre	Facturado 3 Trimestre	Facturado 4 Trimestre	Total Acumulado	% Acumulado	Valor Promedio Mensual
Régimen Contributivo	3.085.719	3.040.899	3.344.949	3.215.029	12.686.597	28%	1.057.216
Régimen Subsidiado	4.923.670	4.923.940	5.401.672	6.047.651	21.296.934	48%	1.774.744
SOAT (Diferentes a ECAT)	242117	296.487	341.366	349.159	1.229.130	3%	102.427
Plan de intervenciones colectivas (antes PAB)	0	1.862.783	1.634.807	4332183	7.829.774	18%	652.481
Otras Ventas de Servicios de Salud	442.112	350.827	343.995	400.475	1.537.410	3%	128.117
Total venta de servicios de salud	8.693.618	10.474.938	11.066.790	14.344.499	44.579.848	100%	3.714.987
Diferencia con relación al trimestre anterior		1.781.318	591.852	3.277.708			
Variación Porcentual		17%	5%	23%			

Vigencia	Valor Facturado	Incremento
VIGENCIA 2021	15.599.431	
VIGENCIA 2022	18.748.053	18%
VIGENCIA 2023	22.957.811	18%
VIGENCIA 2024	38.511.189	40%
VIGENCIA 2025	44.579.848	14%

Al revisar el comportamiento de la Facturación de los servicios prestados por la Institución a las Entidades Responsables de Pago (ERP), se observa que el régimen con mayor participación en la institución corresponde a los afiliados al Régimen Subsidiado (48%), seguidos por el Régimen Contributivo (28%) y en una proporción mucho menor los cubiertos por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y los otros clientes cada uno con un (3%).

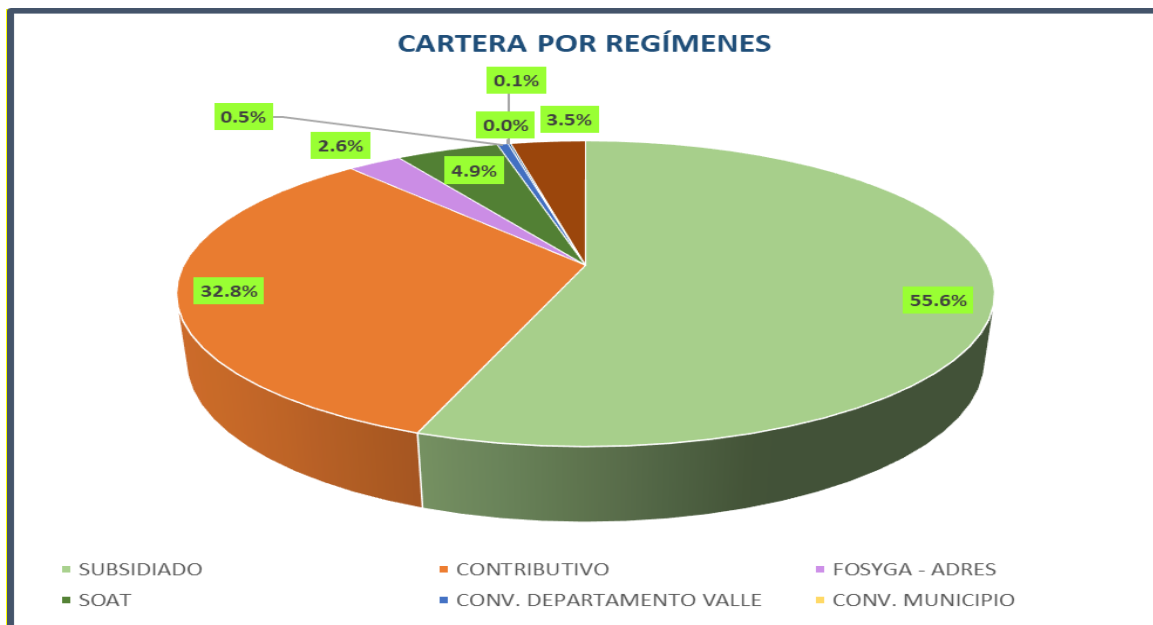
Es importante resaltar que el PIC Departamental y Municipal corresponde a un 18% del valor de las ventas, El promedio de facturación de la Institución al terminar el 2023 fue de \$3.209.266 mil pesos, con respecto al promedio obtenido en la vigencia 2025 por valor \$3.714.987 mil pesos. Se observa un incremento en la facturación por venta de servicios de salud equivalentes al 14% correspondiente a un valor de \$6.068.659 mil pesos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 85 de 97

