



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

HOSPITAL SAN ROQUE DE CORDOBA INFORME DE GESTION 2001

1. MISIÓN: "Brindar a la población en general, ya sean niños, adultos o ancianos, un servicio de salud integro, continuo y permanente para el tratamiento de la enfermedad y prevención o rehabilitación de la misma, y así proporcionar a la población un estado de vida saludable".

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital San Roque de Córdoba correspondiente al año 2001, se tuvo en cuenta los ingresos y egresos relativos a la prestación de sus servicios, así como los aspectos presupuestales y contables y el número de las principales actividades asistenciales de la vigencia y de las anteriores, Así como también se evaluó el cumplimiento de los principios rectores del Control Fiscal en las unidades de Urgencias y Consulta Externa dirigidos a la eficiencia y eficacia mediante la Construcción y análisis de indicadores de Gestión que nos permiten medir su cumplimiento.

EJECUCIÓN PRESUPUESTA VIGENCIA 2001

CUADRO 1

(En miles de pesos)

CONCEPTO	2001	% PARTICIPA.
INGRESOS		
Ingresos por venta servicios	676.503	82.7
Aportes (nales, deptales, mpales)	97.000	12
Otros ingresos	40.000	5.0
Recursos de capital	5.256	0.3
1. TOTAL INGRESOS	818.759	100
GASTOS		
Servicios personales	586.658	71.8
Gastos generales	133.644	16.4
Gastos de operación	79.500	9.8
Servicio de la deuda	0.	0.0
Transferencias corrientes	1.975	0.3
Inversión	16.151	2.0
2. TOTAL GASTOS	\$817.928	100
3. SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1-2)	\$831	

FUENTE: ejecución presupuestal Hospital 2001



Contraloría General del Quindío

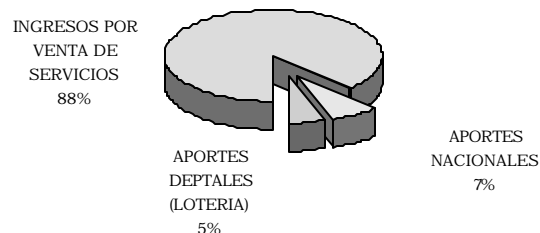
“Para que todos participemos”

La situación presupuestal del Hospital San Roque de Córdoba, para la vigencia 2001 es superavitaria en \$831, originada por el comportamiento de los Ingresos frente al del Gasto. Al interior de la estructura del Ingreso, se tiene que la venta de servicios tienen mayor peso dentro de la conformación con un 82.7% lo que equivale en valores corrientes a \$676.503, seguido de las transferencias del orden Nacional y Departamental (Recursos de Loterías) con un 12% equivalente a \$97.000, lo que en razón al análisis en cuestión, es el deber ser del Hospital toda vez que su mayor fuente de ingresos es la venta de servicios de salud en cumplimiento de su misión Institucional las demás rentas inciden de manera mínima en los ingresos.

En lo que respecta a los Gastos, los Servicios Personales incidieron de manera determinante participando porcentualmente con el 71.8% equivalente a \$586.658 del total, erogaciones realizadas para el normal desarrollo del cometido social, es importante aclarar que en este rubro se encuentran los servicios personales tanto operativos como administrativos, en menor proporción los Gastos Generales con un 16.4%, y consecutivamente la adquisición de insumos y suministros con el 9.8%. Es entonces razonable que las erogaciones por servicios personales sean las que incidan mayormente en el gasto toda vez que la operación comercial del Hospital esta dirigida a la prestación de servicios de salud con personal especializado y de disponibilidad inmediata, en cumplimiento de su misión social e institucional; es importante aclarar que por la naturaleza de la entidad, las erogaciones se constituyen en gastos de inversión social, toda vez que van dirigidos a la satisfacción de las necesidades en salud de la población del municipio de Córdoba.

