



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

HOSPITAL LA MISERICORDIA
INFORME DE GESTION 2001

INFORME TÉCNICO

1. MISIÓN: "Queremos ser la empresa líder en prestación de servicios, con oportunidad, calidad y eficiencia, logrando reconocimiento a nivel nacional con un objetivo primordial "EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO" convirtiéndonos en su primera elección.

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital La Misericordia de Calarcá correspondiente al año 2001, se tuvo en cuenta los ingresos y egresos relativos a la prestación de sus servicios presupuestal y contablemente de acuerdo a la información disponible, e igualmente al numero de las principales actividades asistenciales de la vigencia correspondiente y de las anteriores.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EFECTIVA

CUADRO 1

(En miles de pesos)

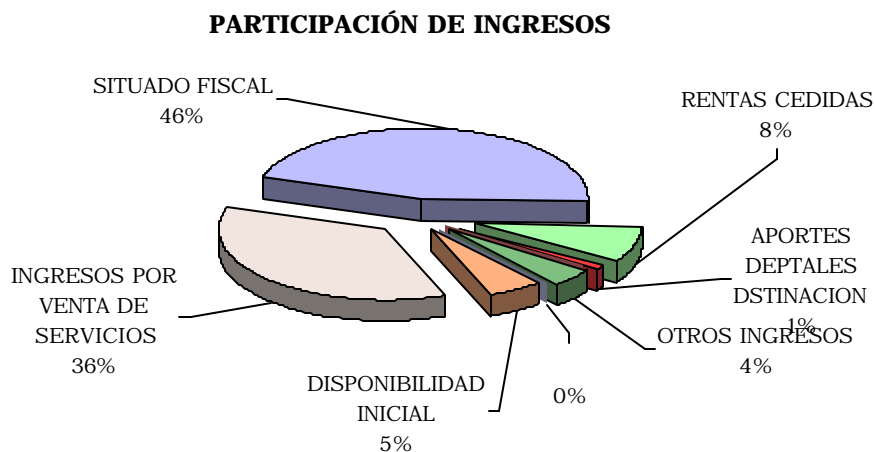
CONCEPTO	VALOR	% DE PARTIC.
DISPONIBILIDAD INICIAL	\$257.447	5.37
INGRESOS	4.279.973	
VENTA DE SERVICIOS	1.714.573	35.81
SITUADO FISCAL	2.175.057	45.42
RENTAS CEDIDAS	390.343	8.15
APORTES DESTINACIÓN ESPECIFICA	50.585	1.05
RECURSOS DE CAPITAL	6.957	0.14
OTROS INGRESOS	192.940	4.02
TOTAL INGRESOS	4.787.902	100%
GASTOS		
Servicios personales	3.594.223	77.26
Gastos generales	688.902	14.80
Gastos de operación	0	
Servicio de la deuda	0	
Transferencias corrientes	288.994	6.21
Inversión	79.966	1.71



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

TOTAL GASTOS	\$4.652.085
SITUACIÓN PRESUPUESTAL	\$135.817
FUENTE: Rendición de cuenta, ejecución presupuestal 2001 Hospital.	

Gráfico 1



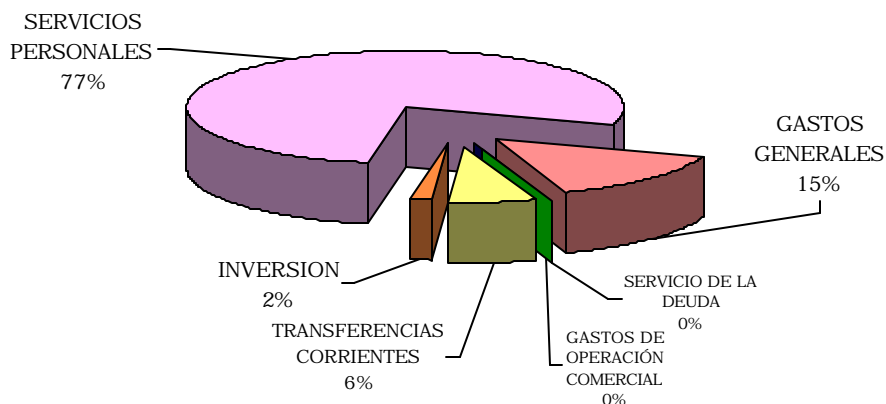
La mayor participación de los ingresos, está representada por situado fiscal con un 46% y los ingresos por venta de servicios con un 36%, permitiendo identificar la dependencia que todavía mantiene el Hospital con respecto a ingresos provenientes del situado, los demás conceptos participan con un porcentaje poco significativo en la conformación del total de ingresos.

Gráfico 2



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

% DE PARTICIPACIONE DE EGRESOS



En la conformación de gastos, el rubro que mayor participación tiene es el de funcionamiento con el 77.26%, seguido de gastos generales con una participación del 14.68, teniendo su explicación en que el presupuesto no se encuentra elaborado como lo establece el Decreto 115 de 1996 aplicable a este tipo de Empresa Social del Estado, lo cual no permite identificar el peso que tienen los gastos administrativos (personal del área administrativa y sus gastos generales) de los gastos de operación comercial (personal asistencia y sus gastos generales), dificultando con ello el análisis de la composición y cuánto pesan dentro del total de gastos.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMA VALORES CONSTANTES

CUADRO 2

(Valores en miles de pesos)

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	%de CCTO.
VENTA DE SERVICIOS (corrientes)	938.697	909.057	1.230.843	1.714.573	
VENTA DE SERVICIOS (constantes)	1.201.805	1.065.510	1.326.356	1.714.356	0.15%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS					
AYUDAS DIAGNOSTICAS					
APOYO TERAPÉUTICO					

Fuente: Estadística Contraloría Departamental 1998, 1999, 2000, rendición de cuenta ejecución presupuestal Hospital 2001.