12. INFORME DE CARTERA CLASIFICADA POR EDADES A DICIEMBRE 31 DE 2025

Informe de cartera (deudores) clasificada por edades al 31 de diciembre de 2025 (Miles de Pesos)

A. CLASIFICADA POR REGIMENES Y POR EDADES EN DÍAS	<60	61-90	91-180	181-360	>360	TOTAL	PESO PORCENTUAL
SUBSIDIADO	5.252.507	2.960.499	6.025.557	4.084.183	3.957.556	22.280.302	55.6%
CONTRIBUTIVO	3.230.250	558.280	2.440.595	3.169.411	3.748.874	13.147.410	32.8%
FOSYGA - ADRES	107.515	19.783	106.005	155.038	634.445	1.022.786	2.6%
SOAT	139.358	12.455	136.574	89.684	1.568.699	1.946.770	4.9%
CONV. DEPARTAMENTO VALLE	207.492	0	0	0	0	207.492	0.5%
CONV. MUNICIPIO						0	0.0%
POBLACION MIGRANTE	22.470	9.708	17.331	0	0	49.509	0.1%
OTRAS ENTIDADES	133.880	42.513	113.734	170.305	954.124	1.414.556	3.5%
GRAN TOTAL	9.093.472	3.603.238	8.839.796	7.668.621	10.863.698	40.068.825	100.0%
CARTERA DETERIORADA	0	0	0	0	-3.020.038	37.048.787	
PESO PORCENTUAL	23%	9%	22%	19%	27%	100%	



El total de la Cartera del Hospital con corte al 31 de diciembre de 2025 es de \$40.068.824.917, la cual se encuentra compuesta así: el 55.6% en las entidades del Régimen Subsidiado, seguido de un 32.8% de las entidades del Régimen Contributivo, el 7.5% por las entidades del SOAT y el 3.5% por Otras Ventas de Servicio de Salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 86 de 97

Del total de la Cartera el 27% es decir \$10.863.968, tienen una edad de cartera mayor a 360 días, el 19% \$7.668.621, está entre 181 y 360 días, el 22% \$8.839.796 esta en 91 a 180 días y el 32% \$12.696.710 restante está entre 0 y 180 días.

De acuerdo con lo anterior, el 46% del valor de la cartera se encuentra vencida en un rango entre 181 días a más de 360 días, y el 54% 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 62.8%, el 0.5% es de convenios departamentales y municipales y el 7.6% corresponde a cartera de empresas que se encuentran en liquidación y deterioradas.

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

OTRO ANALISIS DE LA CARTERA	VALOR	PESO PORCENTUAL
CARTERA ESTIMADA Y SUSCEPTIBLE DE COBRO	25.158.342	62.8%
CARTERA DE EMPRESAS EN LIQUIDACION	2.031.310	5.07%
COOMEVA EPS	771.381	1.93%
CAFESALUD	680.773	1.70%
MEDIMAS EPS	297.140	0.74%
EPS-S AMBUQ ESS	151.332	0.38%
ECOOPSOS	7.028	0.02%
SALUDCOOP EPS	102.834	0.26%
COMFAMILIAR NARIÑO	776	0.00%
CRUZ BLANCA EPS SA	1.585	0.00%
COMFACOR	5.855	0.01%
COMFACUNDI	6.869	0.02%
COMFAMILIAR HUILA	1.122	0.00%
COMPARTA	4.389	0.01%
SALUD COLPATRIA	226	0.00%
CARTERA DEPURADA Y AJUSTADA EN PROCESO DE SANEAMIENTO	11.682.953	29.2%
OTRAS ENTIDADES DETERIORADAS	988.728	2.5%
CONVENIOS DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES	207.492	0.5%
GRAN TOTAL	40.068.825	100%

De las entidades en liquidación que se encuentran a la fecha, por parte de la E.S.E se realizó su debido proceso de presentación de acreencias y se está a la espera de la respuesta por parte de cada una de las entidades del valor reconocido para pago.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 87 de 97

