



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**HOSPITAL PIO X LA TEBAIDA**  
**INFORME DE GESTION 2001**

**1. MISIÓN:** "Ser una Empresa Social del Estado líder en la prestación de servicios de salud de óptima calidad y eficiencia, con una complejidad adecuada a la región aprovechando la experiencia de su personal y la tradición en la prestación de estos servicios, donde sobresalga la buena atención y calidad humana. Ser una entidad autónoma y descentralizada dentro del marco legal, que generen recursos propios invirtiéndolos en tecnología y contratación de personal idóneo que cubra toda la demanda".

**VISIÓN:** La razón de ser del Hospital PIO X es la prestación de servicios de salud con excelente calidad humana y tecnología, que permita la satisfacción plena de las necesidades integrales de prevención y rehabilitación, dentro del nivel de complejidad adecuado a la región.

**2. MEDICIÓN**

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EFECTIVA VIGENCIA 2001**

CUADRO 1

(En miles de pesos)

CONCEPTO	VALOR	% PARTIC.
<b>INGRESOS</b>		
DISPONIBILIDAD INICIAL	0	0
VENTA DE SERVICIOS	2.137890	81%
OTROS INGRESOS	12.255	4%
APORTES NACIONALES Y DPTALES.	0	0
RECURSOS DE CAPITAL	395.645	15%
<b>1. TOTAL INGRESOS</b>	<b>2.651.045</b>	<b>100%</b>
<b>GASTOS</b>		
SERVICIOS PERSONALES	1.376875	64%
GASTOS GENERALES	427.718	20%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	14.573	1%
INVERSIÓN	37.680	2%
INSUMOS Y SUMINISTROS	298.426	14%
<b>2. TOTAL GASTOS</b>	<b>2.155.272</b>	<b>100%</b>
<b>3. SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1-2)</b>	<b>495.773</b>	

FUENTE: Ejecuciones Presupuestales Hospital.



**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

Gráfico 1

**PARTICIPACIÓN DE INGRESOS**

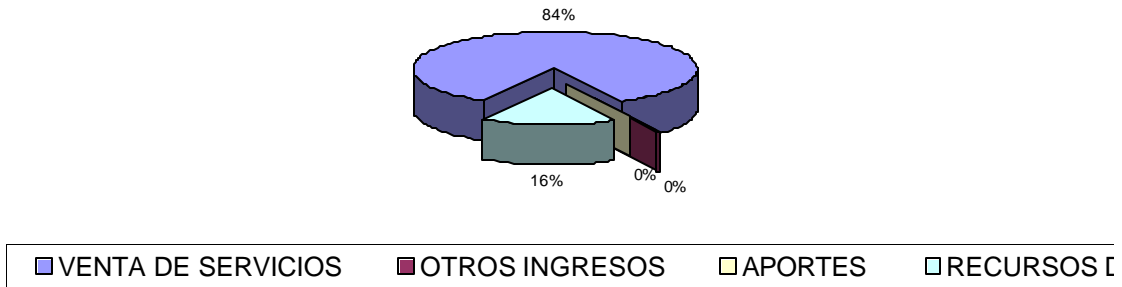


Gráfico 2

**PARTICIPACIÓN DE LOS GASTOS**

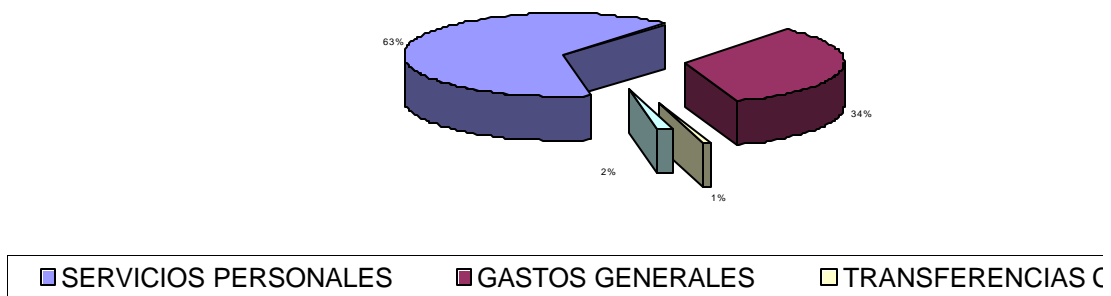
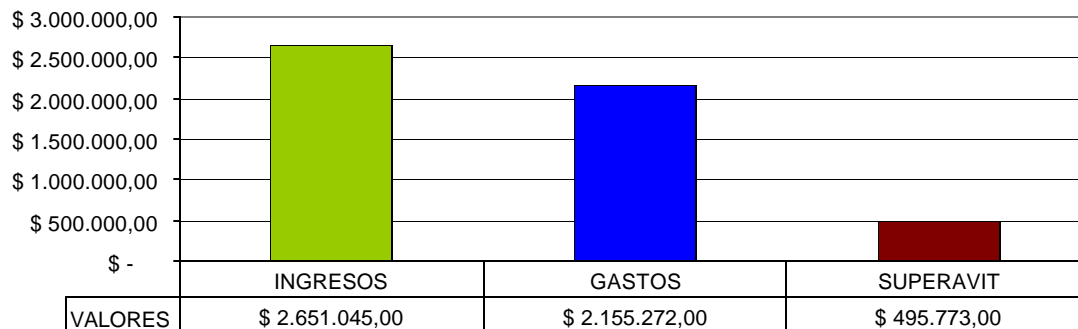


Gráfico 3

**SITUACIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2001**





**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

El Hospital PIO X de La Tebaida para la vigencia 2001 presentó unos ingresos por valor de \$2.651.045, en donde la venta de servicios fue el renglón de mayor recaudo, con un porcentaje de participación del 81%, siendo razonable este resultado dado su misión Institucional; seguido de los Recursos de Capital con un recaudo de \$395.645 y una participación del 15% y en último lugar se encuentra Otros Ingresos con un recaudo de \$12.255 y una participación de 4%. los Aportes Nacionales y Departamentales no contaron con participación

En lo que respecta a los egresos por valor \$2.155.272, la mayor participación fue para los Gastos Personales con un 64% (\$1.376.875), seguido de Gastos Generales con un porcentaje de participación del 34% (\$726.144), en tercer lugar se encuentran los Gastos de Inversiones con una participación del 2% (\$37.680) y en último lugar están las Transferencias Corrientes con un mínimo porcentaje de participación del 1%. Los comportamientos anteriores indican que la Situación Presupuestal del Hospital PIO X de La Tebaida, fue superavitaria en \$495.773.