Gráfico 1

PARTICIPACION DE INGRESOS





Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Gráfico 2

PARTICIPACIÓN GASTOS

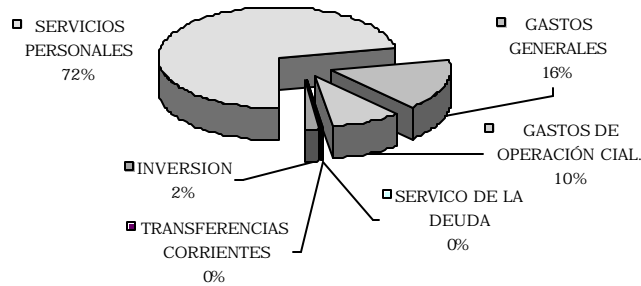
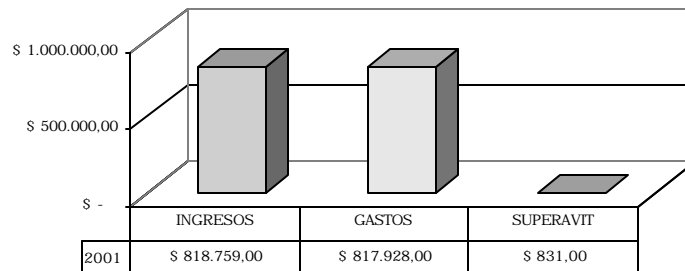


Gráfico 3

SITUACIÓN PRESUPUESTAL



EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS

CUADRO 3

(En miles de pesos)

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	T.CCTO %
VENTA DE SERVICIOS (corrientes)	\$120.574	\$156.762	\$245.594	\$830.113	
VENTA DE SERVICIOS (constantes)	154.369	183.741	264.652	830.113	96%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y PARTOS					
APOYO DIAGNOSTICO					
APOYO TERAPÉUTICO					



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

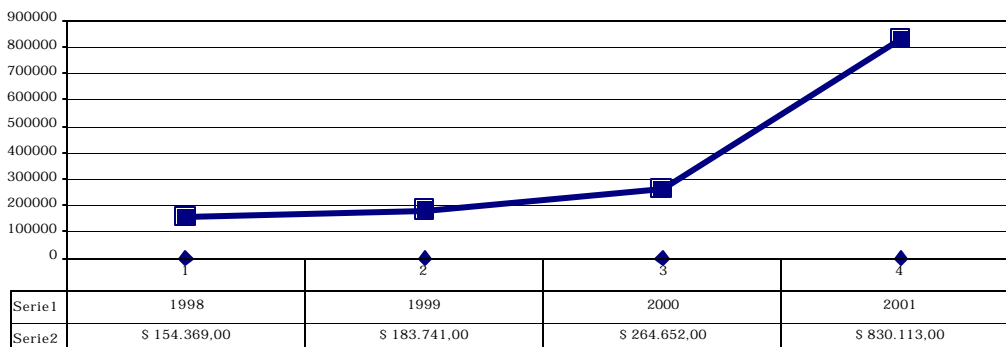
OTROS SERVICIOS CONEXOS					
-------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Ejecuciones presupuestales de ingresos y egresos.

La venta de servicios reflejan una tendencia creciente para los años 1998, 1999, 2000, y 2001, pero en términos constantes podemos decir que el Hospital refleja de 1998 a 2001 un crecimiento porcentual en sus ingresos del 96%. Es de mencionar que el presupuesto no maneja la cuenta de Ingresos por venta de Servicios de salud por Unidades funcionales, por lo que se manejó la cifra 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. Es importante mencionar que para la vigencia en análisis el crecimiento es muy superior a las demás vigencias debido a la inclusión en la venta de servicios, los recursos de la oferta, lo que afecta el análisis operacional de la entidad y que además subsidia como se determino en el análisis anterior, la pérdida por unidades.

