



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS QUIMBAYA
INFORME DE GESTION 2001

1. MISIÓN: "Somos una ESE del orden Municipal la cual presta servicios de salud, fundamentadas en la búsqueda permanente de la calidad, con una tecnología básica y dirigida a la población vinculada y afiliada al sistema general de seguridad social en salud. Nos regimos por los modelos de contratación y tarifas establecidas para el sector, procurando generar niveles equilibrados de rentabilidad económica y social. Trabajamos en equipo, con sentido de pertenencia, respeto y creatividad, permitiéndonos crecer para servir apoyados en la participación activa de la comunidad."

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Quimbaya correspondiente al año 2001, se tuvo en cuenta los ingresos y egresos presupuéstales y contables relativos a la prestación de sus servicios así como el número de las principales actividades asistenciales de la vigencia correspondiente y de las anteriores.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EFECTIVA

CUADRO 1

(En miles de pesos corrientes)

CONCEPTO	2001	%
INGRESOS		
INGRESOS CORRIENTES	1.495.421	90
APORTES NACIONALES	84.088	6
RECURSOS DE CAPITAL	21.365	1
OTROS INGRESOS	50.277	3
1. TOTAL DE INGRESOS	1.651.151	100
GASTOS:		
SERVICIOS PERSONALES	1.265.001	77
GASTOS GENERALES	152.604	9
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	124.856	8
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	99.701	6
INVERSIÓN	0	0
2. TOTAL DE GASTOS	1.642.162	100
3. SITUACIÓN PRESUP.(1-2)	8.989	0

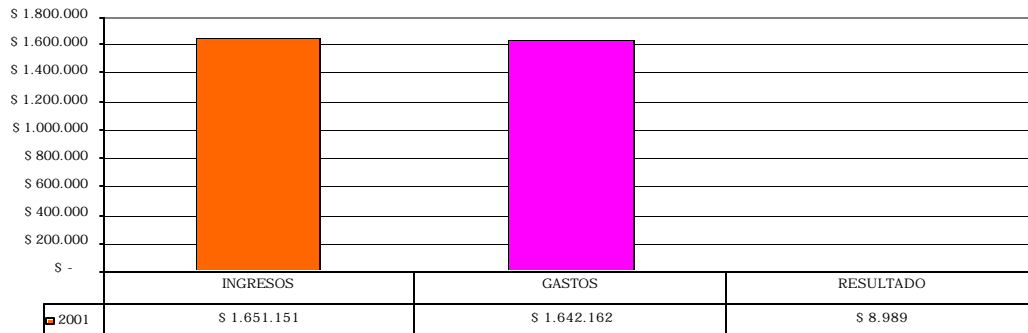
FUENTE: Rendición de cuentas, ejecución presupuestal 2001 Hospital



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Gráfico 1

COMPORTAMIENTO PRESUPUESTAL INGRESOS V/S GASTOS



El porcentaje de participación de los renglones rentísticos del Hospital Sagrado Corazón de Jesús presenta el siguiente comportamiento:

Gráfico 2

PARTICIPACIÓN DE INGRESOS

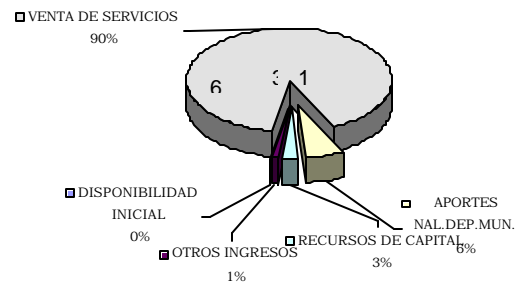
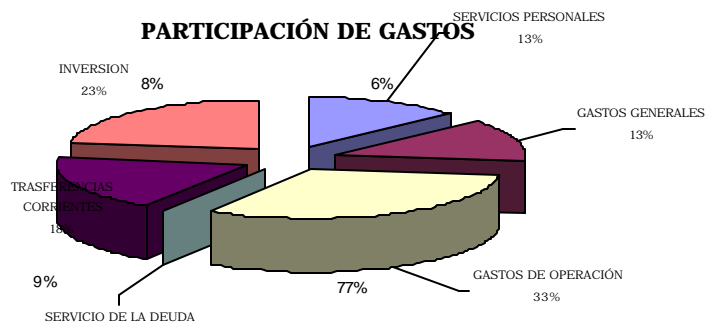