Teniendo en cuenta la situación de los reconocimientos y compromisos presupuestales al cierre de la vigencia 2001, el Hospital PIO X de La Tebaida, cuenta con una cartera superior a la generada por sus obligaciones, la cual le permitirá cubrir sus compromisos sin tener que acudir a otro tipo de financiamiento, esto teniendo en cuenta la gestión que realice el Hospital para una buena rotación de la cartera.

## EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMA

CUADRO 2

(En miles de pesos constantes)

<b>PROGRAMAS</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>% CCTO</b>
VENTA DE SERVICIOS	\$597.537	\$563.796	\$1.075.680	1.536263	600%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y PARTOS					
AYUDAS DIAGNOSTICAS					
APOYO TERAPÉUTICO					

FUENTE: Informe Fiscal y Financiero C.G.Q. 1998 y 1999, ejecuciones presupuestales Hospital 2000.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**ÍNDICE DE INFLACIÓN**

**TASA DE CRECIMIENTO**

1999/1.0923

$((Ae/Ab)*(4-1)*100)$

2000/1.0877

\$765.022

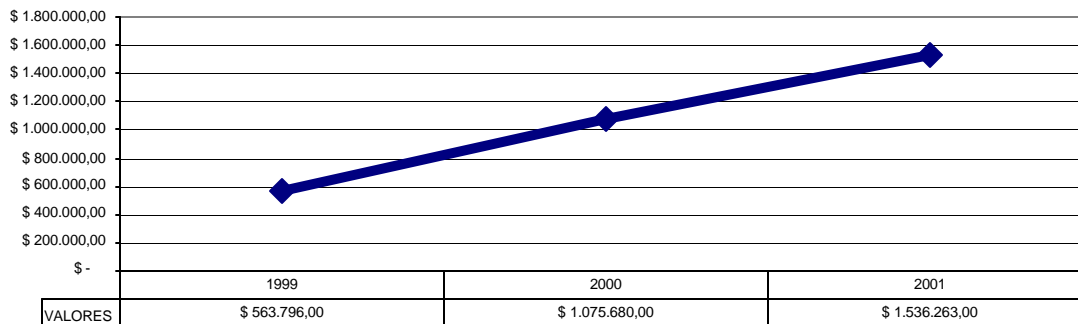
2001/1.0776

El presupuesto no maneja la cuenta de Servicios por Unidades, por lo que se manejó consolidada, lo que no permite conocer el comportamiento histórico de los Ingresos por Unidades Funcionales, generando retrasos en el crecimiento misional del Hospital, pues se mezclan los resultados y no se sabe qué unidades alcanzaron las metas y cuáles no, impidiendo la aplicación de correctivos conducentes a mejorar el recaudo por programas.

El análisis nos muestra que en términos constantes la venta de servicios a reflejado un resultado creciente de 1.998 a 2001 del 600%, las cifras se recogieron de las ejecuciones presupuestales que manejo el Hospital por concepto de venta de servicios sin lograrse identificar el crecimiento de cada unidad funcional toda que el presupuesto que maneja viene discriminado por regímenes y no por unidades funcionales, es importante aclarar que las cifras están inflactadas.

Gráfico 4

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS**





**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

**EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS**

CUADRO 3

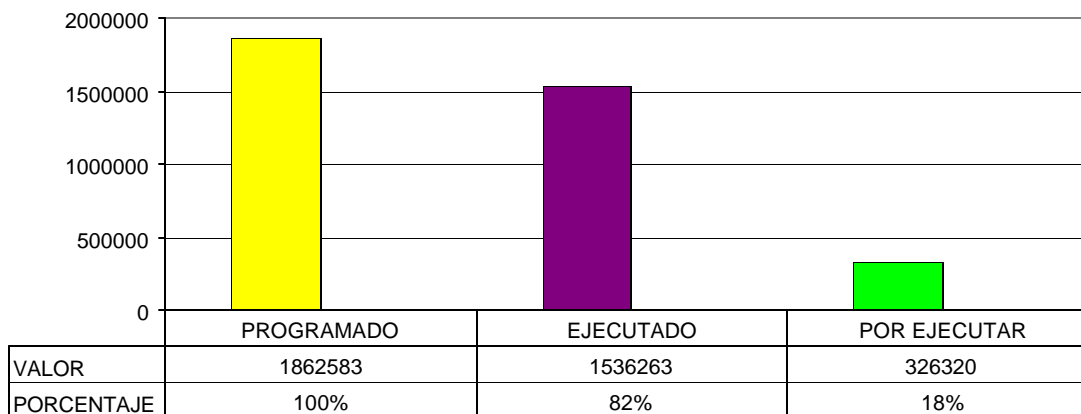
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJEC.	EGRESOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	1.862.583	1.536.263	82%	
CONSULTA EXTERNA				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS				
AYUDAS DIAGNOSTICAS				
APOYO TERAPEUTICO				
<b>TOTAL PRESUPUESTO OPERATIVO</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>	<b>2.155.272</b>

Fuente: Ejecuciones Presupuestales Hospital.

Gráfico 5

**EJECUCIÓN DE METAS POR VENTA DE SERVICIOS**



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



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

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.

La ejecución por venta de servicios alcanzó un 82% frente a lo programado, lo que significa que de cada \$100 programados se recaudaron \$82.

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 -\$619.009 miles de pesos lo que representa una 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 conforman el presupuesto de ingresos generando un superávit fiscal, como se analizó en el cuadro 1. Como ya se dijo con anterioridad, esta situación se presenta al no encontrarse el presupuesto conformado con los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo).

## EJECUCIÓN DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

CUADRO 4

(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		
	PROGRAMADO	EJECUTADO	% EJECUCION
HOSPITALIZACION	21.269	21.476	101%
CONSULTA EXTERNA	27.012	27.321	102%
URGENCIAS	1.372	3.667	268
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS	230	533	232
AYUDAS DIAGNOSTICAS	44.657	33.657	75
APOYO TERAPEUTICO	N.D.	N.D.	N.D.
<b>TOTAL UNIDADES</b>	<b>94.540</b>	<b>86.654</b>	<b>92</b>