Gráfico 4

EJECUCIÓN HISTÓRICA POR VENTA DE SERVICIOS





EJECUCIÓN DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

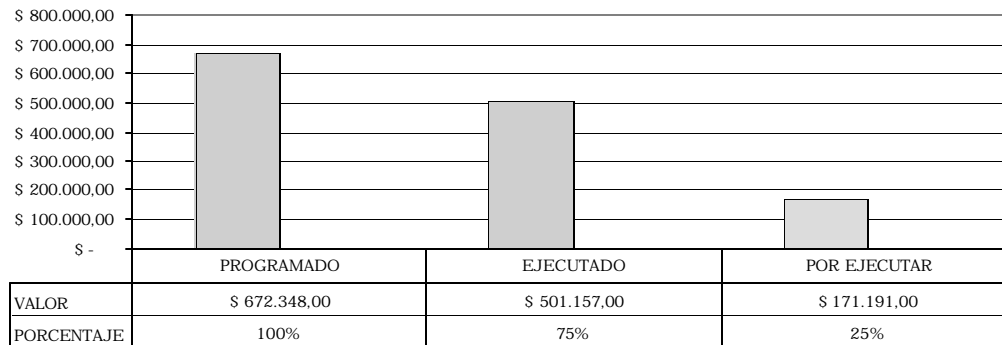
CUADRO 6

(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUC.	EGRESOS
	Programado	Ejecutado		
VENTA DE SERVICIOS	\$672.348	\$501.157	75%	
URGENCIAS				
CONSULTA EXTERNA				
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICAS				
APOYO TERAPÉUTICO				
TOTAL	NA	NA	NA	\$817.928

FUENTE: Ejecuciones presupuétales Hospital 2001.

Gráfico 5



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.

El recaudo efectivo frente a lo programado muestra una ejecución del 75%, lo que significa que de cada \$100 de ingresos programados se recaudaron \$75 pesos, no cumpliéndose la meta financiera en un 25%, equivalente a \$171.191. Teniendo en cuenta los egresos por operación frente a los ingresos generados por la venta de servicios, se presenta una situación desfavorable para el Hospital en \$316.771 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 superavit fiscal, como se analizó en el cuadro 1. 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 7

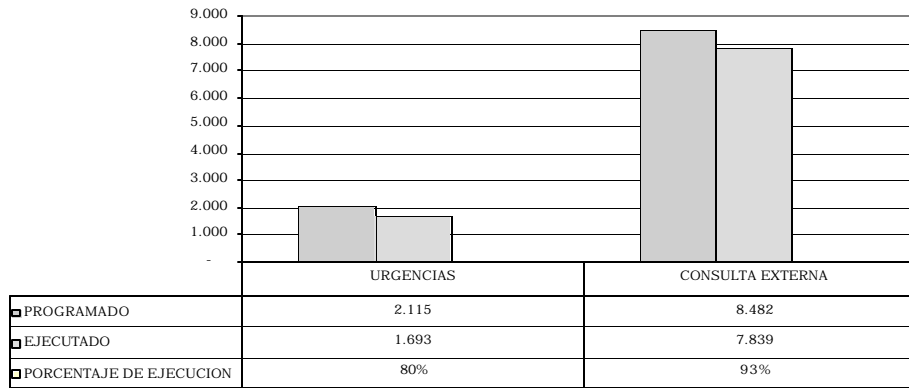
PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	2.115	1.693	80
CONSULTA EXTERNA	8.482	7.839	93
HOSPITALIZACIÓN	169	179	106
QUIRÓFANOS Y PARTOS	64	90	141
APOYO DIAGNOSTICO	7520	6.043	81
APOYO TERAPÉUTICO	N.D.	N.D.	N.D.

FUENTE: Estadística Hospital



Gráfico 6

EJECUCIÓN DE METAS POR UNIDADES DE PROGRAMA



La meta programada por Consulta Externa, entendiéndose como programada la ejecutada el año inmediatamente anterior, no fue superada ejecutándose el 93%; la unidad de Urgencias solamente alcanzó el 80%, situación que no depende de la institución sino a factores externos, como baja accidentalidad y violencia, que incidieron en dicha situación, en las demás unidades como la hospitalización se ejecuto el 41%, más de las programadas debido esto a factores externos como mayor promoción y prevención en cuanto a los servicios de salud se refiere, así como también en las ayudas diagnosticas ejecutándose el 81% de las programadas, de la unidad de apoyo terapéutico no se conto con la información.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS

CUADRO 8

PROGRAMAS	1999	2000	2001	% de VAR.
URGENCIAS	420	2.115	1.693	80%
CONSULTA EXTERNA	7.500	8.482	7.839	92%
HOSPITALIZACIÓN		169	179	106%
QUIROFANOS Y PARTOS		64	90	141%
APOYO DIAGNOSTICO		7.520	6.043	80%
APOYO TERAPÉUTICO		N.D	N.D	N.D