13. INFORME DE RECAUDO A DICIEMBRE 31 DE 2025 (MILES DE PESOS)

CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2024	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2025	VARIACION PRESUPUESTO TOTAL	INGRESO FACTURADO 2024	INGRESO FACTURADO 2025	VARIACION FACTURADO
DISPONIBILIDAD INICIAL	413.910	984.788	138%	413.910	984.788	138%
SUBSIDIADO	12.376.341	13.626.307	10%	16.619.966	21.326.735	28%
CONTRIBUTIVO	7.147.000	9.814.454	37%	9.463.262	12.572.951	33%
SOAT	450.000	800.000	78%	1.165.668	1.232.243	6%
ADRES	150.000	0	-100%	3.626	0	-100%
PIC	5.015.784	7.691.649	53%	9.094.915	7.708.561	-15%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	745.000	1.338.952	80%	2.093.130	1.540.383	-26%
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	1.402.845	2.954.040	111%	0	2.954.040	100%
INFRAESTRUCTURA	3.795.768	5.484.768	44%	2.865.000	5.484.768	91%
OFERTA	283.707	0	-100%	280.870	2.837	-99%
OTROS	0	0	0%	35.146	24.745	-30%
RECAUDO VENTAS DE SERVICIOS ANTERIORES	8.337.628	13.961.110	67%	6.075.369	9.658.683	59%
TOTAL DE INGRESOS	39.704.073	55.671.280	40%	47.696.952	62.505.945	31%

El presupuesto de la vigencia 2025 creció de una manera importante comparado con el año 2024. En la tabla anterior se observa que el total aumento un 40%, mientras que el valor facturado en total creció en un 31%.

Los conceptos con mayor variación fueron el régimen subsidiado y contributivo, lo que es muy positivo, ya que se evidencia el aumento en las prestaciones de los servicios de salud, además que el recaudo de la cartera de las otras vigencias aumento en un 59%.

Mientras que, por el lado de los aportes de entes nacionales y departamentales, el incremento fue de \$5.573 millones de pesos, para las ejecuciones de proyectos nacionales en salud y de mejoramiento de la infraestructura del Hospital.

CONCEPTO	SEMESTRE 1 - 2024	SEMESTRE 1 - 2025	VAR SEM 1	SEMESTRE 2 - 2024	SEMESTRE 2 - 2025	VAR SEM 2	TOTAL 2024	TOTAL 2025	VAR ANUAL
DISPONIBILIDAD INICIAL	413.910	984.788	138%	0	0	0%	413.910	984.788	138%
SUBSIDIADO	2.320.016	3.247.968	40%	9.942.209	5.876.583	-41%	12.262.224	9.124.551	-26%
CONTRIBUTIVO	1.886.188	4.172.070	121%	5.663.608	3.792.350	-33%	7.549.797	7.964.420	5%
SOAT	203.749	180.783	-11%	358.840	373.786	4%	562.589	554.568	-1%
PIC	1.394.109	1.862.784	34%	3.492.848	5.784.322	66%	4.886.957	7.647.105	56%
OTRAS VENTAS DE SERVICIOS DE SALUD	525.421	418.841	-20%	469.077	646.690	38%	994.498	1.065.531	7%
EQUIPOS BASICOS DE SALUD	0	1.402.845	100%	0	1.551.195	100%	0	2.954.040	100%
INFRAESTRUCTURA	0	529.840	100%	2.865.000	4.758.927	66%	2.865.000	5.288.768	85%
OFERTA	0	2.837	100%	280.870	0	-100%	280.870	2.837	-99%
OTROS	10.761	10.611	-1%	24.385	14.134	-42%	35.146	24.745	-30%
RECAUDO VENTAS DE SERVICIOS ANTERIORES	5.476.371	8.778.270	60%	598.998	880.413	47%	6.075.369	9.658.683	59%
TOTAL DE INGRESOS	11.816.616	20.606.849	74%	23.695.835	23.678.399	0%	35.512.451	44.285.248	25%

Durante el primer semestre del 2025 se obtuvo un mayor recaudo que en el año 2024 con un 74%, varios conceptos presentaron crecimientos, sin embargo, el aumento fue apalancado por el recaudo de ventas de servicios de salud de las vigencias anteriores y en los recursos destinados los equipos básicos de salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 88 de 97

Para el segundo semestre se observa que los recaudos totales se mantuvieron estáticos frente al año anterior, esta situación es de lamentar, porque al analizar los valores por conceptos, se ve claramente una caída importante en el recaudo de las prestaciones de servicios y solo se mantuvo el total debido a los recursos recibidos para realizar inversiones y adquirir equipos mediante convenios de cofinanciación.