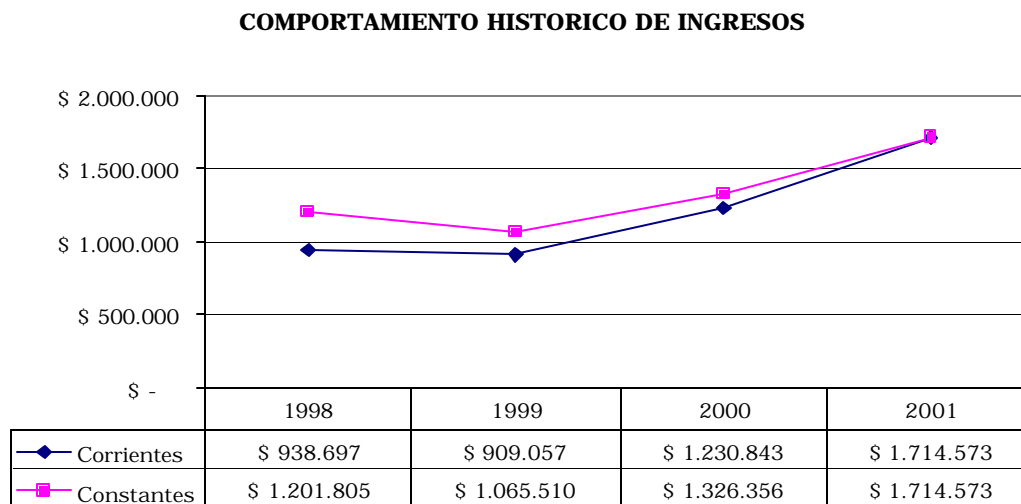


Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

I.P.C.: 1999 - 1.0923; 2000 - 1.0877; 2001 - 1.0776.

Nota: No fue posible clasificar los ingresos por programa, toda vez que el presupuesto de ingresos no se encuentra conformado por las diferentes unidades asistenciales sino por los diferentes regímenes y otros conceptos de ingreso por venta de servicios.

Gráfico 3



La ejecución histórica por venta de servicios presenta un crecimiento del 0.15% entre el año de análisis y el año de 1999 en pesos a precios constantes, presentando un decrecimiento entre las vigencias de 2000 y 1999, incidiendo en este comportamiento la promoción de su portafolio de servicios, que ha conllevado a un incremento en la facturación, como se analiza en el cuadro 7 correspondiente a la facturación presupuestal generada por los diferentes regímenes y otros conceptos de ingreso.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Teniendo en cuenta que los recursos de la oferta constituyen un ingreso por venta de servicios y el cual corresponde al situado fiscal que tiene su soporte en la facturación generada por la atención prestada a la población vinculada, se hace necesario reorientar el análisis a partir del 2001 incluyéndola dentro de este concepto y no como una transferencia de la nación (situado fiscal) de acuerdo con las nuevas disposiciones legales y contables que rigen la materia. Es así entonces que se debería computar el total de ingresos por valor de \$4.279.973 (venta de servicios, recursos de la oferta, rentas cedidas).



EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 3

(Valores en miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJEC.	EGRESOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	\$4.223.986	\$4.279.973	101%	
CONSULTA EXTERNA				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS				
AYUDAS DIAGNOSTICAS				
APOYO TERAPÉUTICO				
TOTAL PRESUPUESTO OPERATIVO	N.A.	N.A.	N.A.	\$4.283.125

Fuente: Rendición de cuenta, ejecución presupuestal Hospital.

Nota: No se puede determinar el total del presupuesto operativo (egreso), ya que los gastos son incluidos de manera general en el rubro de funcionamiento (servicios personales, gastos generales y gastos de operación).

Para adelantar un análisis sobre la eficiencia financiera, es necesario conocer expresamente los gastos que por la operación comercial asumió la Empresa, pues solo de esa manera el resultado sería razonable frente a la venta de sus servicios, contrario a si tomamos los gastos de funcionamiento como lo presenta la ejecución presupuestal, ya que los gastos administrativos no pueden pesar sobre los operativos, no obstante para el presente análisis se tendrá en cuenta la conformación presupuestal que presenta el Hospital.

Los ingresos provenientes de la venta de servicios, los cuales incluyen los recursos de la oferta y las rentas cedidas, fueron programados para el 2001 en \$4.223.986, los cuales comparados con los ingresos ejecutados (recaudo efectivo), muestran una ejecución del 101%, significando que por cada \$100 pesos de ingresos programados, se recaudaron 101 pesos, 1 peso mas de lo proyectado.

Al comparar la ejecución de ingresos por venta de servicios con los egresos de operación de la Empresa, se observa que existe un perjuicio de -\$3.151 (en miles de pesos) lo que representa una ligera pérdida operacional para la entidad y un desequilibrio entre los dos rubros, no obstante se compensa ésta pérdida con el recaudo generado por otros conceptos que



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

conforman el presupuesto de ingresos generando un superavit fiscal, como se analizó en el cuadro 1. Como ya se dijo con anterioridad, esta situación se presenta al no encontrarse el presupuesto conformado de acuerdo al Decreto 115 de 1996, dificultando el análisis por cuanto no refleja la información de los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo).

Los ingresos deben ejecutarse de acuerdo a las nuevas disposiciones sobre la materia, como ya se dijo en el análisis generado en el numeral 2.1.1.

