



Hospital Departamental  
Psiquiátrico Universitario  
Del Valle E.S.E.



HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO  
DEL VALLE E.S.E

RECEPCIÓN

# Informe de **SOSTENIBILIDAD 2019**







**“Hacia un modelo  
de Salud Mental  
Comunitaria”**

# Informe de Sostenibilidad 2019

## Comité Editorial

**Carolina Osorio**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Katherine Henao**

Profesional Planeación

**David Martínez**

Subgerente Científico

**Paul Párraga**

Líder Gestión Financiera

**María Cecilia Franco**

Profesional Universitario Función Pública

**Jacqueline Vacca**

Profesional Universitario Servicios Administrativos

## Fotografía

Banco de Imágenes HDPUV

Freepik

## Diseño y Diagramación

Alejandro Núñez



# Contenido

5 Declaración de la Gerente

6 Perfil de la Organización

16 Desempeño Económico

20 Desempeño Ambiental

26 Estándares Laborales

28 Diversidad y Equidad

32 Desempeño Social

36 De Servicios (Productos)

38 Principales Retos 2020



# Declaración de la Gerente

Somos el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., institución referente para la atención de servicios integrales de salud mental del Valle del Cauca y del suroccidente colombiano, contamos con un excelente equipo humano comprometido en brindar servicios de salud mental con altos estándares de calidad, acompañado de un trato humanizado y seguro al paciente y su familia, que ha contribuido al mejoramiento de su calidad de vida y a su vez ha generado impactos positivos en la reducción del estigma social. Nos caracterizamos por fomentar en nuestros grupos de interés el respeto y valor por los derechos humanos, propiciando un ecosistema en pro del desarrollo económico, ambiental y social, demostrando integridad y transparencia en nuestras acciones.

Para nosotros es un orgullo ser una institución líder en la atención, rehabilitación y formación académica e investigativa en psiquiatría y salud mental, que esta en constante desarrollo profesional y personal del ser, saber y hacer. Contamos con una infraestructura cómoda, humanizada y en armonía con el medio ambiente, recursos técnicos y tecnológicos modernos que aportan en la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Este es nuestro primer informe de sostenibilidad, donde queremos representar y evidenciar el compromiso con el mejoramiento constante de las prácticas que llevamos día a día, las cuales aportan al propósito de convertirnos en una Institución Prestadora de Servicios de Salud referente en responsabilidad social.

Al adherirnos a Pacto Global de las Naciones Unidas en 2019 y trabajar bajo los lineamientos de los principios de desarrollo sostenible, queremos presentar con orgullo el trabajo que hacemos con la comunidad, a través de los resultados basados en los estándares de la iniciativa de reporte global (Global Reporting Initiative – GRI) y extender la invitación a instituciones del sector público y de la salud a que sean partícipes de los beneficios e impacto positivo que tiene ser una institución socialmente responsable.

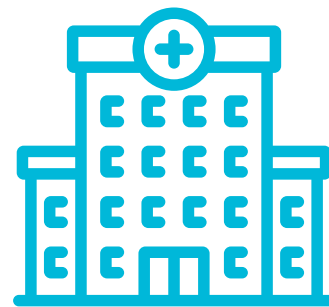


**María Fernanda Burgos Castillo**

Gerente Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E



# Perfil de la Organización



## Contenido de la Sección

- 102-1:** Nombre de la Organización
- 102-2:** Actividades, Marcas, Productos y Servicios
- 102-3:** Ubicación de la Sede
- 102-4:** Ubicación de las operaciones
- 102-5:** Propiedad y forma Jurídica
- 102-6:** Mercados Servidos
- 102-7:** Tamaño de la organización
- 102-8:** Información sobre Empleados y otros Trabajadores
- 102-9:** Cadena de Suministro
- 102-10:** Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
- 102-11:** Principio o enfoque de precaución
- 102-12:** Iniciativas externas
- 102-13:** Afiliación a Asociaciones
- 102-14:** Declaración de la Gerente (Página 3 - Editorial)
- 102-16:** Valores, principios, estándares y normas de conducta
- 102-18:** Estructura de Gobernanza
- 102-40:** Lista de Grupos de Interés
- 102-42:** Identificación y Selección de Grupos de Interés
- 102-43:** Enfoque para la participación de los Grupos de Interés
- 102-41:** Acuerdos de Negociación Colectiva
- 102-45:** Entidades Incluidas en los Estados Financieros Consolidados
- 102-46:** Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
- 102-47:** Lista de Temas Materiales
- 102-48:** Reexpresión de la Información (No Aplica)
- 102-49:** Cambios en la elaboración de Informes (No Aplica)
- 102-50:** Periodo objeto del informe
- 102-51:** Fecha del último informe (No Aplica)
- 102-52:** Ciclo de elaboración del Informe (Anual)
- 102-53:** Punto de contacto para preguntas sobre el Informe
- 102-54:** Declaración de elaboración del Informe de conformidad con los Estándares GRI
- 102-55:** Índice de Contenidos GRI

## Nombre de la Organización

Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

## Actividades, Marcas, Productos y Servicios

El Hospital ofrece y tiene habilitados Servicios en Salud Mental en Consulta Externa de Psiquiátrica, Consulta Psicológica, Atención de Urgencias Médicas Generales y de Psiquiatría, Hospitalización de mediana y alta complejidad especializada en Unidad de Salud Mental, Internación Parcial en Hospital y Docencia-Servicio e Investigación.

## Ubicación de la Sede || Ubicación de las Operaciones

El Hospital está ubicado en el suroccidente colombiano en la ciudad Santiago de Cali, en la dirección carrera 5 # 80-00 barrio Nápoles, única sede.

## Propiedad y Forma Jurídica

Empresa Social del Estado.

## Mercados Servidos

Población del Valle del Cauca y Cauca principalmente.

## Tamaño de la Organización

### i) Númeto total de Empleados

Con corte a diciembre de 2019 la Institución cuenta con 274 empleados.

### ii) Número total de Operaciones

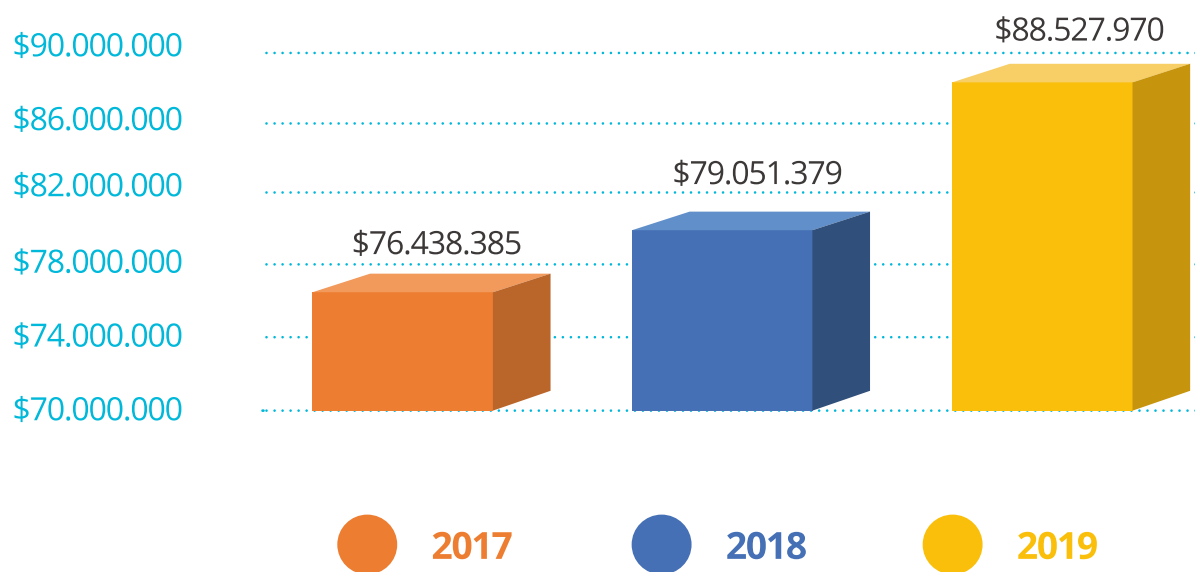
- 224 camas hospitalarias con una ocupación del 96%
- 23465 atenciones en consulta externa
- 192 pacientes que lograron ganancia del 50% de funcionalidad
- 8077 consultas de urgencias
- 700 atenciones de telepsiquiatría
- 22 seminarios
- 6 eventos académicos relevantes