FUENTE: Estadística Hospital

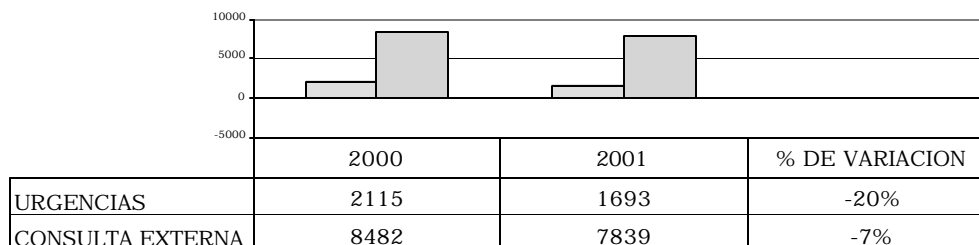


Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Gráfico 7

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS POR PROGRAMA



Se contó con datos estadísticos al respecto para efectuar la proyección histórica y por consiguiente el porcentaje de participación de la metas en unidades de Hospitalización, Quirófanos y Partos, Apoyo Diagnóstico y Apoyo terapéutico. No obstante se refleja una variación negativa en la Consulta Externa para el año 2001 con respecto al 2000, del 7%, teniendo en cuenta que para el análisis se tomaron los datos de la sección de estadística que maneja el Hospital, ocurre lo mismo con la Consulta Urgente que decreció en un 20%, lo cual puede ser reflejo de las acciones de promoción y prevención de enfermedad, poca accidentalidad y bajos niveles de violencia, factores que son los que determinan la demanda de urgencias. Las demás unidades reflejaron crecimiento sin ser estas las más representativas del Hospital.

ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES

CUADRO 9

(En miles de pesos)

BENEFICIARIOS SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACT.	EFFECTIVO	CXC	TOTAL	% DE REC AUD O
CONTRIBUTIVO	56.985	8.5	34.351	22.634	56.985	60.3
SUBSIDIADO	323.939	48	171.227	152.712	323.939	47.2
SOAT-ECA	19	0	19	0	19	100
CUOTAS DE RECUPERACIÓN	23.332	3.5	23.332	0	23.332	100
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	2.062	0.1	2.062	0	2.062	100
OTRAS UNIDADES	0	0	430	0	430	100
SUBTOTAL	406.337	60.1	230.991	175.346	406.337	56.9
VINCULADOS	269.736	39.9	269.736	0	269.736	100
TOTAL	676.073		500.727	175.346	676.073	74.1

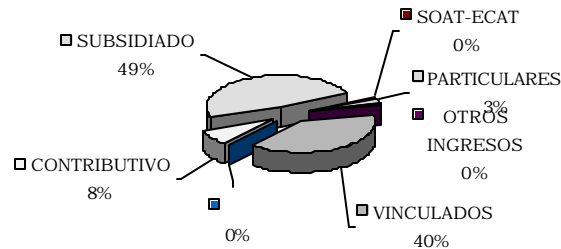
FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Gráfico 8

PORCENTAJE DE FACTURACIÓN POR REGIMENES



El cuadro de los reconocimientos de renta corresponde a los diferentes regímenes y otros conceptos que por venta de servicios de salud, se causan a favor de la Institución. El régimen que más facturación generó fue el subsidiado con un 49%, seguido del contributivo con un 8%, SOAT-ECCAT, Particulares y Otros Ingresos Conexos a la Salud, no tienen mayor representación frente a los ingresos. Es importante resaltar que el servicio a la oferta representan un porcentaje del 40%, lo que se considera muy alto en la facturación generada por el Hospital, de manera que su dependencia por este concepto es muy representativa.