EJECUCIÓN DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

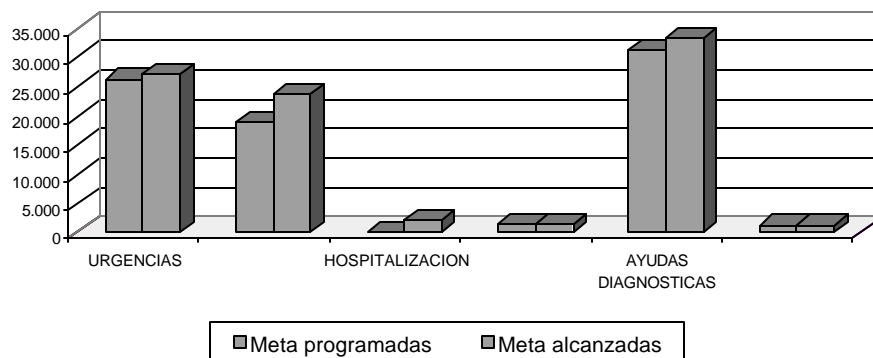
CUADRO 4

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIA	26.401	27.315	103.46
CONSULTA EXTERNA	18.914	23.855	126.12
HOSPITALIZACIÓN	0	1.977	
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS	1.321	1.448	109.61
AYUDAS DIAGNOSTICAS	31.368	33.352	106.32
APOYO TERAPÉUTICO	1.244	1.247	100.24

FUENTE: Programa de mejoramiento de los servicios de salud Hospital.

Gráfico 4

EJECUCIÓN METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA





Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

La ESE Hospital La Misericordia de Calarcá, no programó metas para la vigencia de 2001 por los diferentes servicios asistenciales que presta en cumplimiento de su objeto social, tomándose para poder realizar este análisis, las cumplidas en la vigencia de 2000.

Como se puede apreciar en el cuadro 4, el porcentaje de cumplimiento de la ejecución de las metas en unidades por programa, superó lo programado en todas las áreas funcionales, situación que obedece en gran parte a que la ESE reinició la prestación de sus servicios en su sede habitual una vez reconstruida la edificación y a la gestión presentada por la alta gerencia con el redireccionamiento de su portafolio de servicios, pues no escapa a este análisis la situación generada por el traslado de competencias al municipio de Calarcá al haber sido éste certificado para asumir la prestación de los servicios de primer nivel de atención, lo que le generó a la ESE Hospital La Misericordia una disminución de población y demanda de servicios por su condición Entidad prestadora de servicios de segundo nivel de complejidad y de atención del orden Departamental.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES DE SERVICIOS ASISTENCIALES

CUADRO 5

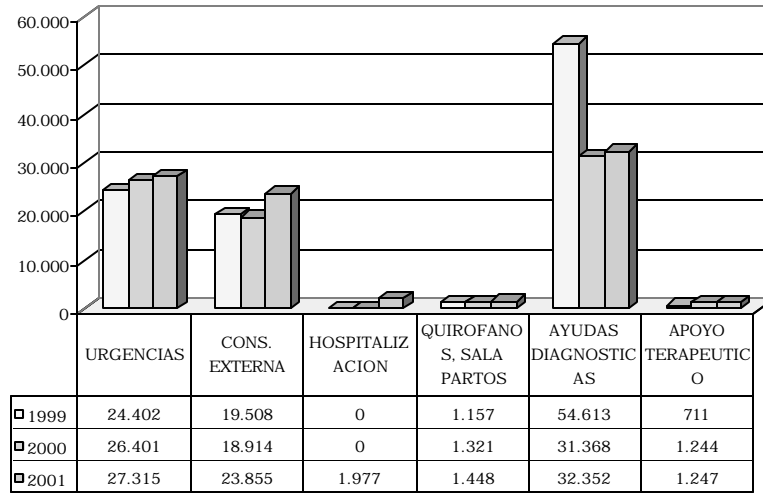
PROGRAMA	1999	2000	2001	% DE VARIACIÓN	
				2000/ 1999	2001/ 2000
URGENCIAS	24.402	26.401	27.315	108.1	103.4
CONSULTA EXTERNA	19.508	18.914	23.855	96.9	126.1
HOSPITALIZACIÓN			1.977		
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS	1.157	1.321	1.448	114	109.6
AYUDAS DIAGNOSTICAS	54.613	31.368	33.352	57.43	106.3
APOYO TERAPÉUTICO	711	1.244	1.247	174.9	100.2

Fuente: Programa de mejoramiento de los servicios de salud ESE La Misericordia.



Gráfico 5

COMPORTAMIENTO HISTORICO DE METAS EN UNIDADES



La ejecución histórica de las metas de los servicios asistenciales que ofrece la ESE Hospital La Misericordia, muestra un comportamiento creciente entre los periodos 2001 y 1999, incidiendo en parte el cierre de camas debido a la situación generada por los acontecimientos del sismo del 25 de enero de 1998 que obligo al desalojo de las instalaciones y a la prestación de los servicios en situaciones precarias, además de la creación de la ESE Gonzalo Gutiérrez Arango, adscrita al Municipio de Calarcá para la prestación de los servicios de primer nivel de atención. Significa ello, que la gerencia ha manejado políticas que le permitan mantenerse dentro del mercado de competencia e ir superando la crisis económica a la que se ha visto avocada en los años anteriores.



ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES

CUADRO 6

(En miles de pesos)

BENEFICIARIOS SISTEMA	VALOR FACTURADO	% DE FACT	RECAUDOS			% DE RECAUDO vs FACTURADO
			EFFECTIVO	CXC	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	\$388.033	8.89	\$211.768	\$176.265	\$388.033	54.57
SUBSIDIADO	1.708.521	39.14	1.075.856	632.665	1.708.511	62.97
SOAT-ECAT	90.493	2.07	41.674	48.819	90.493	46.02
PARTICULARES	77.303	1.77	75.592	1.711	77.303	97.78
CUOTA RECUPERAC.	137.727	3.15	137.727	0	137.727	100
OTRAS IPS.	382.005	8.75	171.956	210.049	382.005	45.01
SUBTOTAL	2.784.082		1.714.573	1.069.509	2.784.082	61.58
VINCULADOS	*1.490.703	34.15	°2.565.400		°2.565.400	172
TOTAL	\$4.364.785	100	\$4.279.973	\$1.069.509	\$5349.482	

FUENTE: Ejecuciones presupuestales, *programa mejoramiento de servicios, °certificación Hospital.