Finalmente se tiene como resultado total, una caída del 13% en los recaudos por la prestación de los servicios de salud, equivalentes a \$3.963 millones de pesos. Pero un incremento en el recaudo por convenios y ejecución de proyectos de nivel nacional y departamental de \$5.100 millones de pesos, hizo que el presupuesto total se incrementara en total en un 25% frente al año 2024.

14. SISTEMAS DE RIESGOS

REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

- Autoevaluación general y específica de los sistemas de Riesgos por la Super Salud en septiembre de 2025.
- Auditoria de los sistemas de riesgos del revisor fiscal KRESTON entre septiembre y octubre del 2025.
- Auditoría Interna del Sistema de Riesgos SARLAF en noviembre de 2026.

14.1. SARLAFT

El riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT) se define como la posibilidad que, en la realización de las operaciones de una entidad, se introduzcan a la economía recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos o la financiación al terrorismo, y/o que estas entidades puedan ser utilizadas por organizaciones al margen de la Ley como instrumento para adquirir, resguardar, ocultar, transportar, transformar, almacenar, conservar, custodiar, recolectar, entregar, recibir, aportar, promover, organizar, apoyar, mantener, financiar, sostener, administrar, invertir o aprovechar dineros, recursos y cualquier otro tipo de bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos de recursos vinculados con las mismas.

Durante el 2025 no se presentaron reportes de materialización de riesgos SARLAFT.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 89 de 97

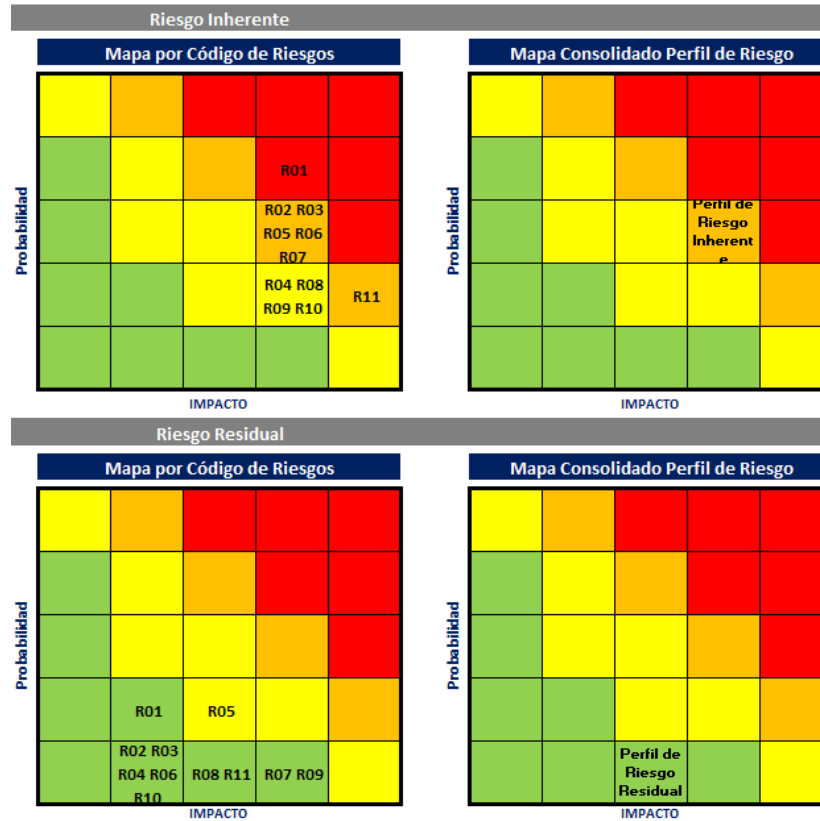
14.1.1. Riesgos

En la institución se han identificado 11 posibles riesgos LA/FT:

Código	Riesgo
R01	Vincular y Mantener relación contractual con Clientes que se encuentren vinculados en actividades de LA/FT/FPADM
R02	Vincular y Mantener relación contractual con proveedores/contratistas que se encuentren vinculados en actividades de LA/FT/FPADM
R03	Vincular y Mantener relación contractual con funcionarios/miembros de Junta Directiva que se encuentren vinculados en actividades de LA/FT/FPADM
R04	Recibir ingresos o consignaciones de terceros sin identificar.
R05	Omitir las señales de alerta que permitan identificar operaciones inusuales o sospechosas
R06	Establecer y mantener vínculos con contrapartes que tengan condición de PEP, sin cumplir los lineamientos establecidos por el Hospital.
R07	Administrar o Manipular indebidamente medicamentos, insumos y/o dispositivos o equipo biomédico que puedan ser factor desencadenante de propósitos terroristas
R08	Establecer convenios con aseguradoras, sin cumplir los requisitos para la legalización del mismo (formatos, documentos, aprobaciones etc.)
R09	Inadecuada implementación y seguimiento a la divulgación y/o capacitación de Políticas, programas y procedimientos respecto a la prevención del LA/FT/FPADM, por parte del Oficial de Cumplimiento.
R10	Inadecuada implementación y seguimiento a los reportes exigidos por el programa de SARLAFT, por parte del Oficial de Cumplimiento.
R11	Vincular proveedores o contratistas nacionales o internacionales que tengan operaciones en jurisdicciones de alto riesgo

14.1.2. Mapa de Calor de los Riesgo

Una vez evaluados los riesgos identificados según su probabilidad e impacto, se obtuvieron los siguientes resultados:



Inicialmente el nivel de riesgo inherente de los riesgos definidos está centrado en alto y moderado.

Una vez aplicados los controles y de acuerdo a su efectividad, todos los riesgos pasan a un perfil de riesgo Bajo.

14.1.3. Reporte de Operaciones sospechosas/Inusuales a la UIAF

En el año 2025 no se presentaron Operaciones Sospechosas o Inusuales en el Hospital por lo tanto se realizaron los reportes mes a mes de ausencia de Operaciones Sospechas o Inusuales en la plataforma de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

14.1.4. Consultas en Listas Vinculante y Restrictivas (LA/FT)

Para la consulta en listas vinculante y restrictivas se utiliza el software INSPEKTOR, el cual contiene acceso a consulta en más de 300 listas de orden nacional e internacional, para identificar contrapartes con antecedentes penales o administrativos que representen una amenaza para la Institución.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 92 de 97

14.2. SICOF

El Subsistema de Administración de Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno busca prevenir la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de prevención y control al interior del Hospital.

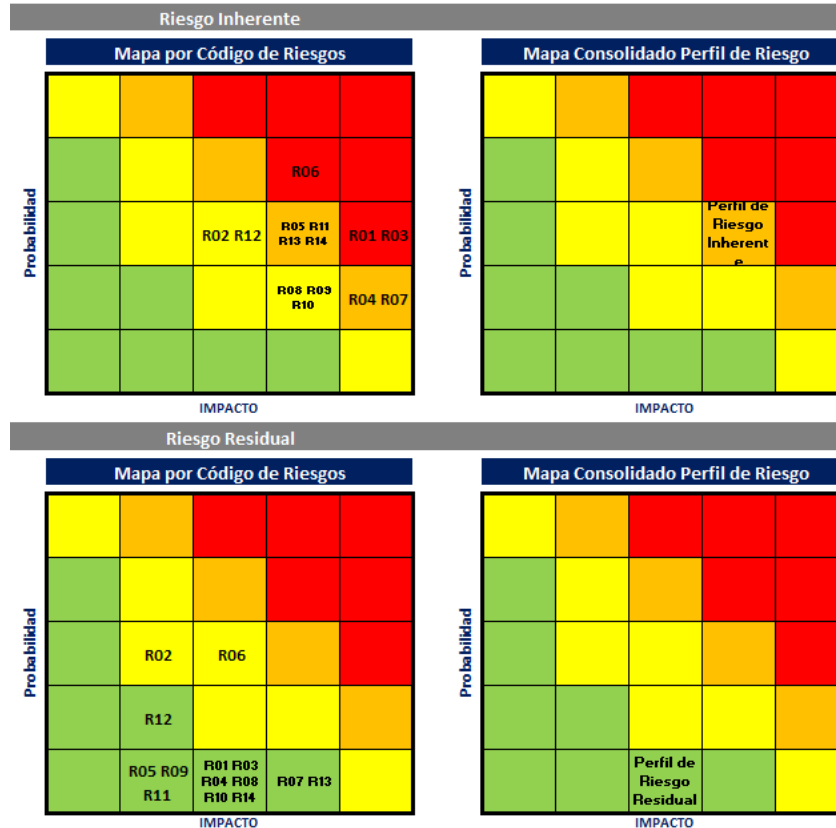
Durante el 2025 no se han presentado reportes de materialización de riesgos SICOF.