Gráfico 3

PARTICIPACIÓN DE GASTOS





Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Para la vigencia 2001, el Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya, presentó unos Ingresos por \$1.651.151,, donde la Venta de Servicios aportaron un 90%, equivalente a \$1.495.421, en segundo lugar se ubican las trasferencias Nacionales con el 6%, equivalente a \$84.088, en tercer lugar los otros ingresos con el 3%, por \$50.277, y por ultimo con una participación del 1% los recursos de Capital por \$21.365. Este análisis nos indica que en cumplimiento de su misión institucional como es la Prestación de Servicios de Salud, el comportamiento de sus ingresos es razonable, toda vez que esta debe ser su mayor fuente de recursos

En lo que respecta a los Gastos por \$1.642.162. Los servicios personales participan con un 77%, equivalentes a \$1.265.001, Los gastos Generales con el 9%, equivalentes a \$152.604, Los medicamentos e insumos con el 8%, equivalentes a \$124.856, y por ultimo las trasferencias corrientes con el 6% equivalentes a \$99.701, lo que se considera razonable toda vez que para la prestación de los servicios de salud el personal asistencial es primordial por lo tanto debe ser su rubro más representativo.

Se hace necesario que la Institución distinga los gastos de operación comercial propiamente dichos compuestos por los servicios personales asistenciales, gastos por suministros hospitalarios y demás conceptos que tengan que ver con la prestación del servicio de los gastos administrativos o del área de apoyo.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS

CUADRO 2

(En miles de pesos)

PROGRAMAS	2000	2001	% CCTO
VENTA DE SERVICIOS	\$999.087	\$2.052.946	51.9%
URGENCIAS			
CONSULTA EXTERNA			
HOSPITALIZACIÓN			
QUIRÓFANOS Y PARTOS			
APOYO DIAGNOSTICO			
APOYO TERAPÉUTICO			
OTROS SERVICIOS CONEXOS			

FUENTE: Informe Financiero y de Gestión CGQ 2000, Ejecuciones presupuestales 2001 Hospital.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Al analizar el comportamiento en la ejecución histórica de ingresos en precios constantes, se observa una tendencia creciente en el recaudo por la venta de servicios entre los periodos 2000-2001 del 51.9% debido a la inclusión de los recursos de la oferta como el margen de contratación de los servicios de salud.

EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 3

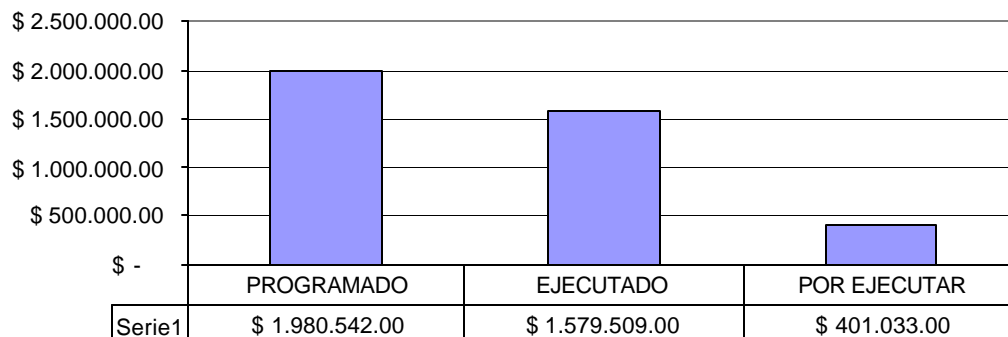
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN	COSTOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	1.980.542	1.579.509	79	1.222.687
URGENCIAS				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICO				
APOYO TERAPÉUTICO				
OTROS SERVICIOS CONEXOS				
TOTAL PRESUPUESTO OPERATIVO	NA	NA	NA	1.642.162

FUENTE: Ejecuciones presupuéstales Hospital. No incluye reconocimientos.