### iii) Ingresos Netos

A continuación, se muestran los ingresos netos de los últimos 3 años.



## Ingresos



## iv) Cantidad de Servicios Prestados

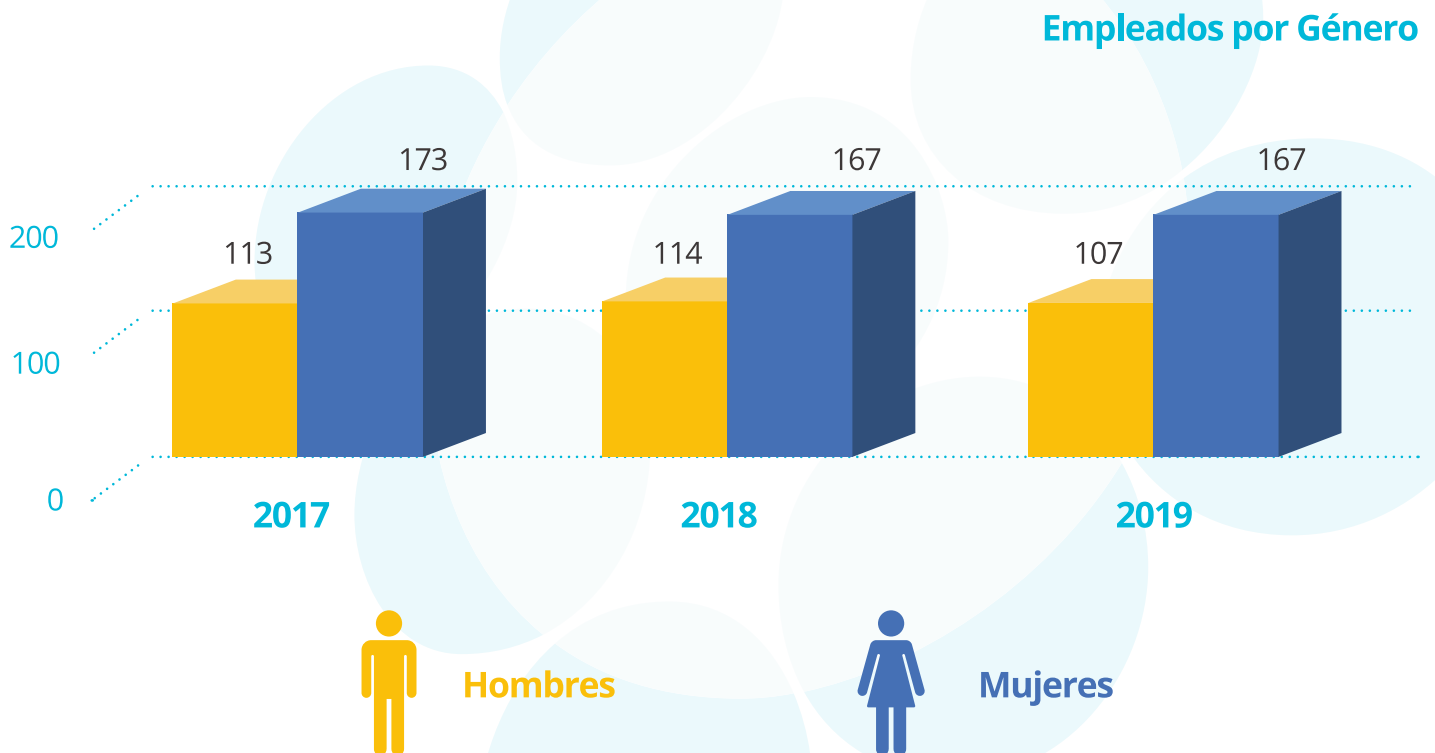
Consulta Externa			
Tipo de Consulta	2017	2018	2019
Consultas Nuevas	3.731	1.757	3.310
Consultas Repetidos	22.367	19.052	20.155
REL%	16,7%	9,2%	16,4%
<b>Total, General</b>	<b>26.098</b>	<b>20.809</b>	<b>23.465</b>

Servicio de Urgencias			
Tipo de Consulta	2017	2018	2019
Consultas Nuevas	2.510	2.646	2.683
Consultas Repetidos	5.788	6.031	5.394
REL%	43,4%	40,9%	49,7%
<b>Total, General</b>	<b>8.298</b>	<b>8.495</b>	<b>8.077</b>

Hospitalización			
Indicadores de Gestión	2017	2018	2019
Camas Hospitalarias	225	220	217
Egresos	3.209	3.270	3.050
Días Cama Disponibles	82.160	80.245	79.032
Días Camas Ocupadas	78.756	76.647	75.830
Días Estancia Egresos	69.468	68.528	67.888
Promedio de Estancia	21,65	20,96	22,3
Porcentaje Ocupación	95,86%	95,52%	95,95%
Giro Cama	1,19	1,24	1,17

### Información sobre Empleados y otros Trabajadores

La siguiente información es suministrada por Talento Humano, y se toma como referencia el personal vinculado a la fecha noviembre de 2019.



## Cadena de Suministro

El 100% de los proveedores de servicios y suministros son locales.

## Cambios significativos en la Organización y su cadena de Suministro

Durante el 2019, uno de los cambios significativos fue la formalización laboral de 101 personas por carrera administrativa de los cuales 84 ya se encontraban vinculados con la institución bajo otra modalidad de trabajo.

Adicionalmente se realizaron cambios en infraestructura:

- Remodelación de una sala de cuidado crítico.
- Se adecuaron servicio de consulta externa y área de docencia servicio e investigación.
- Se iniciaron obras de construcción de una sala adicional de cuidado intermedio y obra de acceso principal.

## Principio o Enfoque de Precaución

Se cuenta con un plan de gestión ambiental que incluye:

- Gestión de residuos hospitalarios,
- Conservación de especies arbóreas,
- Producción más limpia, y;
- Responsabilidad ambiental

## Iniciativas Externas || Afiliación a Asociaciones

El hospital se encuentra adherido a Pacto Global de Naciones Unidas desde el 07 de octubre de 2019. Se cuenta con siete convenios universitarios con universidades de alto prestigio y nivel académico a nivel nacional y regional. Somos base de práctica de todos los postgrados en Psiquiatría de Valle del Cauca, entre estos se destaca el programa acreditado de la Universidad del Valle.