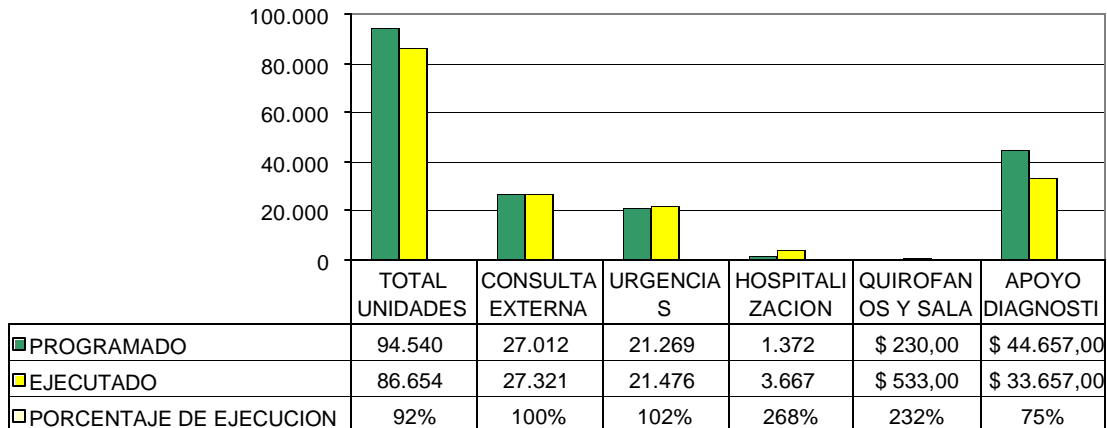
FUENTE: Estadística hospital.



**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

Gráfico 6

**EJECUCIÓN DE METAS POR UNIDADES DE PROGRAMA**



El valor de las unidades programadas se toma de las unidades ejecutadas por programas a 31 de Diciembre del año 2000 v.s lo ejecutado por estas mismas unidades a 31 de diciembre del año 2001, así las cosas se tiene que mientras Consulta Externa, urgencias, Hospitalización, y quirófanos y sala de partos sobrepasan Lo programado en 1%, 2%, 68%, 132%, respectivamente, siendo las ayudas diagnosticas la única que alcanzó un 75%.

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA**

CUADRO 5

(En miles de pesos)

PROGRAMAS	1999	2000	2001.	% PART.
URGENCIAS	\$30.540	\$21.269	21.476	101
CONSULTA EXTERNA	42.229	42.346	27.321	102
HOSPITALIZACIÓN	1.372	1.372	3.367	268
QUIRÓFANOS Y PARTOS	230	230	533	232
APOYO DIAGNOSTICO	40.630	44.657	33.657	75
APOYO TERAPÉUTICO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
<b>TOTAL METAS EN UNIDADES</b>	<b>\$115.001</b>	<b>\$109.874</b>	<b>86.654</b>	<b>92%</b>

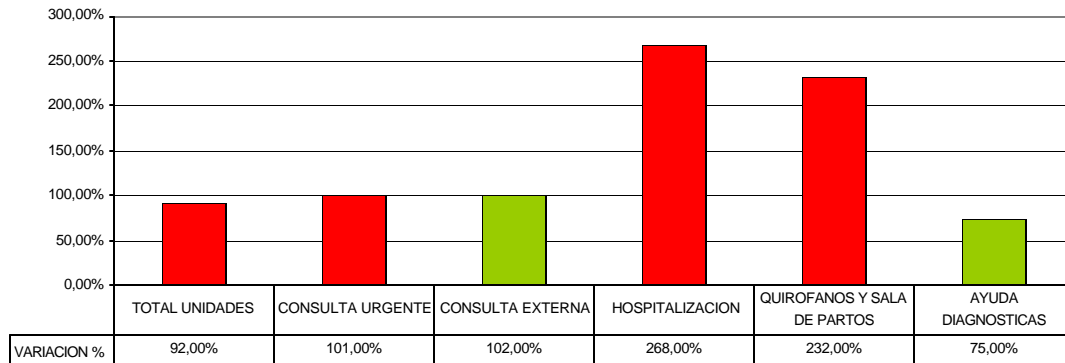
FUENTE: Estadística Hospital.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

Gráfico 7

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES ASISTENCIALES.**



NOTA: No se dispuso de datos estadísticos al respecto para efectuar la proyección histórica de la unidad funcionad de Apoyo Terapéutico.

Se refleja un 92% de Variación en el total de las unidades asistenciales así: En la Consulta Urgente del 1% en el año 2001 con respecto a 2000, lo cual es normal ya que la demanda no depende de la institución, pueden incidir en ello las acciones de promoción y prevención de enfermedad, poca accidentalidad y bajos niveles de violencia, lo que determina la demanda de urgencias; Consulta Externa presentó una variación del 2% y Apoyo Diagnóstico una variación del 25%, Es importante resaltar la variación en la unidad de quirófanos y sala de partos del 132%, así mismo en Hospitalización con una variación de 168%, En promedio se genera una variación del 92% en referencia a la vigencia anterior, reflejándose por parte de cada unidad funcional una variación positiva, con lo que podemos concluir que el Hospital ha hecho esfuerzos por mejorar la prestación del servicio otorgando a la comunidad de la Tebaida una mayor cobertura en salud, como también esta ha venido demandando más de estos servicios debido entre otras a las campañas de promoción y prevención que viene adelantando la institución, lo cual se ve reflejado en la oferta y la demanda.





**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

**ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES**

CUADRO 6

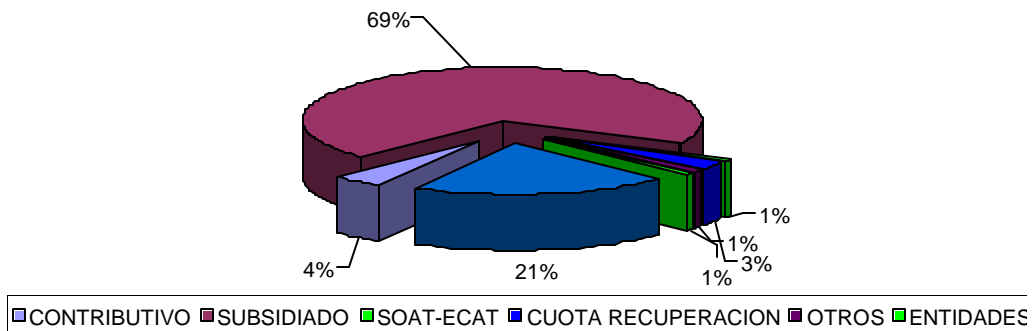
(En miles de pesos)