Gráfico 4

EJECUCION 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).



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

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.

La ejecución por venta de servicios alcanzó un 79% frente a lo programado, lo que significa que de cada \$100 pesos programados se recaudaron \$79 pesos; aunque no se alcanzó la meta financiera, el porcentaje por ejecutar del 21% que equivale a \$401.033, sigue siendo significativo, teniendo en cuenta la situación que viene presentando el Hospital de Quimbaya. Los ingresos por venta de servicios frente a los gastos de operación, presentan una situación desfavorable en -\$62.653, lo que se constituye en una pérdida operación y un desequilibrio entre los dos rubros, significando con ello que los gastos de operación son mas altos que la venta generada por el Hospital. no obstante se compensa ésta pérdida con el recaudo generado por otros conceptos que 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 con los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo).

EJECUCIÓN METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

CUADRO 4

(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	17.000	16.546	97%
CONSULTA EXTERNA	40.000	34.071	85
HOSPITALIZACIÓN	2.300	2.383	104
QUIRÓFANOS Y PARTOS	350	399	114
APOYO DIAGNOSTICO	26.200	25.750	98
APOYO TERAPÉUTICO	809	290	36
TOTAL UNIDADES	86.659	79.439	0

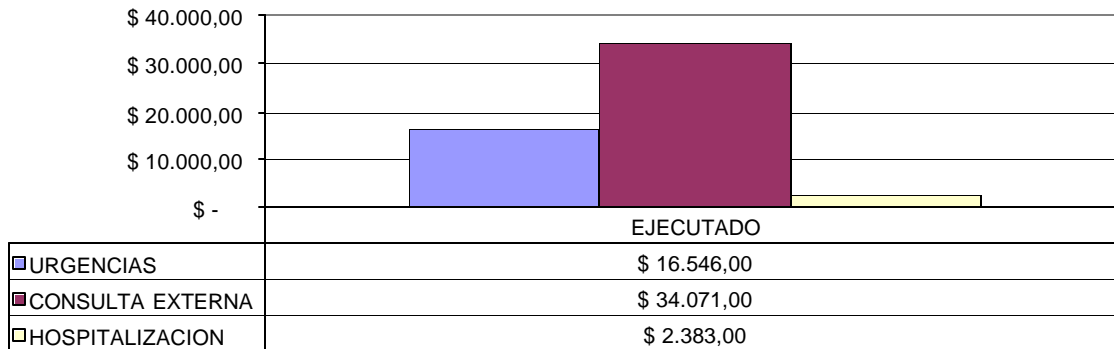
FUENTE: Estadística Hospital



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Gráfico 5

EJECUCION DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS



Para la elaboración del análisis se tomaron las unidades ejecutadas en la vigencia de 2000 como las programadas para el año 2001, dando como resultado un porcentaje de ejecución en el servicio de urgencias del 97%, con respecto a lo programada, en el servicio de consulta externa se ejecuto el 85% de lo programada, en el servicio de Hospitalización se ejecuto el 104%, En quirófanos y sala de partos el 114%, En ayudas diagnóstica el 98%, y por ultimo en apoyo terapéutico el 36%. Lo que nos indica que el hospital maneja un buen sistema de planeación y trata de cumplir sus metas en un alto porcentaje hecho este que le genera una situación financiera estable.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS

CUADRO 5

(En miles de pesos)

PROGRAMAS	2000	2001	% VAR.
URGENCIAS	17.000	16.546	2
CONSULTA EXTERNA	40.000	34.071	43
HOSPITALIZACIÓN	2.300	2.383	7
QUIRÓFANOS Y PARTOS	350	399	19
APOYO DIAGNOSTICO	26.200	25.750	-12
APOYO TERAPÉUTICO	809	290	-64
TOTAL METAS EN UNIDADES	86.659	79.439	9%