Adicionalmente se provee espacios de práctica en pregrado de medicina, enfermería, psicología, fisioterapia, terapia ocupacional y maestría y especialización en psicología clínica.

## Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta

Bajo la resolución 010 del 17 de enero de 2019, se adopta el código de integridad del Hospital Departamental Psiquiátrico del Valle E.S.E., en el cual se contemplan los siguientes valores, principio y partes de influencia ética:



**i) Valores Institucionales**

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia.
- Seguridad.
- Humanización.
- Servicio.
- Conocimiento.
- Inclusión.

**ii) Principios Institucionales**

- Calidad.
- Eficiencia.
- Equidad.
- Compromiso Social.
- Efectividad.
- Respeto por las personas de la Organización.
- Participación.
- Respeto por la Dignidad Humana.
- Universalidad.
- Integralidad.
- Eficacia.
- Lealtad.
- Participación Social.
- Enfoque de riesgo.

**iii) Directrices Éticas**

El Hospital ha considerado directrices éticas con las siguientes partes:

- La ciudadanía.
- Las Secretarías de Salud.
- Las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) y de Educación Superior.
- Los Servidores Públicos.
- Los gremios.
- Los contratistas.
- Los Órganos de Control.
- El Medio Ambiente.
- El paciente y su entorno.





## Estructura de Gobernanza

### Junta Directiva

- Dra. María Cristina Lesmes Duque – Secretaría de Salud Departamental, delegada de la Señora Gobernadora
- Dr. José Norberto Morales Ramos – Jefe Oficina Asesora para la Gestión de la Salud, delegado de la Secretaria de Salud Departamental
- Dr. Rubén Felipe Gonzalo Lagarejo Rivas – Gerente Beneficencia del Valle
- Dr. Rafael Trujillo Sánchez – Médico Psiquiatra – Representante de la Sociedades Científicas Externas
- Enf. Viviana Correa Echeverry – Profesional Universitario Área Salud – Representante de los Profesionales del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle
- Enf. Laura Piedrahita - delegada del Decano de la Facultad de Salud Universidad del Valle
- Sr. Isaac Ospitia Velasco – Representante de la Comunidad por Asociación de Usuarios del HDPUV

### Integrantes a Nivel Directivo

- Dra. María Fernanda Burgos Castillo – Gerente
- Dra. Gloria Elizabeth Ruiz García – Subgerente Administrativo y Financiero
- Dr. David Ernesto Martínez Pérez – Subgerente Científico

## Lista de Grupos de Interés || Identificación y Selección de Grupos de Interés || Enfoque para la Participación de los Grupos de Interés

Según PESTAL	Parte Interesada	Requisitos	Modo de Impacto al SGC	Nivel de Impacto
Interesados Legales	Ministerio de Salud	Atención centrada en las necesidades de comunidades específicas.	Matriz de cumplimiento legal (normograma) y monitoreo constante de cambios en la normatividad	Alto
	Superintendencia Nacional de Salud			
	Secretaría de Salud Departamental			
	Gobernación			
	INVIMA	Seguridad.		
	Instituto Nacional de Salud	Cumplimiento de la normatividad aplicable.		
	Departamento administrativo de la Función Pública - DAFP	Alineación con Plan de Desarrollo Departamental.		
	Entes de Control			
Interesados Económicos		Oportunidad en los pagos.	Comunicación con proveedores (Matriz de comunicación).  Satisfacción del Cliente.  Plan Estratégico Institucional.  Proceso de Gestión del Talento Humano bien estructurado.  Eficacia proceso Docencia - Servicio e Investigación.	Alto
		Retroalimentación del servicio.		
		Continuidad en relaciones comerciales.		
	Proveedores	Servicio de Salud Mental Integral de alta calidad.		
	Paciente y Familia			
	Estado	Personas comprometidas, respetuosas, amables e integrares.		
	Funcionarios del Hospital	Gestión eficiente de los recursos asignados.		
		Estabilidad Laboral.		
		Buen clima Organizacional		



<b>Interesados Académicos</b>	Universidades aliadas	Alta calidad académica.		<b>Alto</b>
	Entidades Educativas en Salud	Formación del talento humano en salud de la región y a la generación de conocimiento en el área de la salud mental.	Eficacia proceso Docencia - Servicio e Investigación.	
	Colciencias			
	Ministerio de Educación	Cumplimiento normatividad aplicable a fin con el proceso de Docencia Servicio.		
<b>Interesados Sociales</b>		Certificación SIG.		<b>Alto</b>
		Acreditación en Salud.		
	Aseguradoras y Red de Servicios de Salud del Departamento	Servicio Humanizado.	Sistema Integrado de Gestión.	
	Liga de usuarios	Respeto a deberes y derechos.	Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	
<b>Interesados Ambientales</b>	Organizaciones Comunitarias	Participación activa del paciente y su familia en el manejo y tratamiento.		<b>Alto</b>
		Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.		
	Autoridades Ambientales Colombianas (Ministerio del Medio Ambiente, DAGMA, Emcali, Ideam, C.V.C)	Cumplimiento de normatividad ambiental y desarrollo de programas en pro de reducir emisiones, residuos, etc.	Normograma.	

Dentro de la revisión de la plataforma estratégica anual, se definieron las siguientes partes interesadas o grupos de interés, grupos para los cuales se tienen establecidos como mecanismos de comunicación principales: publicaciones página web y redes sociales, boletines, comunicados oficiales, correos electrónicos, entre otros.

## Acuerdos de Negociación Colectiva

La institución cuenta con acuerdos de negociación colectivos y están normados a través de la convención colectiva y acuerdos laborales, los cuales se revisan cada 2 años; los miembros de los sindicatos solicitan a la Gerencia la revisión de los avances de los acuerdos de manera frecuente.

La participación de los colaboradores del hospital en agremiaciones sindicales es significativa, la cual se describe a continuación:

- **ASOSITRAPS:** Asociación Sindical de Trabajadores del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E, 107 colaboradores.
- **ANTHOC:** Asociación Sindical a Nivel Nacional, 58 colaboradores.

## Entidades Incluidas en los Estados Financieros Consolidados

Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

## Definición de los Contenidos de los Informes y las Coberturas del Tema || Lista de Temas Materiales

- Desempeño Económico.
- Estándares Laborales.
- Social.
- Medio Ambiente.
- Derechos Humanos.
- De Servicios (Producto).

## Periodo Objeto del Informe

Este informe corresponde a los resultados del año 2019.

## Ciclo de Elaboración del Informe

Anual.

## Punto de Contacto para Preguntas sobre el Informe

**planeacion@psiquiatricocali.gov.co**

## Declaración de Elaboración del Informe de Conformidad con los Estándares GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

## Índice de Contenidos GRI

Se indican los contenidos en cada sección.