Nota: el efectivo por concepto de transferencias de \$2.565.400, no incluye el aporte generado por el fondo de solidaridad y garantía por valor de \$284.000 que da como resultado la certificación generada por el Hospital y que asciende a \$2.281.400.

CUADRO 7

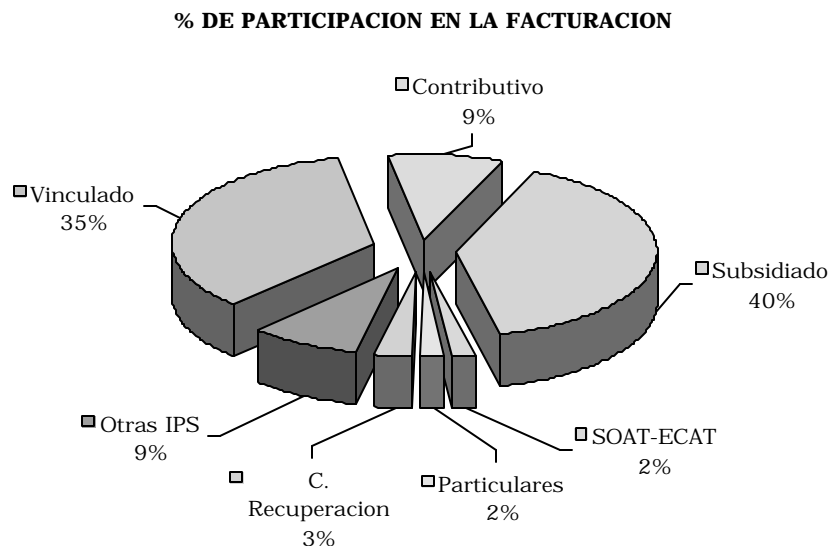
COMPARATIVO FACTURACIÓN	CONT.	SUBS.	SOAT	CUOTAS REC.	PARTIC.	OTRAS IPS	VINCULADO
FACTURACIÓN 2000	215.912	1.442.614	86.517	172.632	19.635	0	1.132.975
FACTURACIÓN 2001	388.003	1.708.521	90.493	137.727	77.303	382.005	1.490.703

En los diferentes conceptos por venta de servicios, el único que presenta una variación negativa es las cuotas de recuperación, en los demás aumentó la facturación con respecto al año anterior.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Gráfico 6



Al analizar el recaudo frente a lo facturado (no incluye vinculados), se muestra que en promedio solo alcanzó el 62%, lo que significa que por cada \$100 facturados por la prestación de servicios por los diferentes conceptos, solo se recaudaron efectivamente \$62 pesos. Genera lo anterior una incertidumbre para la recuperación de la cartera si tenemos en cuenta que para la vigencia de 2000 el porcentaje de recaudo frente a lo facturado fue del 63%, situación que se mantiene.

En cuanto a la facturación generada por la población vinculada, ésta se cubre con los recursos de la oferta (situado fiscal y rentas cedidas) las cuales son transferidas oportunamente al Hospital, razón por la cual su recaudo es mayor.

En este aspecto es importante señalar que analizados los registros contables en lo correspondiente a la facturación glosada, se encontró que ésta es llevada a cuentas de orden deudoras (891517), por valor de \$64.269 millones, estimándose una posible pérdida para la Institución por concepto de prestación de servicios, razón por la cual se sugiere dar traslado al proceso de responsabilidad fiscal de la Contraloría por presunto detrimento patrimonial generado por la falta de eficiencia en la facturación generada por esta Institución Hospitalaria.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

COMPARATIVO DE VENTA Y COSTO DE SERVICIOS.

CUADRO 8

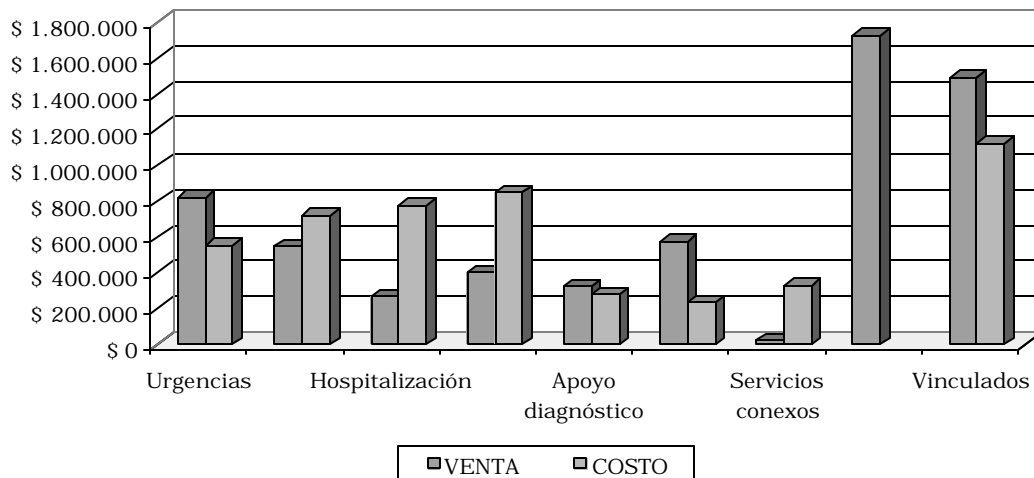
(Valores en miles de pesos)

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% UTILIDAD O PERDIDA
URGENCIAS	821.202	555.827	265.375	32.31
CONSULTA EXTERNA	542.695	720.866	-178.171	-32.83
HOSPITALIZACIÓN	270.560	771.940	-501.380	-185.31
QUIRÓFANOS Y PARTOS	404.633	854.039	-449.406	-111.1
APOYO DIAGNOSTICO	318.451	276.252	42.199	13.25
APOYO TERAPÉUTICO	574.168	229.780	344.388	59.98
SERVICIOS CONEXOS DE SALUD	22.364	325.282	-302.918	-1.354.48
MARGEN EN LA CONTRATACIÓN	1.726.590		1.726.590	
SUBTOTALES	4.680.663	3.733.986	946.677	20.22
FACTURADO VINCULADO	1.490.703			
	6.171.366			

FUENTE: Balance 31 Diciembre del 2000.