FUENTE: Estadística Hospital



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

La ejecución histórica de metas solo fue posible evaluarla teniendo como referencia la vigencia del 2000 en donde los servicios de urgencias tuvieron una tasa de crecimiento del 2%, la Consulta externa del 435, la Hospitalización del 7%, los quirófanos y sala de partos del 19%, no así los servicios conexos como son las ayudas diagnosticas con un -12% y el Apoyo terapéutico con el -64% reflejando con esto que el Hospital presenta un buen manejo de sus unidades asistenciales esenciales que le permite tener una buena planeación y cobertura en el servicio.

La venta de servicios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya para la vigencia del 2001 presenta un crecimiento del 51.9%, con respecto a la vigencia del 2000.

ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR RÉGIMENES

CUADRO 6

(En miles de pesos)

BENEFICIARIOS SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACT.	RECAUDOS			% DE REC.
			EFFECTIVO	CXC	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	87.916	4	38.368	49.548	87.916	43
SUBSIDIADO	875.392	41	485.670	389.722	875.392	55
SOAT-ECAT	6.103	0	1.380	4.723	6.103	22
CUOTAS RECUPERACIÓN	84.088	4	84.088	0	84.088	100
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	41.777	2	28.223	13.554	41.777	67
OTROS INGRESOS PARTICULARES	73.949	3	68.762	5.187	73.949	92
OTROS INGRESOS	50.277	2	50.277	0	50.277	100
SUBTOTAL	1.219.502	62	756.768	462.734	1.219.502	62
VINCULADOS	873.018	41	873.018	0	873.018	100
TOTAL	2.092.520	100	1.629.786	462.734	2.092.520	77

FUENTE: Rendición de cuenta, ejecución presupuestal 2001 hospital.

El cuadro anterior muestra el comportamiento que tuvieron los ingresos por la venta de servicios en los diferentes regímenes y conceptos, durante la vigencia fiscal del año 2001, tanto en la facturación por reconocimiento como en el recaudo efectivo, siendo Régimen Subsidiado en facturación el que presentó el porcentaje más alto, con un 41% frente a un recaudo del 55%; seguido por el Vinculado que presentó una facturación por reconocimiento del 41%; el Régimen Contributivo participa en lo facturado



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

con un 4% y un recaudo sobre el efectivo del 43%; Cuotas de Recuperación con el 4% en la facturación por reconocimiento y un 100% de participación en el recaudo; Otras Entidades con una facturación del 3% y recaudo del 92%, SOAT-ECAT, otros ingresos conexos y otros ingresos e explotación, no tienen una participación significativa en la facturación por reconocimiento como tampoco en el recaudo.