# Desempeño Económico



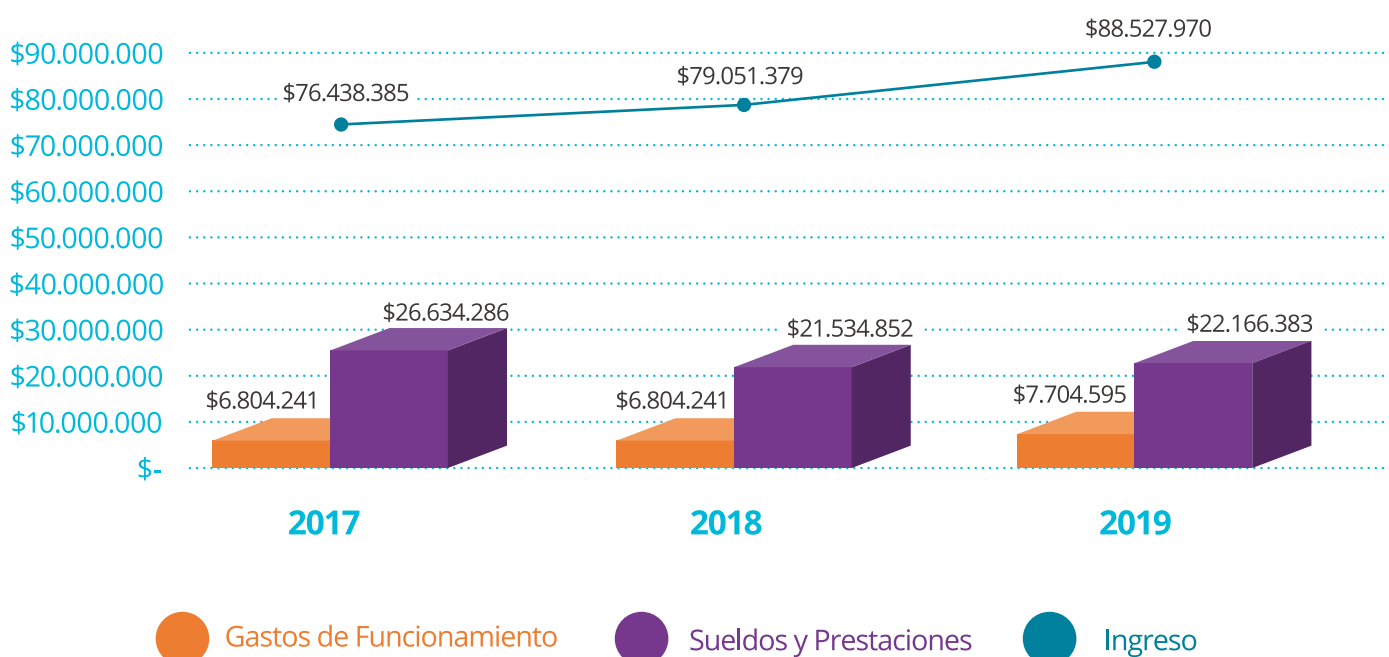
## Contenido de la Sección

- 201-1:** Valor económico directo generado y distribuido
- 203-1:** Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
- 205-1:** Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

## Valor económico directo generado y distribuido

Se presenta la información de la generación de valor a través de la distribución del ingreso de los últimos 3 años.

**Generación de Valor a través de la Distribución del Ingreso** (en miles)

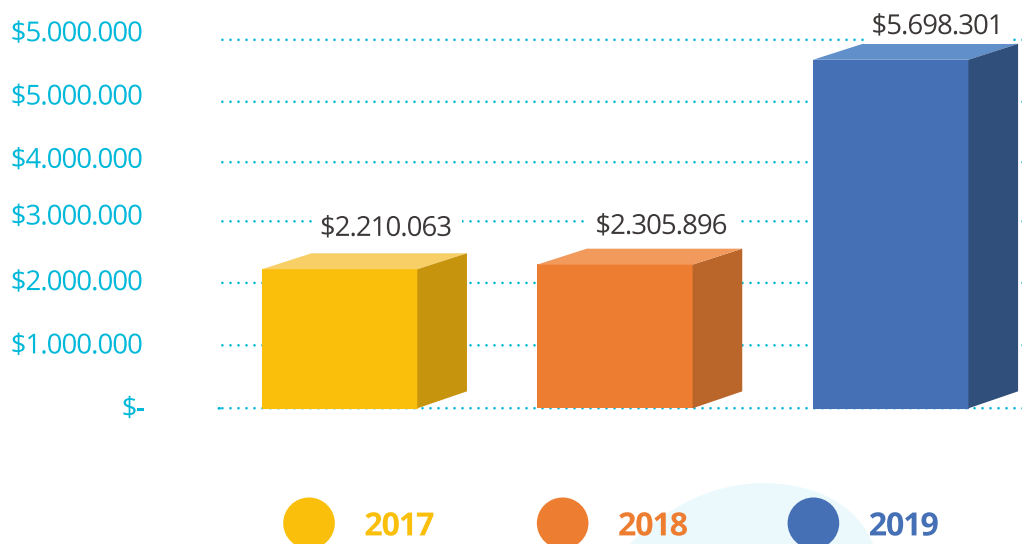




## Inversiones en Infraestructuras y Servicios Apoyados

Se presentan las inversiones en infraestructura de los últimos 3 años.

### Inversión Infraestructura



En 2019 los principales cambios en infraestructura fueron:

- Remodelación de una sala de cuidado crítico.
- Se adecuaron servicio de consulta externa y área de docencia servicio e investigación.
- Se iniciaron obras de construcción de una sala adicional de cuidado intermedio y obra de acceso principal.







## Operaciones Evaluadas para Riesgos Relacionado con la Corrupción

### Certificado

Reporte generado el 3 DIC de 2019 07:54:12p.m.

Por este medio la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF de Colombia certifica que el Reporte "Reporte Procedimientos (CE009)" fue Exitoso

No. Radicación:	1409458
Entidad:	PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E
Medio de entrega de la información:	Cargue en línea
Fecha de radicación:	03/12/2019 07:54:08 p.m.
Fecha inicial a la que corresponde el reporte:	1 - 11 - 2019
Fecha final a la que corresponde el reporte:	30 - 11 - 2019
No. de registros involucrados en el reporte:	0
Tipo de reporte:	Negativo
Código de la entrega:	21774
Estado:	Exitoso

### Reporte Procedimientos

### Certificado

Reporte generado el 3 DIC de 2019 07:55:53p.m.

Por este medio la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF de Colombia certifica que el Reporte "Reporte Operaciones Sospechosas" fue Exitoso

No. Radicación:	1409460
Entidad:	PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E
Medio de entrega de la información:	En Línea
Fecha de radicación:	03/12/2019 07:55:51 p.m.
Fecha inicial a la que corresponde el reporte:	1 - 11 - 2019
Fecha final a la que corresponde el reporte:	30 - 11 - 2019
No. de registros involucrados en el reporte:	0
Tipo de reporte:	Negativo
Código de la entrega:	1087924
Estado:	Exitoso

### Reporte Operaciones Sospechosas

### Certificado

Reporte generado el 3 DIC de 2019 07:55:12p.m.