14.2.1. Riesgos

En la institución se identificaron 14 riesgos de corrupción, opacidad o fraude

Riesgo	Evento del Riesgo
R01	Vincular y/o mantener colaboradores con información adulterada e involucrada en acciones de fraude y corrupción.
R02	Beneficiar a colaboradores, a través del manejo inadecuado de la programación de los cuadros de turnos.
R03	Otorgar contratos a terceros que no cumplen los lineamientos establecidos por HDSRZ, obteniendo un beneficio propio
R04	Usar inadecuadamente la información sensible de las historias clínicas de los pacientes para beneficio propio o de terceros.
R05	Aceptar donaciones de terceros omitiendo su registro con el fin de obtener un beneficio propio y/o favorecer a un tercero.
R06	Administrar inadecuadamente los activos fijos y medicamentos que se tiene bajo custodia, con el fin de tener una ganancia personal y en detrimento de patrimonio del HDSRZ.
R07	Usar, modificar y alterar los movimientos de inventarios de medicamentos, con el fin de obtener beneficios propios o de un tercero
R08	Liquidar inadecuadamente la nómina con el fin de obtener beneficios propios y/o del tercero
R09	Modificar datos de terceros, en cuanto a número de cuenta, medio de pago, valor, buscando beneficio propio o de un tercero sin relación contractual
R10	Beneficiar al profesional de la salud a través de otorgamiento de honorarios no reales o acordes a la prestación de sus servicios
R11	Apropiarse indebidamente de dinero recolectado en las cajas, ya sea a través de la manipulación de las tarifas (copagos y/o cuotas moderadoras), cobros de servicios por monto mayores al establecido, entre otras modalidades.
R12	Adulterar la información reportada a los entes de control
R13	Administrar o manejar inadecuadamente los cheques y/o efectivo del HDSRZ, permitiendo el detrimento patrimonial del mismo.
R14	Manipular el proceso de abastecimiento del almacén (recepción, ingreso/salida del inventario, entrega) con el fin de obtener beneficio propio o de un tercero.

14.2.2. Mapa de Calor de los Riesgo



Inicialmente el nivel de riesgo inherente de los riesgos definidos está centrado en Alto y Moderado.

Una vez aplicados los controles y de acuerdo a su efectividad, todos los riesgos pasan a un perfil de riesgo Bajo y Moderado.

14.2.3. Reporte de Operaciones sospechosas/Inusuales a la UIAF

En el año 2025 no se presentaron Operaciones Sospechosas o Inusuales en el Hospital por lo tanto se realizaron los reportes mes a mes de ausencia de Operaciones Sospechas o Inusuales en la plataforma de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

14.2.4. Canal de Denuncias

No se presentaron denuncias de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo durante el 2025