Gráfico 6

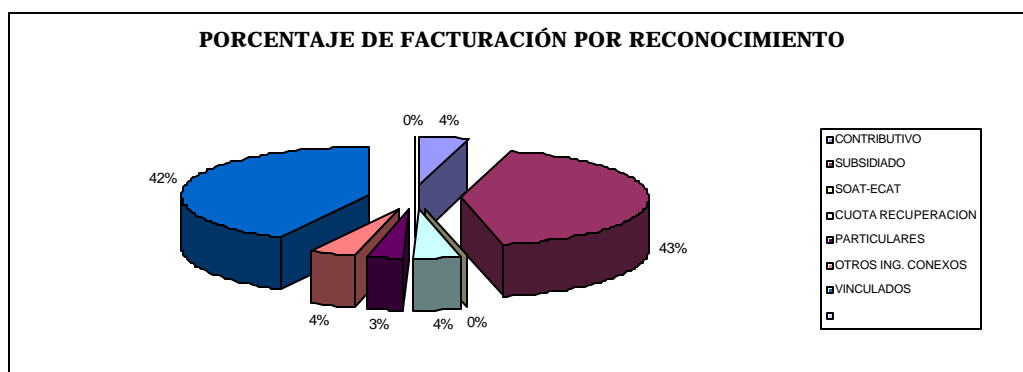
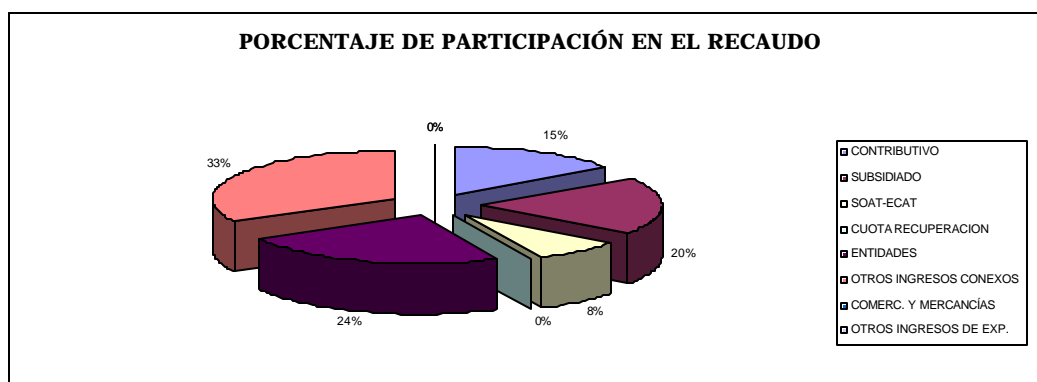


Gráfico 7





Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

COMPARATIVO DE VENTA DE SERVICIOS Y COSTO DE VENTA

CUADRO 7

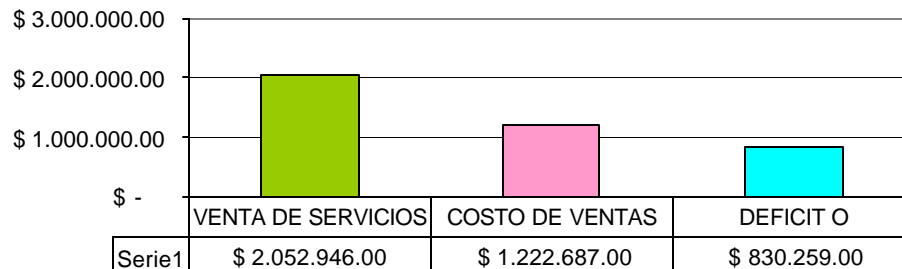
(En miles de pesos)

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% DE UTIL. O PERDIDA
URGENCIAS	417.504	222.612	87	194.892
CONSULTA EXTERNA	555.646	445.189	24	110.457
HOSPITALIZACIÓN	162.833	224.745	-28	-61.912
QUIRÓFANOS Y PARTOS	115.930	93.673	23	22.254
APOYO DIAGNOSTICO	218.263	81.512	167	136.751
APOYO TERAPEUTICO	165.109	128.607	28	36.502
SERVICIOS CONEXOS	90.086	26.746	236	63.340
MARGEN CONTRATA. S.S.	327.595	0	100	327.595
TOTALES	2.052.946	1.222.687	67	830.259

FUENTE: Balance Hospital Vigencia 2001.

Gráfico 8

COMPARATIVO DE VENTA Y COSTO DE SERVICIOS



El análisis comparativo permitió concluir que la unidad funcional de Servicios de Hospitalización, fue la única que genero perdida a la institución con un porcentaje -28%, todas las restantes generaron utilidad así: la unidad funcional de Quirófanos y Sala de Partos con una utilidad del 23%, Hospitalización con una utilidad del 62% y por ultimo Consulta Externa con el 39%, en tanto que la unidad funcional que más utilidad generó fue Apoyo Diagnostico con un 78%, seguida de Apoyo Terapéutico con un 75% y Urgencias con un 61%.