Por este medio la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF de Colombia certifica que el Reporte "Reporte Proveedores (CE009)" fue Exitoso

No. Radicación:	1409459
Entidad:	PSIQUIATRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E
Medio de entrega de la información:	Cargue en línea
Fecha de radicación:	03/12/2019 07:55:09 p.m.
Fecha inicial a la que corresponde el reporte:	1 - 11 - 2019
Fecha final a la que corresponde el reporte:	30 - 11 - 2019
No. de registros involucrados en el reporte:	0
Tipo de reporte:	Negativo
Código de la entrega:	21560
Estado:	Exitoso

### Reporte Proveedores



# Desempeño Ambiental



## Contenido de la Sección

**302-1:** Consumo energético dentro de la Organización

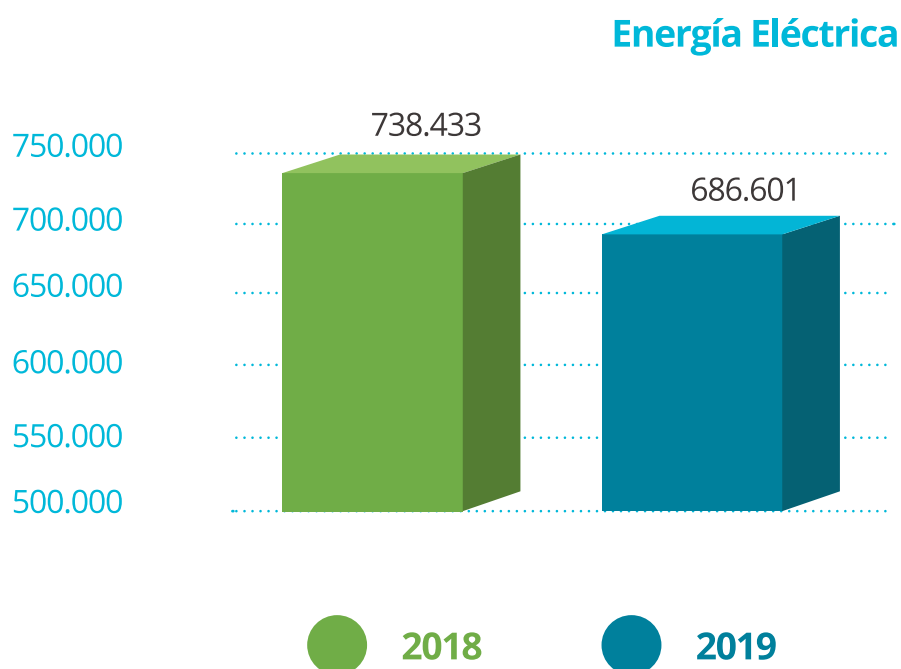
**303-5:** Consumo de agua

**304-2:** Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

**306-2:** Residuos por tipo y método de eliminación

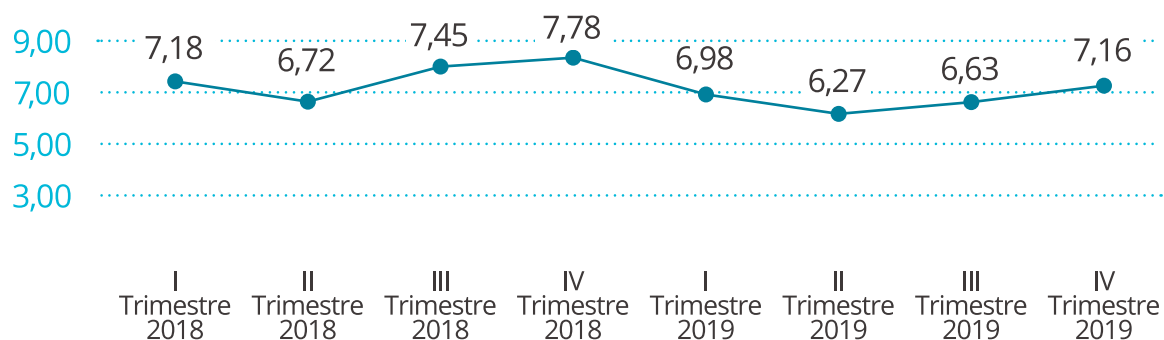
## Consumo energético dentro de la Organización

El consumo de energía eléctrica de los últimos dos años se muestra a continuación:



Para el análisis de la información, en el hospital se analiza el índice energético paciente:

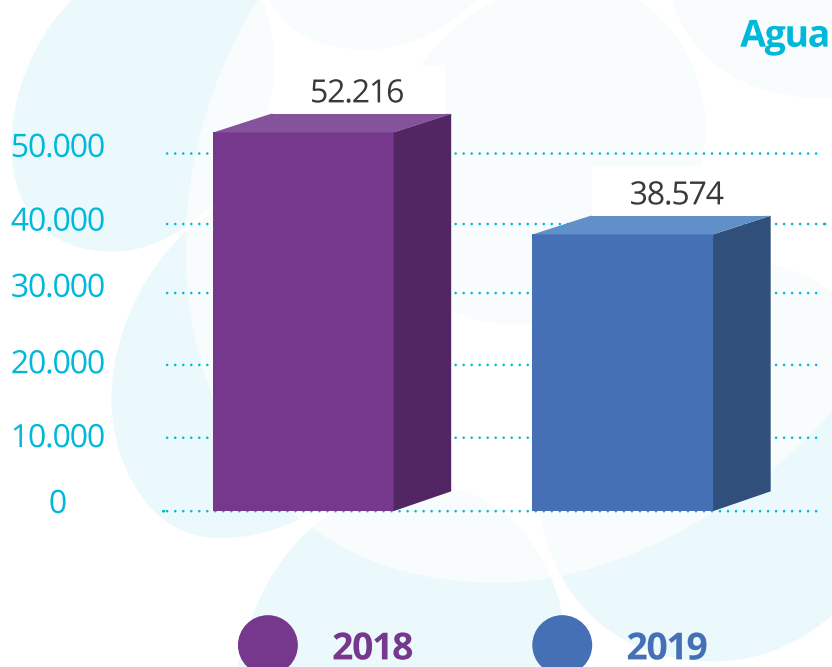
### Energía Eléctrica



Este fue determinado por primera vez en diciembre de 2019, y se definió una meta de 7 kw/paciente para el siguiente periodo 2020.

### Consumo de agua

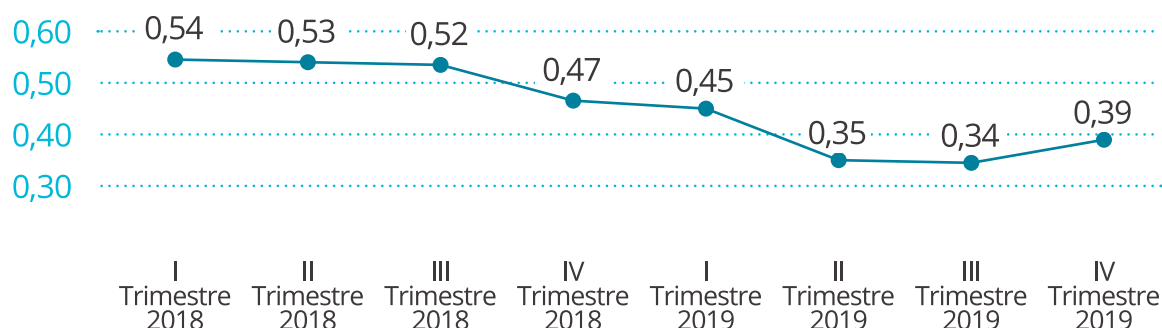
El consumo de agua de los últimos dos años se muestra a continuación:





Para el análisis de la información, en el hospital se analiza el índice agua paciente:

## Agua



Para este indicador se estableció una meta de 0,5 m3 – paciente atendido, a partir del 2020.

## Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

En el hospital se realiza conservación y mantenimiento de 33 diferentes tipos de especies arbóreas, representadas en 103 árboles, ubicados en los 15 jardines distribuidos en el interior de las instalaciones. Cada especie cuenta con su ficha técnica y hoja de vida, lo cual facilita el seguimiento realizado a estas especies por parte de personal especializado.

En 2019 se recibió reconocimiento de caso exitoso de buenas prácticas ambientales con DAGMA, CVC y Aquaviva.