Gráfico 7

COMPARATIVO VENTA VS COSTO



Operacionalmente las unidades funcionales que representan pérdida para la Empresa son precisamente las de su principal actividad económica, situación que comparativamente se reduce por cuanto el margen de la



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

contratación afecta positivamente el resultado, generando un superávit operacional. Es importante para la empresa, tomar nuevas políticas en cuanto a los costos que se vienen generando por la prestación de los servicios concomitante con las estrategias que ha implementado para mejorar la venta de servicios, enfrentando las situaciones presentadas tanto por las generadas por el sismo como las competencias asumidas por la Administración Municipal en la prestación de los servicios del primer nivel de atención en las vigencias 2000 y 2001.

También es importante resaltar aquí la pérdida que viene generando otros servicios conexos a la salud, por consiguiente se hace necesario su análisis por la Institución en cuanto a su registro contable y la aplicación del Plan General de Contabilidad Pública.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN VS COSTOS DE OPERACIÓN

CUADRO 9

(En miles de pesos corrientes)

AÑO	1999	2000	2001
INGRESOS	1.123.868	1.577.856	4.679.196
COSTOS	2.539.283	3.082.030	3.733.986
SUPERÁVIT O DÉFICIT	(1.415.415)	(1.504.174)	945.210

Fuente: Balances a 31 de diciembre.

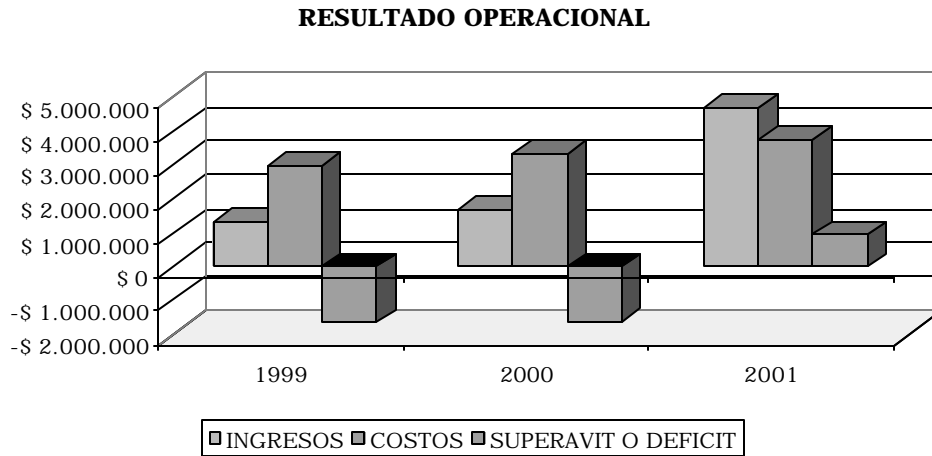
(En miles de pesos constantes)

AÑO	1999	2000	2001	TASA CRECIMIENTO
INGRESOS	1.317.291	1.700.297	4.679.196	0.46
COSTOS	2.976.307	3.321.195	3.733.986	0.07
SUPERÁVIT O DÉFICIT	(1.659.015)	(1.620.897)	945.210	0.15



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Gráfico 8



El comportamiento de los ingresos presenta un crecimiento del 0.46% entre los periodos 2001 y 1999 en precios constantes, sin embargo, entre los años 1999 decreció significativamente. El aumento en los ingresos se ve afectado por la inclusión en la operación del margen en la contratación como resultado del excedente de los recursos de la oferta incluidos como venta de servicios de acuerdo a las normas establecidas por la Contaduría General de la Nación.

Los egresos reflejan una tendencia creciente entre los años 2001 y 1999 del 0.07% en precios constantes presentando una variación del 12.42% para el 2001 con respecto al 2000 y del 11.58% para el 2000 con respecto a 1999.

No obstante la situación económica que ha presentado la ESE Hospital La Misericordia, y la crisis enfrentada por el traslado de competencias del primer nivel de atención al Municipio de Calarcá, ésta logró mantenerse reflejando una leve mejoría, pero de todas formas, la Institución debe entrar a implementar políticas que ayuden a disminuir los costos de operación comercial que generan pérdida, igualmente gestionar el cobro de cartera por venta de servicios ya que refleja una incertidumbre para la entidad respecto a su recaudo, el cual pudiera generar en pérdida hacia el futuro y configurarse un posible detrimento patrimonial.



3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

3.1 CONSULTA URGENTE

Producto:	Consulta urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Unidades producidas:	27.315
Unidades programadas:	26.401

PRINCIPIO DE EFICACIA

CALIDAD: La calidad esta enfocada a evaluar el producto y en qué medida se adecua o satisface lo que se espera de él.

No. pac atend cons urgente que fallecieron mayor después de a 48 horas
Número de pacientes atendidos por consulta urgente .

$$\frac{12}{27.315} \times 100 = 0.044\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: Por cada 1.000 consultas urgentes, se registran 4 muertes.

INSTRUMENTO: Certificado Hospital.

CONFIABILIDAD: Se refiera a los pacientes que ingresan al proceso por la misma afección en el mismo período.

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes atendidos por consulta urgente que no reingresaron por
la misma causa
Número de pacientes atendidos por consulta urgente .

$$\frac{27.315}{27.315} \times 100 = 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: De 100 pacientes que se atendieron por consulta urgente, ninguno reingreso por la misma causa



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

CUMPLIMIENTO: Hace referencia a la prontitud con que el paciente es atendido por consulta urgente.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos con prontitud por consulta urgente}}{\text{Número de consulta urgente programada}}$$

$$\frac{27.315}{26.401} \times 100 = 103\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: Por cada 100 consultas urgentes programadas el hospital atendió 103.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

COMODIDAD: Es la facilidad que tiene el paciente (cliente) para acceder al producto, paciente atendido por consulta urgente con diagnóstico definido.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pac. atendido por consulta urgente con diagnóstico definido}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}$$

$$\frac{26.221}{27.315} \times 100 = 96\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: Por cada 100 pacientes atendidos por consulta urgente, 96 se les definió diagnóstico.