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 94 de 97

14.2.5. Cuadro de Indicadores

Nro	NOMBRE	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META	PERIODICIDAD	PERIODO																
						ANUAL	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025					
						MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
IN01	Porcentaje de Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones dadas por el Oficial de Cumplimiento a funcionarios e integrantes de Junta Directiva (Máximo Organoidal) Hospital.	(Número de Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones realizadas en el Periodo / Total de Capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones Programadas en el Periodo) * 100	SISTEMA DE RIESGOS	90%	SEMESTRAL							100%										100%
IN02	Indice de nuevos (Ingreso) funcionarios capacitados con relación al SICOF	(# de funcionarios nuevos capacitados en el periodo / Total de funcionarios nuevos en el Periodo) * 100	SISTEMA DE RIESGOS	90%	TRIMESTRAL			83%				76%						52%				93%
IN03	Porcentaje de Variación de la Criticidad de la Contraparte Clientes	((# de Clientes con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Actual - # de Clientes con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) / # de Clientes con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) * 100	SEGMENTACION	20%	ANUAL																	14%
IN04	Porcentaje de Variación de la Criticidad de Contraparte Proveedores	((# de Proveedores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Actual - # de Proveedores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) / # de Proveedores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) * 100	SEGMENTACION	20%	ANUAL																	350%
IN05	Porcentaje de Variación de la Criticidad de Contraparte Funcionarios	((# de Colaboradores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Actual - # de Colaboradores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) / # de Colaboradores con Riesgo Alto Segmentados en el Periodo Anterior) * 100	SEGMENTACION	20%	ANUAL																	373%
IN06	Indice de vulnerabilidad	(Número Total de Contrapartes con registro en listas vinculantes u otras / Número Total de Contrapartes consultadas en Listas Vinculantes e Informativas) * 100	CONTROLES	1%	MENSUAL		0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	0%	
IN07	Porcentaje de Gestión de Debita Diligencias Intensificada realizada a PEP's	(Número de Contrapartes con formularios PEP's diligenciados / Número de contrapartes vinculados en el periodo con la connotación de PEP's) * 100	CONTROLES	100%	TRIMESTRAL			100%				100%						100%				100%
IN08	Indice de cobertura de las capacitaciones y socializaciones	(Cantidad funcionarios capacitados / cantidad funcionarios convocados) * 100	SISTEMA DE RIESGOS	90%	SEMESTRAL							100%										100%
IN09	Gestión de los casos reportados por el canales de denuncia con relación al COF	(Reportes o denuncias resueltas en los tiempos estipulados / total de reportes o denuncias recibidos por el canal de denuncia) * 100	SISTEMA DE RIESGOS	100%	TRIMESTRAL			100%				100%						100%				100%
IN10	Porcentaje de Variables Segmentadas para la contraparte Funcionario	(Número de Variables de la contraparte funcionarios Segmentadas / Número de variables propuestas) * 100	SEGMENTACION	80%	ANUAL																	100%
IN11	Porcentaje de Variables Segmentadas para la contraparte Clientes	(Número de Variables de la contraparte clientes Segmentadas / Número de variables propuestas) * 100	SEGMENTACION	80%	ANUAL																	85%
IN12	Porcentaje de Efectividad de los controles	(# de Controles que se encuentran en un rango de efectividad inferior al 60% / #total de controles establecidos) * 100	CONTROLES	90%	TRIMESTRAL			100%				100%						100%				100%
IN13	Porcentaje de Eventos de Riesgos Residuales	(Número de Eventos de Riesgos Residuales en Alto / Total de Eventos de Riesgos Residuales) * 100	CONTROLES	10%	SEMESTRAL							0%										0%
IN14	Indice de cumplimiento al cronograma de evaluación de controles	(Número controles probados / número total de controles programados) * 100	CONTROLES	80%	SEMESTRAL							82%										93%

14.3. SARO

Se entiende por Riesgos Operacionales la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos.

Durante el 2025 no se han presentado reportes de materialización de riesgos operacionales

14.3.1. Riesgos

Se han caracterizado 37 procesos e identificado 85 Riesgos Operacionales en el Hospital

Procesos	Cantidad Riesgos	Procesos	Cantidad Riesgos
Activos Fijos	2	Gestión Jurídica	4
Almacén	2	Hospitalización	1
Cartera	2	Imágenes Diagnosticas	3
Cierre Fiscal	2	Laboratorio Clínico	3
Cirugía	3	Mantenimiento	3
Comunicaciones	2	Odontología	3
Consulta Externa	2	Planeación	3
Contabilidad	3	Presupuesto	3
Contratación	2	Psicología	2

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
INFORME DE GESTION		FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 95 de 97

Control Interno	2	Referencia y Contrareferencia	2
Costos	2	Seguridad y Salud en el Trabajo	2
Estadística	2	SIAU	1
Esterilización	1	Sistemas	3
Facturación	4	Talento Humano	3
Farmacia	3	Terapia Física	1
Gerencia	3	Terapia Respiratoria	1
Gestión Ambiental	2	Tesorería	2
Gestión de Calidad	2	Urgencias	2
Gestión Documental	2		