BENEFICIARIOS SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACT	RECAUDOS			% DE REC.
			EFFECTIVO	CXC	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	89.177	5%	33.892	55.285	89.177	38%
SUBSIDIADO	1.505.857	70	984.668	521.189	1.505.857	66
SOAT-ECAT	17.425	1	5.634	11.791	17.425	33
CUOTA DE RECUPERACIÓN USUARIOS VINCULADOS	56.887	3	56.887	0	56.887	100
OTROS	14.747	1	7.845	6.902	14.747	54
OTRAS ENTIDADES PART.	14.188	1	14.188	0	14.188	100
RÉGIMEN ESPECIAL	12.255	1	12.255	0	12.255	100
<b>SUBTOTALES</b>	<b>1.621.360</b>	<b>82</b>	<b>1.115.369</b>	<b>595.167</b>	<b>1.710.536</b>	<b>54</b>
VINCULADOS	451.864	21	420.894	30.970	451.864	94
<b>TOTAL</b>	<b>2.162.400</b>	<b>100</b>	<b>1.536.263</b>	<b>626.137</b>	<b>2.162.400</b>	<b>71</b>

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital

Gráfico 8

**PORCENTAJE DE FACTURACIÓN POR REGIMENES**

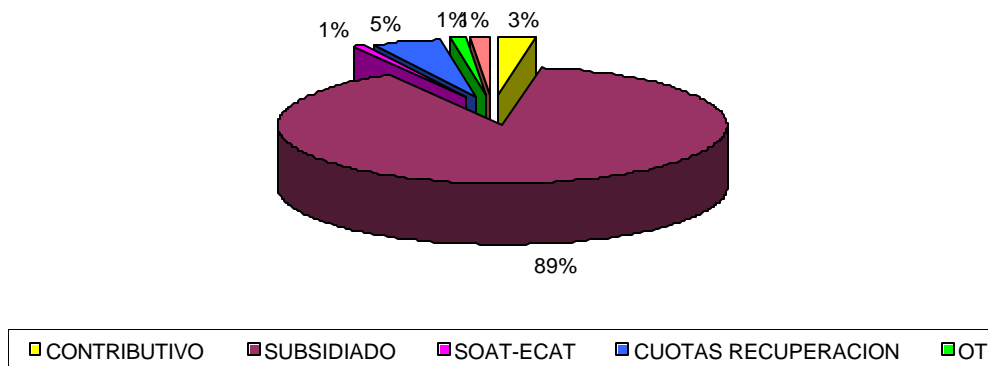




**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

Gráfico 8

**PORCENTAJE DE RECAUDO EN FACTURACIÓN**



Al analizar el cuadro facturación por Regímenes vs. Recaudo vigencia 2001, encontramos que el Régimen Subsidiado fue el que mayor facturación presentó con \$1.505.857 representado en un 70% y un recaudo efectivo de \$984.668, representado un 66%; seguido del servicio a la oferta con una facturación del \$451.864, con una participación del 21%, en tercer lugar, el Régimen Contributivo con una facturación por \$66.926, con un porcentaje de partición 3% y un recaudo efectivo de \$33.892 con una participación de 38%, Cuotas de Recuperación con una facturación de \$56.887 y un porcentaje de participación del 3%, para un recaudo efectivo del 100%, SOAT y Otras Entidades Particulares con una representación mínima que sólo alcanzan un porcentaje de participación del 1% para la facturación recaudándose el 100% efectivamente.



**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

**COMPARATIVO DE VENTA Y COSTO DE VENTA**

CUADRO 7

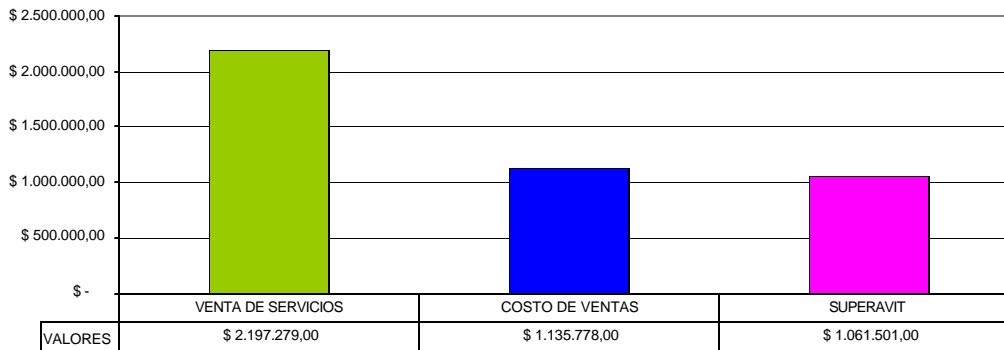
(En miles de pesos)

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% UTILIDAD O PERDIDA
URGENCIAS	\$370.519	\$423.437	(\$52.918)	(\$14.28%)
CONSULTA EXTERNA	521.518	379.726	141.792	27.18%
HOSPITALIZACIÓN	82.097	161.220	(79.123)	96.37%
QUIRÓFANOS Y PARTOS	70.686	71.540	(854)	(1,20%)
APOYO DIAGNOSTICO	136.866	31.967	104.899	76.64%
APOYO TERAPÉUTICO	395.866	172.864	222.296	56.25%
SERVICIOS CONEXOS	25.585		25.585	100%
<b>TOTALES</b>	<b>\$1.602.431</b>	<b>\$1.240.754</b>	<b>\$361.677</b>	<b>22,57%</b>

FUENTE: Balance Hospital vigencia 2001.

Gráfico 9

**COMPARATIVO DE VENTAS VS COSTO DE SERVICIOS**



El comparativo Venta de Servicios por Unidad Funcional vs Costo del Servicio, se refleja que en general la venta de servicios arroja utilidad, representada en un 49%.

La unidad funcional que mayor utilidad generó fue los Servicios Conexos de Salud con un 100%, seguido de Quirófanos y sala de partos con un 83%, apoyo diagnostico con un 80%, apoyo terapéutico con un 62%, Consulta externa con un 47%, Hospitalización con un 46% y por ultimo las Urgencias con el 20%. Para el caso de Servicios Conexos de



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

salud este presentó una utilidad del 100% ya que no se tiene su costo de servicio. Este análisis refleja una utilidad promedio del 49% en todas sus unidades funcionales situación que deja a la entidad en un equilibrio entre sus costos y su venta de servicios.

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 \$26.862 miles de pesos, estimándose una pérdida para la Institución por concepto de prestación de servicios, razón por la cual se sugiere dar traslado a 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.

## **ANÁLISIS DE COSTO POR UNIDADES FUNCIONALES**

### **URGENCIAS**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>D y A</b>	<b>TOTAL</b>
<b>URGENCIAS</b>	23.663	20.408	390.981	16.6267	0	451.679

fuentes : Balance General Hospital 2001

Como se puede ver en el análisis el costo por servicios personales y contribuciones representa el 90% del costo del servicios en términos porcentuales, y en absolutos un valor de \$407.608, lo cual se puede interpretar como la incidencia de los costos de personal de manera determinante en el servicio de urgencias.