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

Es de resaltar que las unidades de apoyo, aportan un alto porcentaje en la utilidad generada si tenemos en cuenta que son precisamente de apoyo, diferentes a urgencias, hospitalización y quirófanos, que son en sí, las unidades que tienen por finalidad cumplir con el objeto social de todo Hospital. En promedio, se generó una pérdida total del 90%, lo que indica que las unidades que produjeron utilidades, no alcanzaron a absorber las pérdidas generadas por los demás servicios asistenciales.

ANÁLISIS DISCRIMINADO POR CONCEPTOS

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
URGENCIAS	0	13.981	208.631	0	222.612

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Urgencias el 93% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$208.631.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
CONSULTA EXTERNA	6.	4.539	275.103	0	279.

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Consulta Externa el 98% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$275.103.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
SALUD ORAL	38	10.690	29.824	0	40.552

Fuente: Balance General Hospital 2001.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Salud Oral el 75% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$40.552.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
PROMOCION Y PREVENCIÓN	0	1.732	123.257	0	124.989

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Consulta Externa promoción y prevención el 98% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$123.257.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIAL.	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
HOSPITALIZACIÓN	0	3.598	221.147	0	224.745

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de hospitalización el 98% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$221.147.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
QUIRÓFANO Y SALA DE PARTOS	0	4409	89.267	0	93.676

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Quirófanos y sal de partos el 98% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 89.267.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
LABORATORIO CLINICO	0	17.209	60.274	0	77.483

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de laboratorio clínico el 77% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$60.274.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
IMAGENOLOGIA	0	458	3.171	0	3.629

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Imagenología el 87% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 3.171.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
FARMACIA E INSUMOS	116.181	1.184	11.242	0	128.607

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Apoyo Terapéutico farmacia e insumos el 8% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$11.242.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
AMBULANCIA	0	12.238	14.508	0	26.030

Fuente: Balance General Hospital 2001.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Servicios Conexos Ambulancia el 55% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$14.508.

EJECUCIÓN DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN Vs. COSTOS DE OPERACIÓN

CUADRO 8

AÑO	2001
INGRESOS	2.052.946
EGRESOS	1.222.687
SUPERÁVIT O DÉFICIT	830.259

FUENTE: Balances Hospital.

El resultado operacional de los ingresos contra los gastos, presenta un Superávit de \$830.259. Situación que en este aspecto es favorable por cuanto se puede decir que el hospital tiene una situación financiera equilibrada que le permite actuar y tomar decisiones acertadas en lo referente.

Los ingresos presentaron un crecimiento del 51.9% en tanto que los gastos de operación sólo crecieron en un 18%, lo que indica que indirectamente se presentó una reducción en los costos.

3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

3.1 PROGRAMA URGENCIAS

Proceso:	Consulta Urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Consultas Producidas:	16.546
Consultas Programadas:	17.000



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

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.

Número de pacientes atendidos por consulta urgente que no fallecieron o contrajeron infección

Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

$$16.546/16.546*100= 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el 100% de pacientes atendidos por el servicio de urgencias, no falleció o reingreso por la misma causa.

CONFIABILIDAD: Se refiere a los pacientes que reingresan al proceso de consulta externa por la misma afección en el mismo periodo.

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

$$16.546/16.546*100= 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el 100% de pacientes atendidos por el servicio de urgencias, no falleció o reingreso por la misma causa.

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.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$16.483/16.546*100= 99\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos por el Servicio de urgencias, el 99% fue atendido con prontitud el restante 1% no.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestados).

INSTRUMENTO: Encuestas SIAU.

$$120/126*100=95\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de personas encuestadas por el SIAU, en lo que respecta al fácil acceso al servicio el 95% se encontraron satisfechos el restante 5% no.

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).