INSTRUMENTO: Certificación Hospital.

COMUNICACIÓN: Tiene que ver con la atención y amabilidad que se le presta al paciente.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. pac atend cons urgente que fueron atendidos de forma amable y cortés}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se pudo evaluar este indicador por no disponerse de la información necesaria.

COSTO/ BENEFICIO: Es la relación beneficio/costo percibida por los clientes en el producto (servicio).

DEFINICIÓN DEL INDICADOR: Porcentaje de pacientes atendido por consulta urgente que percibieron un beneficio mayor al costo.

Beneficio /costo > 1

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se pudo evaluar este indicador por no disponerse de la información necesaria.

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

MATERIALES: Son aquellos utilizados en el proceso de atención de urgencias como: medicamentos, material médico quirúrgico, alimentos, su utilización será medida en pesos.

Nota: los valores tomados del balance para la evaluación de las diferentes variables, no incluye los conceptos de contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina y la depreciación.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{27.315}{\$55.0 \text{ miles de pesos}} = 5 \cdot 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizadas significa que por cada 5 consultas urgentes realizadas, se invirtieron \$10.000 pesos, lo que equivale a \$2.000 pesos asignados en materiales por cada consulta.

FUENTE: Centro de costos balance.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

MANO DE OBRA: Es el recurso humano que interviene en forma directa en el proceso de consulta urgente, a saber, médicos, enfermeras, auxiliares, etc.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) mano de obra}} = \frac{27.315}{\$381.793 \text{ miles de pesos}} = 7 \cdot 10^{-5}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizado en mano de obra, significa que por cada 7 consultas urgentes realizadas, se invirtieron 100.000 pesos, lo que equivale a \$14.285 pesos utilizados en mano de obra por cada consulta.

FUENTE: Centros de costos balance.

MEDIOS LOGÍSTICOS: Son los utilizados como apoyo al proceso de consulta urgente a saber: servicios públicos, vigilancia, administración, aseo, mantenimiento, ropería, servicios operativos y trabajo social.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) medios logísticos.}} = \frac{27.315}{\$39.749 \text{ miles de pesos}} = 7 \cdot 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizado en medios logísticos, significa que por cada 7 consultas urgentes realizadas, se invirtieron 10.000 pesos, lo que equivale a \$1.428 pesos utilizados en medios logísticos por cada consulta.

FUENTE: Centros de costos balance.

EFFECTIVIDAD: Mide el impacto de la gestión, en el logro de los resultados y en el manejo de los recursos utilizados en dichos logros.

RENDIMIENTO: Es el desempeño de los recursos con relación a las metas propuestas.

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos por consulta urgente}}{\text{Número de pacientes atendidos por consulta urgente programados}}$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$\frac{27.315}{26.401} = 103\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: De acuerdo a este promedio, el rendimiento de los pacientes atendidos en consulta urgente en el año fue del 103%, lo que significa que por cada 100 consulta urgente programadas, se atendieron 103. Este promedio es significativo si tenemos en cuenta que esta consulta depende de nivel de enfermedad que maneje la población, la accidentalidad y el grado de violencia, factores externos que no dependen de la Institución.

INSTRUMENTO: Estadísticas, programa de mejoramiento de los servicios de salud Hospital.

CRECIMIENTO: Resulta de la comparación del período actual (i) con el período anterior (i-1).

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente en período act.}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente en período ant.}} - 1 \times 100$$

$$\frac{27.315}{26.401} - 1 \times 100 = 3.41\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: Comparado el número de consulta urgente realizadas en la vigencia con respecto al 2000, se observa un crecimiento del 3.41%, lo que significa que por cada 100 programadas se atendieron 3 consultas mas.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

COMPETITIVIDAD: Es el segmento de pacientes atendido por consulta urgente con relación a los similares de la competencia.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente de la competencia}}$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$\frac{27.315}{53.783} \times 100 = 51\%$$

La ESE Hospital la Misericordia, atendió 51 pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital San Juan de Dios que atendió 196.8 pacientes por Consulta Urgente durante el año 2001.

PRODUCTIVIDAD: Es el desempeño de los recursos con relación a la capacidad instalada.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos por consulta urgente}}{\text{Capacidad instalada}}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador.

INSTRUMENTOS: Estadísticas

PARTICIPACIÓN: Es el segmento de pacientes atendidos por consulta urgente de la institución respecto a la totalidad de estos, atendidos por otras instituciones.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Número de pacientes. atendido por consulta urgente de todo el sector}}$$

$$\frac{23.715}{144.531} = 18.9\%$$

La ESE Hospital La Misericordia tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 18.9%, lo que significa que atendió 18.9 pacientes por Consulta Urgente en relación a la totalidad atendida por todo el sector.

ADAPTACIÓN: Es la capacidad que tiene el Hospital de atender las solicitudes de los pacientes.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. De pacientes atendidos en consulta urgente}}{\text{No de solicitudes}} = \frac{27.315}{27.315} = 100\%$$

INSTRUMENTOS: Informe de gestión Hospital oficio de fecha julio 5 de 2001.

El resultado del indicador de adaptación es del 100%, esto significa que la totalidad de las consultas urgentes requeridas por los usuarios, son atendidas por la unidad de urgencia de la Institución.

COBERTURA: Es la parte de la población que se beneficia con la atención del servicio de urgencias con relación al total de las necesidades en este aspecto.