### **CONSULTA EXTERNA**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	7.031	16.367	275.906	3.706	0	303.010

FUENTE: Balance General Hospital 2201.



## **Contraloría General del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

Como lo refleja el análisis el costo de la unidad funcional de consulta externa y procedimientos esta afectado en un 92% por los servicios personales y contribuciones que representan en valores absolutos \$279.612, lo que incide de manera determinante en el servicio en cuestión.

### **CONSULTA EXTERNA SALUD ORAL**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SALUD ORAL</b>	19.039	3.659	8.652	0	0	31.350

Fuente: Balance General Hospital 2001.

El análisis nos muestra que del total invertido, los recursos por concepto de servicios personales en la unidad de Consulta Externa en salud oral corresponden al 27%, lo que incide de manera mínima en el resultado que arroja esta unidad.

### **HOSPITALIZACIÓN**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>HOSPITALIZACIÓN ESTA - GENERAL</b>	7.995	27.233	41.038	16.569	0	92.835

Fuente: Balance General Hospital 2001.

El análisis muestra que del 100% de recursos utilizados para la atención de la unidad de Hospitalización estancia general el 62% (\$57.607) corresponden a erogaciones hechas para el pago del personal, y que incide de manera determinante en el resultado que genera este servicio.

### **QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS</b>	16.618	3.521	466	0	0	11.630

Fuente: Balance General Hospital 2001.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

El análisis indica que del total de recursos utilizados en la atención de los pacientes que ingresan al servicio de quirófanos y sala de partos, se invierte en erogaciones de servicios personales el 4% equivalente a \$466, lo que indica que estos costos no inciden de manera determinante en el resultado de esta unidad.

### **LABORATORIO CLÍNICO**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>APOYO DIAGNOSTICO LAB - CLÍNICO</b>	17.980	6.513	3.010	939	0	25.894

Fuente: Balance General Hospital 2001.

El análisis nos muestra que del 100% de los recursos utilizados en la atención del laboratorio clínico, el 15% corresponden a erogaciones realizadas para pagar los servicios personales de la entidad cuyo valor es de \$3.949, Hecho este que no incide de una manera determinante en el resultado de esta unidad.

### **IMAGENOLOGIA**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>APOYO Terapéutico rehabilitación</b>	256	92	9.990	0	0	10.338

Fuente: Balance General Hospital 2001.

El análisis nos muestra que en la unidad de rehabilitación la incidencia de las erogaciones por servicios personales corresponden al 98%, equivalentes a \$ 9.990. lo que incide en el resultado de dicha unidad.

### **APOYO TERAPÉUTICO**

<b>UNIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>GENERALES</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>CONTRI</b>	<b>DYA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>APOYO TERAPÉUTICO FARMA-INSUM</b>	176.882	3.788	15.834	1.015	0	197.519



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

Como lo muestra el análisis del 100% de recursos invertidos en la atención de la unidad de apoyo terapéutico el 8% corresponden a erogaciones por servicios personales o sea \$16.849, hecho este que demuestra la poca incidencia de los servicios personales en el resultado de esta unidad.

**SERVICIOS CONEXOS DE SALUD**

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
<b>Servicios conexos de salud</b>						

Como lo determina el análisis del 100% de recursos utilizados para la atención de los Vinculados el 95%, se destina a cubrir las erogaciones por concepto de servicios personales equivalentes a \$19.155, hecho este que se deberá tener en cuenta al replantear la nomina de planta del Hospital.

Al realizar el análisis general de la entidad en cuanto al Costo de los Servicios con respecto al valor de la venta de los mismos se tiene que en promedio el 90% de los recursos se utilizan para cubrir las erogaciones que por servicios personales tanto especializado como asistencial y administrativo tiene el Hospital para su funcionamiento hecho este que refleja una situación insostenible en el momento de medir la sostenibilidad por venta de servicios que debe manejar el hospital para su subsistencia, lo cual deberá servir como mecanismo para la toma de decisiones en el futuro en la entidad con el fin de hacerla auto sostenible y que sirva para mejorar la calidad de vida en salud de la comunidad de Córdoba Quindío como es su misión institucional.

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN vs. COSTOS DE OPERACIÓN**

CUADRO 8

(En miles de pesos)

AÑO	1999	2000	2001	% CCTO
INGRESOS	\$828.943	\$1.602.431	2.197.279	118
COSTOS	1.004.273	1.240.754	1.135.778	85
<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT</b>	<b>-\$175.330</b>	<b>\$361.677</b>	<b>1.061.501</b>	<b>33%</b>

FUENTE: Balance Hospital.



**Contraloría General del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

**INFLACTOR INGRESOS**

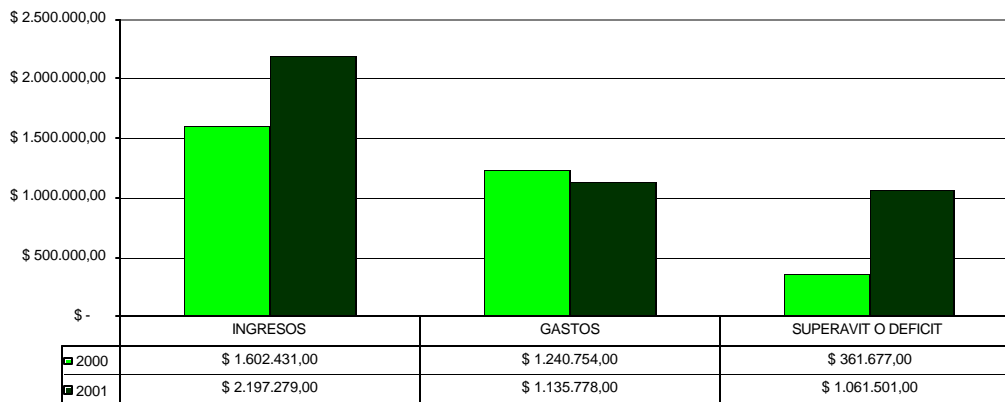
1998/2001 : \$1.061.287

**INFLACTOR COSTOS**

1998/2001: \$1.285.761

Gráfico 8

**SITUACIÓN HISTÓRICA INGRESOS VS COSTOS DE OPERACIÓN**



El comportamiento operacional de la entidad muestra una tendencia creciente en la venta de servicios con un 118% y los gastos de operación en un 85% en el cumplimiento de su objeto social. Se presenta una utilidad operacional en la vigencia de 2000, por cuanto los gastos no sobrepasan (costos) a los ingresos (por venta), en tanto que para la vigencia 2001, la utilidad supera la anterior y se obtiene un resultado positivo de \$1.061.501, presentado un crecimiento del 33%.