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU.

$$126/126 *100 = 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de personas encuestadas por el SIAU, en lo que tiene que ver con la atención y la amabilidad con que se presta el servicio el 100% se encontraron satisfechos.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

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: Encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se pudo evaluar este indicador por cuanto no se dispuso 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.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) materiales (miles de pesos)}}$$

FUENTE: Centro de costos

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

Nota: el Hospital Sagrado Corazón de Jesús no dispone de la información por centro de Costos necesaria para la evaluación de este indicador.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) materiales (miles de pesos)}}$$

FUENTE: Centros de costos.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$16.489/208.631 = 0.07 * 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atiende 4 pacientes por cada millón de pesos en pago de Servicios personales.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) medios logísticos (miles de pesos)}}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas

FUENTE: Centros de costos

$$16.489/13.981 = 1.17 * 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El Hospital atendió 1.17 pacientes en consulta urgente, por \$10.000 pesos de medios logísticos utilizados.

IMPACTO DE LA GESTIÓN: Mide la efectividad 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.

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

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

$$16.489/17.000 * 100 = 96\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos por consulta urgente programados se atendió el 96%



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente en período } i}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente en período } i-1}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

$16.489/16.179*100= 101\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: : El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos por consulta urgente en el periodo anterior se atendió el 1% más en esta vigencia equivalente a 310.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas

$16.489/26.652*100= 61\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: : El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos por consulta urgente el hospital compite con su equivalente con el 61%

REFERENTE: Hospital San Vicente de Montenegro.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: No se pudo evaluar este indicador por cuanto no se dispuso de 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:

Número de pacientes atendido por consulta urgente _____

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas.

$16.489/151.757*100= 10\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

El hospital, tiene un grado de participación con relación a todo el Sector del 10%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta urgente
Número de solicitudes

INSTRUMENTO: Estadística.

$16.489/16.489*100= 100\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

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 las unidades de urgencias de la entidad.

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"

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta urgente

Número de pacientes que necesitan ser atendidos en consulta urgente

INSTRUMENTO: Estadística.

$$16.489/40.759*100= 40\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 40% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Quimbaya según DANE de (40.759) habitantes.

3.2 PROGRAMA CONSULTA EXTERNA

Proceso: Consulta Externa
Unidad de medida: Número de consultas externas
Consultas Producidas:
Consultas Programadas:

PRINCIPIO DE EFICACIA

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa a los que se les realizó
él diagnostico, pronostico y tratamiento

Número de pacientes atendidos en consulta externa.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

$$34.071/34.071*100= 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa a la totalidad se les realiza él diagnostico, él pronostico y el plan de tratamiento.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Nro. De pacientes atendidos en consulta externa que no reingresaron por la misma causa.

Número de pacientes atendidos en consulta externa.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

$$34.071/34.071*100 = 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa la totalidad no reingreso por la misma causa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes atendidos en consulta externa a la hora y fecha convenidas

Número de pacientes atendidos en consulta externa

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU.

$$113/137*100 = 83\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa el 83% fue atendido a la hora y fecha convenida, el restante 17% no lo fue.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa que tuvieron fácil acceso al servicio

Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuestados).

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

$$134/137*100 = 98\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa el 98% tuvo fácil acceso al servicio, el restante 2% no lo tuvo.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuesta).

INSTRUMENTO: Encuesta.

$$134/137*100= 98\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa el 98% fue atendido en forma amable y cortés el restante 2% no lo fue.

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.

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

INSTRUMENTO: Encuestas.

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



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Valor (\$) materiales (cifras en millones)

FUENTE: Centro de costos.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR El Hospital no maneja Centros de Costos.

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:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Valor (\$) mano de obra (cifras en millones)

FUENTE: Centros de costos.

$34.071/428.184 = 0.07 \cdot 10^{-4}$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

El Hospital atendió 7.9 pacientes en consulta externa, por cada \$100.000 pesos de mano de obra utilizada.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Valor (\$) medios logísticos (cifras en millones)

FUENTE: Centros de costos.

$34.071/16.961 = 2 \cdot 10^{-4}$



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

El Hospital atendió 2 pacientes en consulta externa, por cada \$10.000 pesos de medios logísticos utilizados.