Para el cálculo de la cobertura de los servicios de salud, se partió de la población y el número de veces que ésta consulta y/o utiliza los servicios de salud. Según estadísticas del Ministerio de Salud, la población que requiere los servicios de salud a los que acceden a través de la consulta médica, es igual al total de la población por el factor (1.2). Para este ejercicio se tuvo en cuenta la población del municipio de Calarcá como principal área de influencia del Hospital La Misericordia.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta urgente}}{\text{Número de consulta urgente necesarias.}} = \frac{27.315}{92.240} = 29.6\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 29.6%, según las necesidades calculadas con base a la población del municipio de Filandia (76.867 habitantes), esto significa, que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Circasia en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital el 29.6 por urgencias o de cada 10.000 consultas necesarias atendió 296.

3.2 PROGRAMA CONSULTA EXTERNA

Producto:	Consulta externa
Unidad de medida:	Número de consultas externas
Unidades producidas:	23.855



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Unidades programadas: 18.914

PRINCIPIO DE EFICACIA:

CALIDAD: La calidad esta enfocada a evaluar el producto y en qué medida se adecua o satisface lo que se espera de él.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa a los que se les realizó el diagnóstico, el pronóstico y el plan de tratamiento}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa.}}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador.

CONFIABILIDAD: Se refiere a los pacientes que reingresan al proceso de consulta externa por la misma causa.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos en consulta externa que no reingresaron por la misma causa}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa.}}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador.

CUMPLIMIENTO: Es la atención que se le brinda al paciente a la hora y fecha convenida.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pac. atendidos en consulta externa a la hora y fecha convenidas}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$\frac{23.799}{23.855} \times 100 = 99\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: De las 100 consultas programadas, se cumplieron 99, canceladas en el periodo 56 consultas externas.

INSTRUMENTO: Certificación Hospital.

COMODIDAD: Es la facilidad que tiene el paciente (cliente) para acceder al producto, paciente atendido en consulta externa.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes que fueron atendidos en forma amable y cortés}}{\text{Número de pacientes atendidos por consulta externa}}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información para la evaluación de este indicador.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

COMUNICACIÓN: Tiene que ver con la atención y amabilidad que se le presta al paciente.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pac. atend en cons ext fueron atendidos de forma amable y cortés}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa.}}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información para la evaluación de este indicador.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

COSTO/ BENEFICIO: Es la relación beneficio /costo percibida por los clientes en el producto.

DEFINICIÓN DEL INDICADOR: Porcentaje de pacientes atendidos en consulta externa que percibieron un beneficio mayor al costo.

$$\text{Beneficio /costo} > 1$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

EVALUACIÓN DEL INDICADOR. No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador.

INSTRUMENTO: Encuestas

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

MATERIALES: Son aquellos utilizados en el proceso de consulta externa como: medicamentos, material médico quirúrgico; su utilización será medida en pesos.

Nota: los valores tomados del balance para la evaluación de las diferentes variables, no incluye los conceptos de contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina y la depreciación.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{23.855}{\$40.072 \text{ miles de pesos}} = 6 \times 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizadas significa que por cada 6 consultas externas realizadas, se invirtieron \$10.000 pesos, lo que equivale a \$1.667 pesos utilizados en materiales por consulta.

FUENTE: Centro de costos. Se promedia los costos de consulta externa general y especializada.

MANO DE OBRA: Es el recurso humano que interviene en forma directa en el proceso de consulta externa, a saber, médicos, enfermeras, etc.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Valor (\$) mano de obra}} = \frac{23.855}{\$246.646 \text{ miles de pesos}} = 9.6 \times 10^{-5}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizadas significa que por cada 9.6 consultas externas realizadas, se invirtieron \$100.000 pesos, lo que equivale a \$10.417 pesos en mano de obra por cada consulta.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

FUENTE: Centro de costos. Se promedia los costos de consulta externa general y especializada.

MEDIOS LOGÍSTICOS: Son los utilizados como apoyo al proceso de consulta externa a saber: servicios públicos, vigilancia, administración, mantenimiento, ropería y servicios operativos.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Valor (\$) medios logísticos.}}$$

$$\frac{23.855}{\$113.589 \text{ miles de pesos}} = 1.7 \times 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: La eficiencia relativa en la relación de unidades por recurso utilizadas significa que por cada 1.7 consultas externas realizadas, se invirtieron \$10.000 pesos.

FUENTE: Centro de costos. Se promedia los costos de consulta externa general y especializada.

EFFECTIVIDAD:

RENDIMIENTO: Es el desempeño de los recursos con relación a las metas propuestas.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa programados}}$$

$$\frac{23.855}{18.914} = 126\%$$

De acuerdo a este promedio, el rendimiento de los pacientes atendidos en consulta externa en el año fue del 126%, lo que significa que por cada 100 pacientes programados para ser atendidos por consulta externa, se atendieron 126.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

INSTRUMENTO: Estadísticas.

CRECIMIENTO: Resulta de la comparación del periodo actual (i) con el periodo anterior (i-1).

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa en el período act.} - 1 \times 100}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa en período ant.}}$$

$$\frac{23.855}{18.914} = 26\%$$

Comparado el número de pacientes atendidos del periodo actual (2001) respecto del periodo inmediatamente anterior (2000) por Consulta Externa, se observa que se presentó un crecimiento del 26%, lo que significa que de 100 consultas que se tenían programados atender, se realizaron 26 consultas más de la meta programada.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

COMPETITIVIDAD: Es el segmento de pacientes atendidos en consulta externa del Hospital con relación a los similares de la competencia.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta por la competencia.}}$$

$$\frac{23.855}{37.375} = 64\%$$

La ESE Hospital La Misericordia del municipio de Calarcá, atendió pacientes por Consulta Externa con relación a su competencia, ESE Hospital Universitario San Juan de Dios que atendió 156.7 pacientes por Consulta Externa.

PRODUCTIVIDAD: Es el desempeño de los recursos con relación a la capacidad instalada.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Capacidad instalada.}}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador.