**3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS**

**3.1 PROCESO CONSULTA URGENTE**

Proceso: Atención Consulta urgente  
 Unidad de medida: Número de consultas urgentes  
 Unidades producidas: 21.476  
 Unidades programadas: 21.269





**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**PRINCIPIO DE EFICACIA**

**CALIDAD:** La calidad está enfocada a evaluar el producto y en qué medida se adecua a satisfacer lo que se espera de él. Las unidades que se toman como programadas corresponden a las realizadas la vigencia anterior.

Número de pacientes atendidos por consulta urgente que no fallecieron  
Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

$$21.472/21.476 * 100 = 99\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

El indicador muestra que de todos los pacientes atendidos por consulta urgente solo 4 fallecieron dentro de las 48 Horas siguientes a la fecha de la consulta.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pac. At. por cons. urgente que no reingresaron por la misma causa  
Nro de pacientes atendidos por consulta urgente

$$21476/21476 * 100 = 100\%$$

El resultado refleja que del total de pacientes atendidos por consulta urgente ninguno reingresos por la misma causa, hecho este que nos puede indicar que las campañas de promoción y prevención han venido causando efecto en la comunidad del municipio de la Tebaida.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes atendidos con prontitud por consulta urgente  
Número de pacientes atendido por consulta urgente.

$$21.350/21.476 * 100 = 98\%$$



## **Contraloría General del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

De 21.476 pacientes que demandaron el servicio de urgencias , el 98% fue atendido con prontitud y solo el 2% restante esta insatisfecho con esta. Este indicador se construyo de acuerdo a las encuestas del SIAU.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No de pac. At. por consulta urgente que tuvieron fácil acceso al servicio  
Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestados).

$$564/690 * 100 = 82\%$$

De 690 pacientes que demandaron el servicio de urgencia encuestados el 82% tuvieron fácil acceso al servicio, el restante 18% equivalente a 126 personas no logro fácil acceso al servicio.

INSTRUMENTO: Encuestas SIAU.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendido por consulta urgente que fueron atendidos de forma amable y cortés

Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuesta).

$$564/690 * 100 = 66\%$$

El indicador nos muestra que del 100% de las personas que demandaron el servicio de urgencias encuestados solo el 82%, fue atendido de manera amable y cortés, el restante 18% no lo cree así, correspondiendo a 126 personas.

INSTRUMENTO: Encuesta. ( información del SIAU)



**Contraloría General del Quindío**  
“Para que todos participemos”

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

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

Costo /beneficio > 1

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR:** No se contó con la información necesaria para la evaluación de este indicador. Con posterioridad se le deberá preguntar al cliente por intermedio de las encuestas del SIAU el concepto del beneficio con respecto al costo de este servicio.

**INSTRUMENTO:** estadística y /o encuestas

**PRINCIPIO DE EFICIENCIA:** Que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar los resultados.

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

Número de pacientes atendidos por \$10<sup>n</sup> (n = 0.10) de materiales, mano de obra y medios logísticos.

**CALCULO DEL INDICADOR:**

Número de pacientes atendidos en consulta urgente  
Valor (\$) materiales (en miles de pesos)

$$= 21.476/23.663 = 0.90 * 10^{-4}$$

Estableciendo la relación entre las unidades producidas y las unidades en pesos de materiales, se obtuvo que por cada persona atendida en consulta urgente, el Hospital invirtió \$10.000 pesos en materiales

**FUENTE:** Centro de costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

TABLA No. 1 EFICIENCIA MATERIALES POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.	
VARIABLE	TOTAL
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>21.476</b>
VALOR MATERIALES	23.663
EFICIENCIA RELATIVA	0.90*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>21.269</b>
VALOR MATERIALES	43.500
EFICIENCIA RELATIVA	0.48*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	0.90*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2000	0.48*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MATERIALES</b>	<b>0.94*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

**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:

Número de pacientes atendidos en consulta urgente

Valor (\$) mano de obra (en miles de pesos)

$$= 21.476/407.608 = 0.05*10^{-4}$$

Estableciendo la relación entre unidades producidas y las unidades en pesos de mano de obra se obtuvo que por cada 5 pacientes atendidos por consulta urgente, el Hospital invirtió \$1.000.000 pesos en mano de obra.

FUENTE: Centro de Costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

<b>TABLA No.2</b>	
<b>EFICIENCIA MANO DE OBRA POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>21.476</b>
VALOR MANO DE OBRA	407.608
EFICIENCIA RELATIVA	0.05*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>21.269</b>
VALOR MANO DE OBRA	261.700
EFICIENCIA RELATIVA	0.08*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	0.05*10 <sup>-54</sup>
EFICIENCIA 2000	0.08*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MANO DE OBRA</b>	<b>0.07*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

**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:

Número de pacientes atendidos consulta urgente  
Valor (\$) medios logísticos (en miles de pesos)

$$= 21.476/20.408 = 1.05*10^{-4}$$

Estableciendo la relación entre unidades producidas y las unidades en pesos de medios logísticos se refleja que por cada paciente atendidos en consulta urgente, se invirtieron \$10.000 pesos en medios logísticos.

FUENTE: Centro de costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

<b>TABLA No.3</b>	
<b>EFICIENCIA MEDIOS LOGÍSTICOS POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>21.476</b>
VALOR MEDIOS LOGÍSTICOS	20.408
EFICIENCIA RELATIVA	1.05*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>21.269</b>
VALOR MEDIOS LOGÍSTICOS	17.900
EFICIENCIA RELATIVA	1.18*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	1.05*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2000	1.18*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MEDIOS LOGISTI</b>	<b>1.12*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

**IMPACTO DE LA GESTIÓN:** 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.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Consultas urgentes realizadas} \times 100}{\text{Consultas urgentes programadas}} = \frac{21.476}{21.269} \times 100 = 101\%$$

Este indicador nos muestra que para la vigencia 2001, el Hospital PIO X de La Tebaida, logró un cumplimiento del 101%, lo que significa que de 100 consultas programadas en consulta de urgencias, la entidad atención 101 consultas.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

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



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Ejecutado n-ejecutado n-1 (2001)}}{\text{Ejecutado n-1 (2000)}} = 21.476/21.269 *100= 101\%$$

Este indicador refleja que para la vigencia del 2000, la institución presentó en su consulta de urgencias un crecimiento del 1% con respecto al periodo anterior.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$21.476/26.652 *100 = 80\%$$

El Hospital de Referencia en la consulta urgente es el San Vicente de Montenegro.