IMPACTO DE LA GESTION: Mide la efectividad 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:

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

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

$34.071/40.000*100= 85\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa programados fueron atendidos el 85%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa en el período (i)}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa en período (i-1)}}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

$34.071/23.789*100= 143\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa el año anterior esta vigencia atendió el 43% más o sea 43 pacientes.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTO: Estadísticas.
 $34.071/25.053*100= 135\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos en el servicio de consulta externa, el Hospital de su referencia atendió el 35% menos o sea 35 pacientes menos..
Su referente es el Hospital San Vicente de Montenegro.

PRODUCTIVIDAD: Es el desempeño de los recursos con relación a la capacidad instalada en el proceso de consulta externa.

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Capacidad instalada

INSTRUMENTOS: Estadísticas.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Número de pac. atendidos en consulta externa de todo el sector

INSTRUMENTOS: Estadísticas.

$34.071/195.923*100= 17\%$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: Este hospital tuvo un grado de participación con respecto al sector salud del 17%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTO: Estadísticas.

$34.071/34.071*100= 100\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR :El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 100% de las solicitudes de este servicio.

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.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de pacientes que necesitan ser atendidos en consulta externa}}$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

$34.071/40.759*100= 83\%$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 83% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Quimbaya (40.759) Habitantes.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

CONCLUSIONES

PROCESO CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA URGENTE HOSPITAL SAN VICENTE DE MONTENEGRO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR 2001
EFICACIA	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	100%
	CUMPLIMIENTO	99%
	COMODIDAD	95%
	COMUNICACIÓN	100%
	COSTO / BENEFICIO	ND
	EFICACIA TOTAL	
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	ND
	MANO DE OBRA	0.79*10 ⁻⁴
	LOGISTICOS	1.17*10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		1*10⁻⁴
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	96%
	CRECIMIENTO	101%
	COMPETITIVIDAD	61%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACION	10%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	40%

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, la cual dio como resultado el 99% lográndose establecer en que medida cumplen con los atributos 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 solamente determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital Sagrado



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

corazón de Jesús del Municipio de Quimbaya invierte \$10.000 por la atención de 1 pacientes, en mano de obra y en medios logísticos con un costo por paciente de \$10.000 pesos. No se pudo determinar si la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fueron más eficientes o menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 no se incluían dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permite su comparación y ni aun en esta vigencia..

El impacto de la gestión del Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Montenegro, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 100%, el cual presenta un crecimiento del 1% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 61%% con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Montenegro); tiene una participación del 10% en Consulta urgente frente a todo el sector; atiende 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 40% del potencial de la población del Municipio de Quimbaya.

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.

PROGRAMA CONSULTA EXTERNA

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTION PROCESO DE CONSULTA EXTERNA		
HOSPITAL SAN VICENTE DE MONTENEGRO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR 20012001
EFICACIA	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	100%
	CUMPLIMIENTO	83%
	COMODIDAD	98%
	COMUNICACIÓN	98%
	COSTO / BENEFICIO	ND
	EFICACIA TOTAL	
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	ND



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

	MANO DE OBRA	0.79*10-4
	LOGÍSTICOS	2*10-4
EFICIENCIA TOTAL		1.4*10-4
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	85%
	CRECIMIENTO	143%
	COMPETITIVIDAD	135%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACIÓN	17%
	ADAPTACIÓN	100%
	COBERTURA	83%

La eficacia total en la Consulta Externa resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, dando como resultado el 96%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 96 cumplen con los atributos de calidad, confiabilidad, cumplimiento, comodidad, y comunicación 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 solamente determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital Sagrado corazón de Jesús del Municipio de Quimbaya invierte en mano de obra \$100.000 por cada 7.9 pacientes atendidos y en medios logísticos \$10.000 por 1.17 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$4.700 pesos. No se pudo determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fueron más eficientes o menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 no se incluían dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permitieron su comparación y ni aun para el 2001.

El impacto de la gestión medido por La efectividad en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Municipio de Quimbaya, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 85%, el cual presenta un crecimiento del 43% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 35% con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Montenegro); tiene una participación del 17% en Consulta Externa frente a todo el sector y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 83% del potencial de la población del Municipio de Quimbaya.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

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.