14.3.2. Cuadro de Indicadores

Nro	NOMBRE	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META	PERIODICIDAD	PERIODICIDAD												
						ANUAL	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	
						MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
INQ1	Porcentaje de Caracterización de Procesos	(Numero de Procesos Caracterizados / Total de Procesos) * 100	SISTEMA DE RIESGOS	90%	TRIMESTRAL				83%			90%			93%			93%
INQ2	Porcentaje de Controles Implementados	(Cantidad Controles Implementados / Total controles) * 100	CONTROLES	90%	SEMESTRAL							82%						82%
INQ3	Materialización de los Riesgos	Cantidad Riesgos Materializados	SISTEMA DE RIESGOS	0	TRIMESTRAL				0.0			0.0			0.0			0.0
INQ4	Porcentaje de Riesgos en Zona Residual Baja o Moderada	(Numero de Riesgos en Zona Residual Bajos o Moderados / Total Riesgos) * 100	SEGMENTACION	95%	ANUAL													100%
INQ5	Seguimiento Controles	Numero de Seguimientos (min 2 x año)	CONTROLES	100%	SEMESTRAL							50%						100%

14.4. SALUD

Se entiende por Riesgo en Salud la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo, que puede ser también el empeoramiento de una condición previa o la necesidad de requerir más consumo de bienes y servicios que hubiera podido evitarse. El evento, es la ocurrencia de la enfermedad, traumatismos o su evolución negativa, desfavorable o complicaciones de esta; y las causas, son los diferentes factores asociados a los eventos.

Durante el 2025 se han presentado 152 reportes de materialización de riesgos en SALUD (Eventos Adversos).

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTION	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 96 de 97

14.4.1. Matriz de riesgos

No	Riesgo	Zona Riesgo Inherente	Zona Riesgo Final
1	Posibilidad de afectación reputacional por Incidente o evento adverso en un paciente por incumplimiento a la política y programa institucional de seguridad del paciente	Alto	Moderado
2	Posibilidad de afectación reputacional por usuario con identificación errónea o incompleta.	Alto	Moderado
3	Posibilidad de afectación reputacional por medicamentos administrados de manera inadecuada	Alto	Moderado
4	Posibilidad de afectación reputacional por daño al paciente por causas de Caídas durante la atención en el servicio	Alto	Moderado
5	Posibilidad de afectación reputacional por múltiple Venopunción	Alto	Moderado
6	Posibilidad de afectación reputacional por paciente con Flebitis venosa producidas durante el servicio	Alto	Moderado
7	Posibilidad de afectación reputacional por paciente con Ulceras por presión producidas durante el servicio	Alto	Moderado
8	Posibilidad de afectación reputacional por Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud	Alto	Moderado
9	Posibilidad de afectación reputacional por fallas de los equipos biomédicos durante la atención en el servicio	Alto	Bajo

14.4.2. Cuadro de indicadores

Nro	NOMBRE	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	META	PERIODICIDAD																		
					ANUAL	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025							
					MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
IN01	Porcentaje de personal asistencial nuevo capacitados en el Sistema de Riesgo en Salud	$(\# \text{ de funcionarios asistenciales nuevos capacitados en el periodo} / \text{Total de funcionarios asistenciales nuevos en el Periodo}) * 100$	SISTEMA DE RIESGOS	90%	SEMESTRAL							41%											99%
IN02	Porcentaje de Controles Implementados	$(\text{Cantidad Controles Implementados} / \text{Total controles}) * 100$	CONTROLES	90%	SEMESTRAL							97%											97%
IN03	Porcentaje de Materialización de los Riesgos (Eventos Adversos) en Salud	$(\text{Cantidad de eventos adversos} / \text{Cantidad de pacientes atendidos}) * 100$	SISTEMA DE RIESGOS	1%	TRIMESTRAL			0.1%				0.1%			0.1%								0.2%
IN04	Cantidad de jornadas de salud de PYM realizadas	$(\# \text{ de jornadas de Salud realizadas} / 12) * 100$	SISTEMA DE RIESGOS	100%	ANUAL																		125%
IN05	Seguimiento de implementación y ejecución de los Controles	Numero de Seguimientos (min 2 x año)	CONTROLES	2	SEMESTRAL							1											2

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</p>
		<p>VERSIÓN: 1</p>
	<p>INFORME DE GESTION</p>	<p>FECHA: 08/01/2021</p>
		<p>TRD: PÁGINA: 97 de 97</p>



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