

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

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

1.1. 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%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 14

MAYO	311	92,6%
JUNIO	370	97,8%
JULIO	377	97,8%
AGOSTO	377	99,2%
SEPTIEMBRE	375	98,6%
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.

1.2. 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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 14

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,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 14

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 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:

 Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en 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 GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 5 de 14

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 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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 14

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.

1.3 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 7 de 14

- 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 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 14

- 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.

1.1. 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.

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:

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 GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 14

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:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 10 de 14

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

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%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 14

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.

1.2. ACCIONES DE MEJORA

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 12 de 14

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,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 1
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 13 de 14

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 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.

Elaborado por:

- **Leidy Vannesa Osorio**-Coordinadora y Trabajadora Social de SIAU
- **Diana Carolina Llanos Vasquez**-Trabajadora Social de SIAU

 Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud	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 GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 14 de 14