INSTRUMENTOS: Estadísticas

El Hospital PIO X de la Tebaida, atendió 80% de pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Montenegro, que atendió 108% pacientes por Consulta Urgente.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTO: Estadística y/o encuestas



**Contraloría General del Quindío**  
“Para que todos participemos”

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR:** Este indicador no se puede medir puesto que no se cuenta con la información necesaria.

**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:**

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{21.476/146.770*100} = 14\%$$

Número de PAC. atendido por consulta urgente de todo el sector

**NOTA:** los datos para la evaluación de este indicador fueron tomados del Informe de Gestión del ISSQ, y a su vez de la estadística del DANE según Censo de 1.993.

El Hospital PIO X del Municipio de La Tebaida tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 14%, lo que significa que atendió 14 pacientes por Consulta Urgente con 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:**

$$\frac{\text{Consultas urgentes realizadas}}{\text{Consultas urgentes solicitadas}} \times 100 = \frac{21.476 \times 100}{21.476} = 100\%$$

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

**FUENTE:** Informe de gestión Hospital.

**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.





**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

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 La Tebaida como principal área de influencia del Hospital PIO X.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. De pacientes atendidos por consulta urgente}}{\text{No. De pacientes por consulta urgente necesarias}} = 21.476/28.236$$

\*100 = 76%

No. De pacientes por consulta urgente necesarias

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 76%, según las necesidades calculadas con base a la población del Municipio de La Tebaida (28.236), esto significa, que de cada 100 consultas médicas en urgencias, necesarias en el Municipio de La Tebaida en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 76.

### **3.2 PROCESO DE CONSULTA EXTERNA**

Producto:	consulta externa
Unidad de medida:	numero de consultas externas
Unidades producidas:	27.012.
Unidades programadas:	27.321.

**PRINCIPIO DE EFICACIA:** Que los resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas y que permitan identificar los receptores de la acción económica.

**CALIDAD:** Está enfocada a evaluar el producto y en qué medida satisface lo que se espera del servicio.

CÁLCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. pac. atend en C.E a los que se les realizó el diag, el pron y el plan de}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}$$



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

$$27.321/27.321*100 = 100\%$$

Al 100% de los pacientes atendidos en consulta externa se les realizó el diagnóstico pronóstico y el plan de tratamiento logrando un nivel de calidad eficaz.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

CÁLCULO DEL INDICADOR:

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

No. de pac. At. consulta externa que no reingresaron por la misma causa  
Número de pacientes atendidos por consulta externa.

$$27.321/27.321*100= 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

De la totalidad de pacientes atendidos por consulta externa, ninguno reingreso por la misma causa.

**CUMPLIMIENTO:** Porcentaje de pacientes atendidos en consulta externa y la hora y fechas convenidas.

CÁLCULO DEL INDICADOR:

Nro. de pac. atendidos en consulta externa y la hora y fecha convenidas  
Nro. de pacientes atendidos en consulta externa.

$$27.157/27.321*100 = 99\%$$

Este indicador nos muestra que del 100% de los pacientes de consulta externa fueron atendidos oportunamente el 99%.

FUENTE: Estadística y/o encuestas del SIAU.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**COMODIDAD:** Es la facilidad que tiene el paciente (cliente) para acceder al producto, paciente atendido por consulta externa con conducta definida.

CÁLCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendido por consulta externa que tuvieron fácil acceso al servicio

Número de pacientes atendido por consulta externa (encuestados).

$$27.321/1.256 * 100 = 22\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

El indicador nos muestra que del total de pacientes encuestados el 78% tuvo fácil acceso al servicio y el 22% restante no.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendido por consulta externa que fueron atendidos de forma amable y cortés

Número de pacientes atendido por consulta externa (encuesta).

$$27.321/868 * 100 = 31\%$$

FUENTE: Estadística y/o encuestas SIAU.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

El indicador nos muestra que el 69% de los pacientes atendidos por Consulta externa encuestados fueron atendidos en forma amable y cortés y el 31% restante no

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta .SIAU.

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



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:

Porcentaje de pacientes atendido por consulta externa que percibieron un beneficio mayor al costo.

Beneficio /costo > 1

FUENTE: Estadística y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se contó con la información para evaluar este indicador

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

**PRINCIPIO DE EFICIENCIA:** Que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar los resultados.

**MATERIALES:** Son aquellos utilizados en el proceso de atención de Consulta externa como: medicamentos, material medico quirúrgico, alimentos, su utilización será medida en pesos.

Número de pacientes atendidos por cada \$10 (n = 0.10) de materiales, mano de obra y medios logísticos.

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa  
Valor (\$) materiales (en miles de pesos)

$$= 27.321/26.070 = 1.04*10^{-4}$$

Estableciendo la relación entre las unidades producidas y las unidades de recursos en pesos, costo materiales, se obtuvo que por cada paciente atendido en consulta externa, se invirtieron en materiales \$10.000 pesos.

FUENTE: Centro de costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

<b>TABLA No. 1</b>	
<b>EFICIENCIA MATERIALES POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>27.321</b>
VALOR MATERIALES	26.070
EFICIENCIA RELATIVA	1.04*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>42.346</b>
VALOR MATERIALES	54.900
EFICIENCIA RELATIVA	7.7*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	1.04*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2000	7.7*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MATERIALES.</b>	<b>4.37*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos consulta externa  
Valor (\$) mano de obra (en miles de pesos)

$$= 27.321/288.264 = 0.09*10^{-4}$$

Del anterior indicador se obtuvo que por cada 9 pacientes atendidos por consulta externa, el Hospital invirtió \$1.000.000 pesos en costo de mano de obra.

FUENTE: Centro de costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

<b>TABLA No.2</b>	
<b>EFICIENCIA MANO DE OBRA POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>27.321</b>
VALOR MANO DE OBRA	288.264
EFICIENCIA RELATIVA	0.09*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>42.346</b>
VALOR MANO DE OBRA	249.500
EFICIENCIA RELATIVA	1.6*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	0.09*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2000	1.6*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MANO DE OBRA</b>	<b>0.85*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$= 27.321/20.026 = 1.36*10^{-4}$$

Estableciendo la relación entre las unidades producidas y las unidades de recursos logísticos se obtuvo que por cada paciente atendido en consulta externa, el Hospital invirtió \$10.000 pesos en medios logísticos.