INSTRUMENTOS: Estadísticas

PARTICIPACIÓN: Es el segmento de pacientes atendidos en consulta externa de la institución respecto a la totalidad de estos atendidos por otros Hospitales.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa de todo el sector}}$$

$$\frac{23.855}{206.139} = 11.6\%$$

El Hospital La Misericordia, tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 11.6%, lo que significa que atendió 11.6 pacientes por Consulta Externa en relación a la totalidad atendida por todo el sector.

ADAPTACIÓN: Es la capacidad que tiene el Hospital de atender las solicitudes de los pacientes.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de solicitudes}} = \frac{23.855}{23.855} \times 100 = 100\%$$

El resultado del indicador de adaptación es del 100%, esto significa que por cada 100 solicitudes por Consulta Externa requeridas por los usuarios, fueron atendidas en su totalidad.

INSTRUMENTO: Estadísticas, informe de gestión Hospital.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

COBERTURA: Es la parte de la población que se beneficia con la atención del servicio de consulta externa con relación al total de las necesidades en este aspecto.

Para el cálculo de la cobertura de los servicios de salud, se partió de la población y el número de veces que ésta consulta y/o utiliza los servicios de salud. Según estadísticas del Ministerio de Salud, la población que requiere los servicios de salud a los que acceden a través de la consulta médica, es igual al total de la población por el factor (1.2). Para este ejercicio se tuvo en cuenta la población del municipio de Calarcá como principal área de influencia del Hospital La Misericordia.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de consultas necesarias}} = \frac{23.855}{92.204} = 25.9\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 29.9% según las necesidades calculadas con base en la población del municipio de Calarcá (76.867 habitantes) esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Calarcá, para la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 25.9 consultas externas o de cada 1.000 consultas necesarias, atendieron las mismas 259.



CONCLUSIONES

CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA DE CALARCÁ		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR
EFICACIA	CALIDAD	0.04%
	CONFIABILIDAD	100%
	CUMPLIMIENTO	103%
	COMODIDAD	96%
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	EFICACIA TOTAL	
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	5×10^{-4}
	HUMANOS	7×10^{-5}
	LOGÍSTICOS	7×10^{-4}
EFICIENCIA TOTAL		
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	103%
	CRECIMIENTO	3.41%
	COMPETITIVIDAD	51%
	PRODUCTIVIDAD	-
	PARTICIPACIÓN	18.9%
	ADAPTACIÓN	100%
	COBERTURA	29.6

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, por no haber sido posible la evaluación de todos los atributos, solamente se promedia parcialmente dando un resultado del 74.76%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, el 74.76 cumplen con los atributos de calidad, confiabilidad, cumplimiento, comodidad, que los caracteriza como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Urgente a través de las diferentes variables evaluadas, nos permite



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que la ESE Hospital La Misericordia invierte \$10.000 en costos de materiales por 5 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$2.000 pesos; \$100.00 pesos en mano de obra por 7 consultas urgentes, para un costo de \$14.286 pesos por consulta y \$10.000 pesos en medios logísticos por 7 consultas, para un costo por consulta de \$1.429

La efectividad medida por el impacto de la gestión en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 103%, el cual presenta un crecimiento del 3.41% en la meta programada, en este aspecto hay que tener en cuenta que para la programación de la vigencia de 2001, la demanda por este servicio se incrementó no obstante las situaciones generadas por el traslado de competencias del primer nivel de atención; compite proporcionalmente en un 51% con su similar de la competencia (ESE Hospital Universitario San Juan de Dios); tiene una participación del 18.9% en Consulta Urgente frente a todo el sector; atendió el 100% de las solicitudes en el proceso de Consulta Urgente con respecto a la demanda de solicitudes, y la cobertura en su área de influencia en el proceso de consulta Urgente, es del 29.6% del potencial de la población del municipio de Calarcá.

Nota: la cobertura la determinada por la población y el número de veces que ésta consulta y/o utiliza los servicios de salud, que es igual a la población por el factor 1.2, según estadística del Ministerio de Salud.



CONSULTA EXTERNA

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR
EFICACIA	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	99%
	COMODIDAD	ND
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	EFICACIA TOTAL	
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	6 X 10 ⁻⁴
	HUMANOS	9.6 X 10 ⁻⁵
	LOGÍSTICOS	1.7 X 10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	126%
	CRECIMIENTO	26%
	COMPETITIVIDAD	64%
	PRODUCTIVIDAD	-
	PARTICIPACIÓN	11.6%
	ADAPTACIÓN	100%
	COBERTURA	25.9%

La eficacia total en la Consulta Externa resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, por no haber sido posible la evaluación de todos éstos, solamente se promedia parcialmente dando un resultado del 99%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 9 cumplen con los atributos de cumplimiento, como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Externa a través de las diferentes variables evaluadas, nos permite determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que en la ESE Hospital La Misericordia, invierte en materiales \$10.000 por 6 pacientes atendidos, con un costo



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

por paciente de \$1.667 pesos; en mano de obra invierte \$100.000 por cada 9.6 consultas externas, lo que equivale a \$10.416 pesos utilizados por consulta; en medios logísticos invierte \$10.000 por 1.7 consultas atendidas, lo que equivale a \$5.882 pesos utilizados por cada consulta.

La efectividad medida por el impacto de la gestión en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 126%, el cual presenta un crecimiento del 26% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 64% con su similar de la competencia (ESE Hospital Universitario San Juan de Dios); tiene una participación del 11.6% en Consulta Externa frente a todo el sector; atiende el 100% de las solicitudes en el proceso de Consulta Externa con respecto a la demanda de solicitudes y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 25.9% del potencial de la población del municipio de Calarcá.

Nota: la cobertura la determinada por la población y el número de veces que ésta consulta y/o utiliza los servicios de salud, que es igual a la población por el factor 1.2, según estadística del Ministerio de Salud.