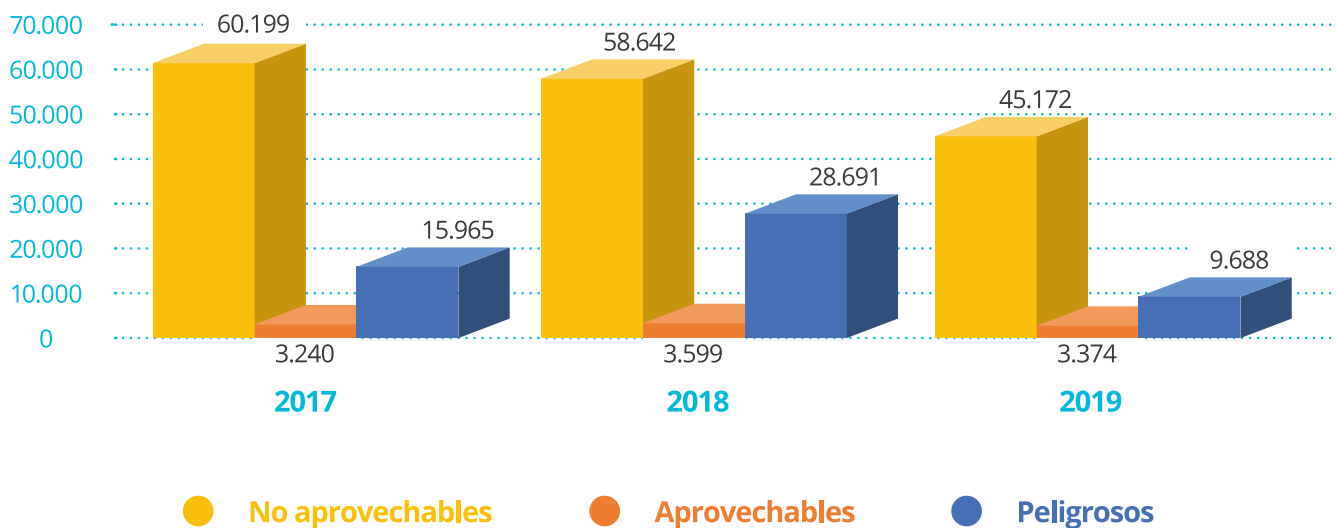




## Residuos por tipo y método de eliminación

Para la eliminación de residuos se cuenta con convenios con empresas especializadas en la disposición final de estos. En la siguiente gráfica se muestra el total de residuos en kg que se han generado en los últimos 3 años:

Residuos por Tipo



Reducción

En los tres tipos de residuos hubo reducción de acuerdo con la siguiente tabla:

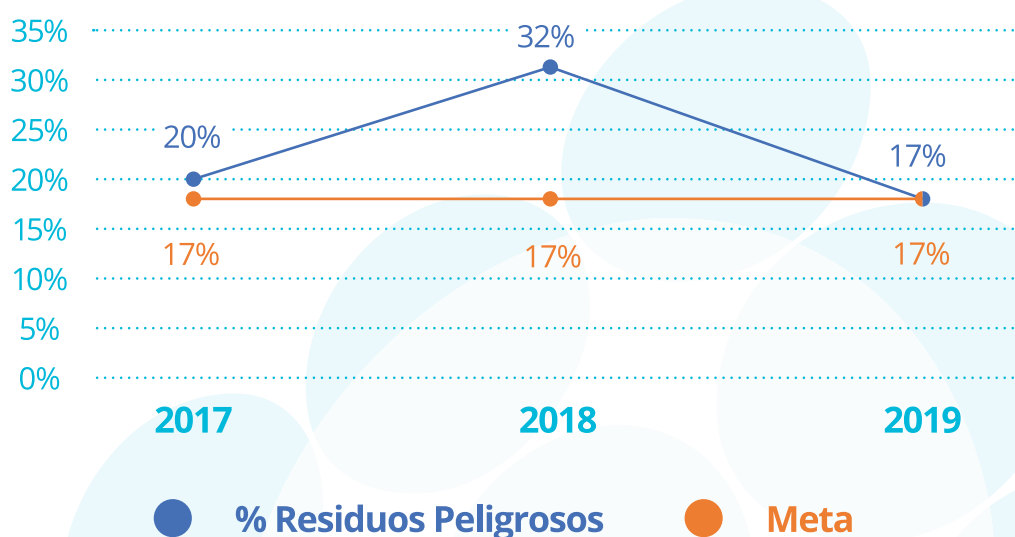
No aprovechables	23%
Aprovechables	6%
Peligrosos	66%

Residuos peligrosos: una reducción del 66% en la cantidad de residuos peligrosos generados en 2019, lo anterior, debido principalmente a las siguientes estrategias:

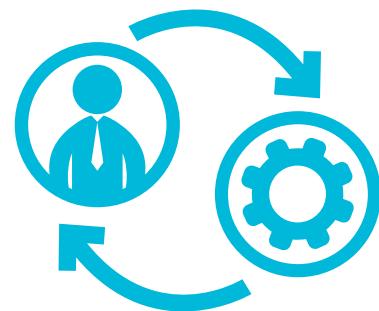
- Se realizó un trabajo con servicio de alimentos y nutrición, dado que se identificó que en el menú de la noche se presentaba bajo consumo de sopa, y se incrementaban los desperdicios de este residuo, clasificado como peligroso.
- Una nueva clasificación de residuos: solo se considerarán peligrosos los residuos de pacientes en aislamiento, los demás residuos de alimentos se clasificaron como residuos no aprovechables.

La meta institucional del porcentaje de residuos peligrosos con respecto a los residuos totales se logró en 2019 como se muestra en la siguiente gráfica:

### Meta Institucional de Residuos Peligrosos



# Estándares Laborales



## Contenido de la Sección

**403-1:** Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

**403-9:** Lesiones por accidente laboral

**404-1:** Media de horas de formación al año por empleado

**404-3:** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

## Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

El hospital tiene implementado un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo bajo de acuerdo con el decreto 1072 de 2015, que a final de 2019 cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 92,5% de acuerdo con su última autoevaluación.

## Lesiones por accidente laboral

Los accidentes laborales durante el 2019 fueron causados por los peligros de condición de seguridad:

- Público 17 (37%)
- Locativo 8 (17%)
- Mecánico 11 (24%)
- Biomecánico y biológico 4 (9%)

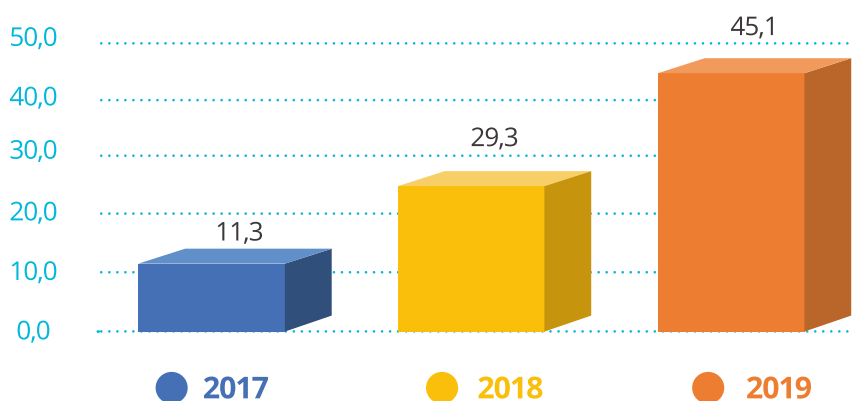
Adicional a un accidente laboral ocurrido por peligro químico y físico (Temperatura) que corresponde al 2% del total.