FUENTE: Centro de costos.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

<b>TABLA No.3</b>	
<b>EFICIENCIA MEDIOS LOGÍSTICOS POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.</b>	
<b>VARIABLE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>PRODUCCIÓN 2001</b>	<b>27.321</b>
VALOR MEDIOS LOGÍSTICOS	20.026
EFICIENCIA RELATIVA	1.36*10 <sup>-4</sup>
<b>PRODUCCIÓN 2000</b>	<b>42.346</b>
VALOR MEDIOS LOGÍSTICOS	27.400
EFICIENCIA RELATIVA	15.4*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2001	1.36*10 <sup>-4</sup>
EFICIENCIA 2000	15.4*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA EN MED. LOGISTI.</b>	<b>8.38*10<sup>-4</sup></b>

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

**IMPACTO DE LA GESTIÓN :** 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.

CÁLCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Unidades producidas Consultas externas realizadas}}{\text{Unidades programadas Consultas externas programadas}} = \frac{27.321}{27.012} * 100 = 101\%$$

Unidades producidas Consultas externas realizadas = 27.321  
Unidades programadas Consultas externas programadas = 27.012

El Hospital PIO X de La Tebaida presentó un rendimiento en la prestación del servicio consulta externa del 101% indicando que de cada 100 consultas programadas para la vigencia 2001, se realizaron 101 consultas, una más de las programadas.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

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



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

Ejecutado n-1 Consulta externa 2001  
Ejecutado n-1 Consulta externa 2000

$$27.321/42.346 * 100 = 64\%$$

El resultado del presente indicador nos muestra un decrecimiento del 36% con relación a la vigencia 2000, lo que significa que de 100 pacientes que fueron atendidos en el período anterior para la vigencia 2001, se atendieron solo 64 pacientes, lo que se puede interpretar como que las campañas de promoción y prevención que ha venido realizando la institución han mermado la demanda de este servicio.

FUENTE: Informe de gestión Hospital

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos por consulta externa  
Número de pacientes atendidos por consulta externa por la competencia

$$27.321/23.872 * 100 = 114\%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas

El Hospital PIO X de la Tebaida, atendió 14% más de pacientes por Consulta Externa con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl del Municipio Montenegro, que atendió 23.872 pacientes por Consulta externa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa  
Capacidad instalada





**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

INSTRUMENTOS: Estadísticas

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

**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:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{27.321/202.673*100} = 13\%$$

Número de PAC. atendidos en consulta externa de todo el sector

El Hospital PIO X del Municipio de La Tebaida tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 13%, lo que significa que atendió 13 pacientes por Consulta Externa con 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:

$$\frac{\text{Consultas externas realizadas}}{\text{Consultas médicas solicitadas}} = 27.321/28.236*100 = 96\%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 96% de las consultas necesarias en su área de influencia municipio de la Tebaida.

**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



***Contraloría General del Quindío***  
*“Para que todos participemos”*

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 La Tebaida como principal área de influencia del Hospital PIO X.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Consultas externas realizadas}}{\text{Consultas médicas necesarias}} = 27.321/28.236*100= 96\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 96% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de La Tebaida (28.236) esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el Municipio de La Tebaida, para la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 96 consultas externas .



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**CONCLUSIONES**

**PROCESO CONSULTA URGENTE**

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA URGENTE HOSPITAL PIO X LA TEBAIDA</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR. INDICADOR</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	99%
	CONFIABILIDAD	N.D.
	CUMPLIMIENTO	98%
	COMODIDAD	82%
	COMUNICACIÓN	82%
	COSTO / BENEFICIO	N.D.
<b>EFICACIA TOTAL</b>		<b>91%</b>
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	0.90*10 <sup>-4</sup>
	MANO DE OBRA	0.05*10 <sup>-4</sup>
	LOGÍSTICOS	1.05*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		<b>0.67*10<sup>-4</sup></b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	98%
	CRECIMIENTO	98%
	COMPETITIVIDAD	80%
	PRODUCTIVIDAD	N.D.
	PARTICIPACIÓN	14%
	ADAPTACIÓN	N.D.
	COBERTURA	76%

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, y cuya evaluación dio como resultado es del 91% lográndose establecer en que medida cumplen con los atributos que los caracteriza como resultado del servicio recibido.



***Contraloría General del Quindío***  
*“Para que todos participemos”*

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Urgente 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 el Hospital PIO X del Municipio de La Tebaida invierte \$100.000 en materiales, mano de obra y medios logísticos por 6.7 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$14.926 pesos. lográndose determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fue menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 se incluían dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permiten su comparación.

El impacto de la gestión del Hospital PIO X el Municipio de La Tebaida, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 98%, el cual presenta un decrecimiento del 2% en la meta programada, situación en la que tiene incidencia las campañas de promoción y prevención que adelanta la institución; compite proporcionalmente en un 80%% con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Montenegro); tiene una participación del 14% en Consulta Urgente frente a todo el sector; tiene una productividad del 98% 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 98% del potencial de la población del Municipio de La Tebaida.

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.



**Contraloría General del Quindío**  
"Para que todos participemos"

**PROCESO CONSULTA EXTERNA**

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL PIO X LA TEBAIDA</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR. INDICADOR</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	100%
	CUMPLIMIENTO	99%
	COMODIDAD	78%
	COMUNICACIÓN	69%
	COSTO / BENEFICIO	N.D.
<b>EFICACIA TOTAL</b>		<b>90%</b>
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	1.04*10 <sup>-4</sup>
	MANO DE OBRA	0.09*10 <sup>-4</sup>
	MEDIOS LOGÍSTICOS	1.36*10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		<b>0.83*10<sup>-4</sup></b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	100%
	CRECIMIENTO	-36%
	COMPETITIVIDAD	114%
	PRODUCTIVIDAD	N.D.
	PARTICIPACIÓN	13%
	ADAPTACIÓN	96%
	COBERTURA	96%

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 los atributos, solamente se promedia parcialmente dando un resultado del 90%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 90 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 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 el Hospital PIO X del Municipio de La Tebaida invierte en materiales, mano de obra y medios logísticos \$100.000



## ***Contraloría General del Quindío***

*“Para que todos participemos”*

por 8.3 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$12.048 pesos. lográndose determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fue menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 se incluyeron dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permiten su comparación.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital PIO X del Municipio de Tebaida, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 101%, el cual presenta un crecimiento del 1% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 14% con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Montenegro); tiene una participación del 13% en Consulta Externa frente a todo el sector y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 96% del potencial de la población del Municipio de La Tebaida (28.236).

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.