## Media de Horas de Formación al año por empleado

El promedio de horas de capacitación y formación durante los últimos años ha incrementado, lo cual ha permitido un fortalecimiento de las competencias del personal.



### Promedio de Horas de Capacitación



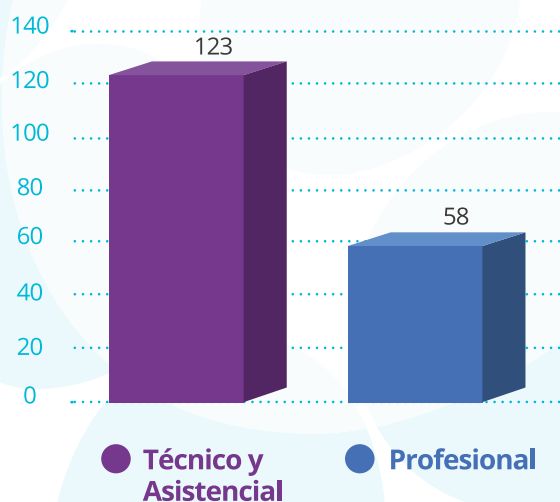
### Año 2019



### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Se cuantifica la información de evaluación de desempeño laboral (EDL) correspondiente al 2019, sólo funcionarios que realizaron período de prueba, empleos provistos a través de la Convocatoria No.426/2016.

El período correspondiente a la anualidad está comprendido del 1 de febrero de 2019 al 31 de enero de 2020. No se incluye la concertación de dos (2) acuerdos de gestión de Gerentes Públicos (Subgerente Administrativo y Financiero), cuya calificación se realizará el 31/01/2020.



Todos los evaluados tuvieron resultados por encima del 90%.

# Diversidad y Equidad



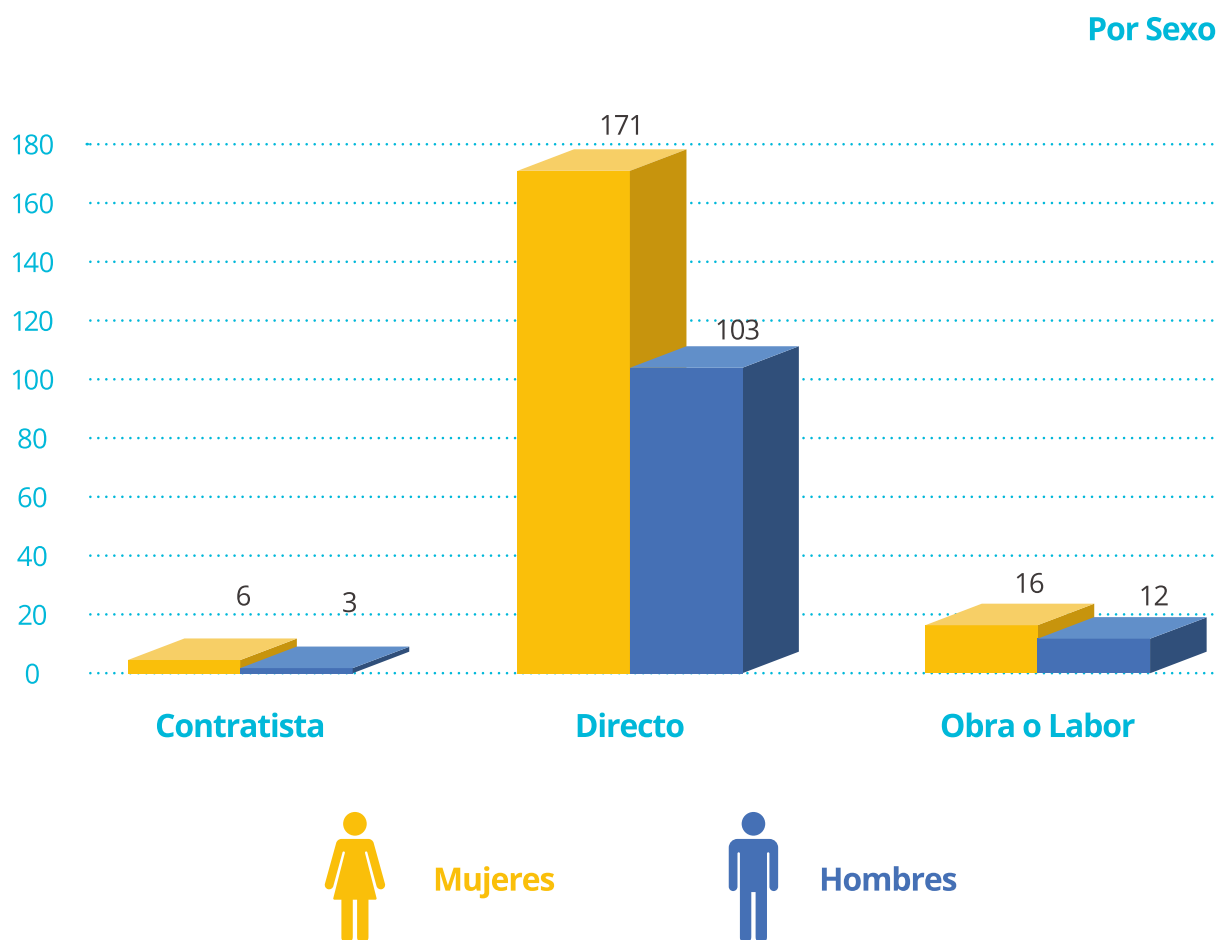
## Contenido de la Sección

**405-1:** Diversidad de empleados

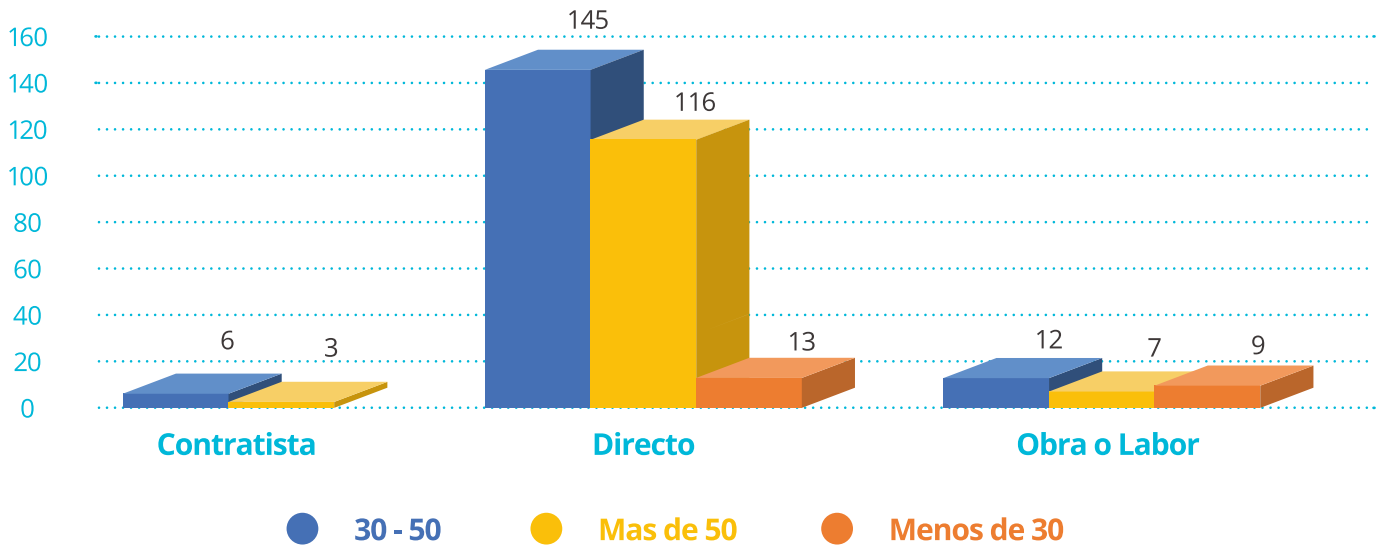
**405-2:** Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

## Diversidad de empleados

Empleados por categoría laboral: directos, contratista, contrato de obra o labor.



### Por Edad



### Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

En la siguiente gráfica se muestra el índice salarial con respecto al SMMLV de los últimos 3 años, promedio entre los cargos de los tres niveles de los cargos que existen.



En la institución no se presenta diferencia salarial por género, solo por nivel del cargo.











# Desempeño Social



## Contenido de la Sección

**413-1:** Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

## Familias fuertes, amor y límites

Objetivo: Invitar a familias de todos los niveles educativos a prevenir conductas de riesgo de los adolescentes entre los 10 y 14 años en términos de consumo de sustancias psicoactivas, embarazo adolescente y violencias evitables.

Población Objetivo: Los grupos no exceden las 15 familias ya que este programa se califica como de educación personalizada.

## Temario sesiones de formación o conceptualización

- i) Usando amor y límites
- ii) Estableciendo reglas en el hogar
- iii) Fomentando una buena conducta
- iv) Uso de las consecuencias
- v) Construyendo puentes
- vi) Protección contra el uso de sustancias psicoactivas
- vii) Ayuda para necesidades especiales de la familia

## Territorio Focalizado

Municipios del Valle del Cauca: para el año 2019 se intervinieron 10 municipios: Calima el Darién, Restrepo, Ginebra, El Cerrito, Pradera, Candelaria, Sevilla, Caicedonia, Bolívar y El Dovio. Graduando a 150 familias. Adicional se realiza seguimiento a los 6 municipios intervenidos en 2017 y 2018.

### Resultados esperados en evaluación de impacto

Los Padres	Los Adolescentes	Las Familias
Aumento en habilidades de crianza específicos (poniendo límites, estableciendo reglas, mostrando amor, monitoreando a sus hijos).	Mejoras en la relación de apoyo, cercanía, y compartir tiempo con los padres.	Han mejorado la comunicación entre ellos.
Mejor interacción con los hijos.	Mejora en el cumplimiento de normas.	Disminución de castigos físicos.
Mejoras en la comunicación.	Menos tasa de uso de alcohol, tabaco, marihuana y otras sustancias.	Testimonios manifiestan que tienen herramientas necesarias para orientar y apoyar a sus hijos con valores claros.
Dedican más tiempo a sus hijos.	Menos problemas conductuales en la casa y en la escuela.	Confianza y comunicación entre hijos y padres sobre actividades diarias.
	Asumen responsabilidades en el hogar y en el colegio.	

Año	Municipio	Corregimiento o Vereda	Familias Graduadas
2017	Ulloa Alcalá Ansermanuevo	Cabecera Municipal	10
		Moctezuma	11
		Cabecera Municipal	15
		Cabecera Municipal	14
2018	La Victoria El Águila Argelia	Miravalles	13
		La María	13
		Cabecera Municipal	12

## Capacitación a Médicos generales para seguimiento de pacientes con enfermedad mental

Esta iniciativa hace parte de las acciones que desarrollan el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) en Salud Mental para el Valle del Cauca. La iniciativa tiene por objetivo capacitar a médicos generales de las Empresas Sociales del Estado del Valle del Cauca en la atención de pacientes que requieren manejo ambulatorio a los diagnósticos más frecuentes en salud mental, para favorecer la contrareferencia.

### Territorio Focalizado

Región Norte Cartago, Región Centro Tuluá, Región Centro Buga, Región Sur Cali, Región Suroriente Palmira

**Impacto:** 5 reuniones realizadas

### Acompañamiento técnico a 40 direcciones locales de salud (DLS) en:

- Fortalecimiento de acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades no transmisibles en la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles.
- Fortalecimiento de acciones de promoción de la salud mental, prevención de problemas mentales y apoyo a la red de cuidadores de personas con patología mental

### Equipo de Terreno

40 psicólogos con perfil social – comunitario, cada uno ubicado en un municipio del Valle del Cauca.

### Centros de Escucha

El objetivo de esta iniciativa es apoyar en el fortalecimiento de la estrategia “Centros de Escucha” a nivel municipal a partir de la capacitación de funcionarios y usuarios de los centros de escucha comunitarios en actividades de autocuidado y reconocimiento de factores de riesgo para enfermedades no transmisibles y mentales.

**Municipios:** Toro, El Dovio, Obando, Versalles, El Cairo, El Cerrito

**Cobertura:** 79 PERSONAS







# De Servicios (Productos)



## Contenido de la Sección

**418-1:** Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

## Nivel de Satisfacción

Durante el 2019, aunque se presentaron fluctuaciones en el resultado final de satisfacción del usuario, en todos los meses hubo cumplimiento de la meta de estar por encima del 90%.

Dentro de los servicios que más aportan para obtener estos buenos resultados se encuentran: hospital día, neuropsicología y laboratorio clínico. Para mantener estos resultados, en el análisis mensual de la satisfacción del usuario se formulan y desarrollan estrategias para intervenir aquellos aspectos o servicios que obtienen los puntajes más bajos y así mejorar la prestación de los servicios y la percepción de los usuarios. La oportunidad de atención de nuestros servicios ha mejorado, las adecuaciones de la infraestructura fueron una prioridad durante el periodo en revisión, sumado al empoderamiento de nuestros colaboradores y el compromiso de brindar un servicio con calidad, seguro, y humanizado.



## Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Durante el 2019 no se presentaron quejas por parte de los usuarios sobre la violación de la privacidad de la información.







# Principales Retos 2020

Para el año 2020, hemos identificado retos que se han convertido en nuestros compromisos, los cuales se muestran a continuación, y el estándar que se pretende reportar en el próximo informe de sostenibilidad:

- Realizar una caracterización del nivel de madurez en RSE con base en parámetros internacionales.
- Definir mecanismos de comunicación para cada grupo de interés.
- Aperturar el centro de atención al paciente drogodependiente **(413-1)**.
- Incluir dentro del procedimiento de evaluación de proveedores la verificación con bases de datos reconocidas **(408-1)**.
- Capacitación órgano de gobierno y personal interno sobre la lucha contra la corrupción. **(205-2)**.
- Ampliar la cobertura del servicio de telepsiquiatría **(413-1)**.
- Definir estrategia para la medición de la huella de carbono **(305-1)**.
- Capacitar al personal interno en temas relacionados con derechos humanos **(412-2)**.
- Incluir cláusulas de derechos humanos en los contratos de colaboradores y contratistas **(412-3)**.







“Hacia un modelo  
de Salud Mental  
Comunitaria”