2.4 COMPARATIVO DE COSTO Y VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 10

En miles de pesos

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% DE UTILID. O PERDIDA
URGENCIAS	79.394	121.680	-42.286	-53.3
CONSULTA EXTERNA	163.730	226.190	-62.460	-38.2
HOSPITALIZACIÓN	95.029	60.004	35.025	63.2
QUIRÓFANOS Y PARTOS	19.137	37.370	-18.233	-95.3
APOYO DIAGNOSTICO	29.632	47.739	-18.107	-61.1
APOYO TERAPÉUTICO	11.483	19.330	-7.847	-68.4
SERVICIOS CONEXOS	177	20.155	-19.978	*
MARGEN DE CONTRATACIÓN	431.531	40.598	390.933	90
TOTALES	830.113	532.468	339.931	64.2

FUENTE: Balance Hospital.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

De las unidades funcionales que por la prestación de servicios ofrece el Hospital San Roque, en la vigencia arrojaron pérdida seis las cuales fueron en su orden de mayor a menor: Quirófanos y sala de partos con el 95.3%, Apoyo Terapéutico con el 68.4%, Apoyo Diagnóstico con el 61.1%, Urgencias con el 53.3%, Consulta Externa con un 38.2%, y solamente reflejo un margen de utilidad la unidad de Hospitalización con un 63.2%, exceptuando el margen de contratación en los servicios de salud que corresponde a la facturación por vinculados y que en cuestión de análisis este servicio es el que viene a recuperar financieramente al Hospital puesto que en promedio este refleja un déficit con respecto al costo del 64.2% y que con dichos ingresos se asume y aun queda un superávit de \$339.631, Es de anotar que las principales unidades de servicios son las que cumplen con el objeto social de la institución, y como se puede apreciar la venta de servicios no alcanza a sufragar los costos generados por las mismas.

ANÁLISIS DE COSTO POR UNIDADES FUNCIONALES

URGENCIAS

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	D y A	TOTAL
URGENCIAS	11.359	28.497	62.369	10.162	9.290	121.680

fuelle : Balance General Hospital 2001

Como se puede ver en el análisis el costo por servicios personales y contribuciones representa el 60% del costo del servicios en términos porcentuales, y en absolutos un valor de \$72.531, lo cual se puede interpretar como la incidencia de los costos de personal de manera determinante en la pérdida por el servicio de urgencias.

CONSULTA EXTERNA

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	45.617	1.604	32.388	6.535	143	86.287

FUENTE: Balance General Hospital 2201.

Nota: En esta unidad funcional se incluyen además la salud oral y la promoción y prevención en salud la cual será objeto de análisis con posterioridad.



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 45% por los servicios personales y contribuciones que representan en valores absolutos \$39.073, lo que incide de manera determinante en la perdida en el servicio en cuestión.

CONSULTA EXTERNA SALUD ORAL

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
SALUD ORAL	2.996	2.116	38.156	8.586	173	52.027

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 90%, lo que incide de manera determinante en la perdida que arroja esta unidad.

CONSULTA EXTERNA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	407	1.311	71.946	13.946	266	87.876

Fuente: Balance General Hospital 2001

El análisis nos muestra que del 100% de recursos invertidos en la unidad funcional de consulta externa promoción y prevención, el 98% correspondiente a \$85.192 pertenecen a las erogaciones por servicios personales. Hecho este que incide de manera determinante en la perdida que presenta dicha unidad.

HOSPITALIZACIÓN

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN ESTA - GENERAL	15.717	4.163	34.240	5.345	539	60.004

Fuente: Balance General Hospital 2001.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

El análisis muestra que del 100% de recursos utilizados para la atención de la unidad de Hospitalización estancia general el 59% (\$35.585) corresponden a erogaciones hechas para el pago del personal, y que incide de manera determinante en la pérdida que genera este servicio.

QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS	694	927	27.536	5.750	2.463	37.370

Fuente: Balance General Hospital 2001.

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 89% equivalente a \$33.286, lo que indica que estos costos incidan de manera determinante en la pérdida de esta unidad.

LABORATORIO CLÍNICO

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
APOYO DIAGNOSTICO LAB - CLÍNICO	4.098	1.335	29.223	7.279	2.080	44.015

Fuente: Balance General Hospital 2001.

El análisis nos muestra que del 100% de los recursos utilizados en la atención del laboratorio clínico, el 83% corresponden a erogaciones realizadas para pagar los servicios personales de la entidad cuyo valor es de \$36.402, hecho este que amerita un análisis más detallado con el fin de mejorar las finanzas del hospital.

IMAGENOLOGIA

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
APOYO DIAG. IMAGINOLOGÍA	3.724	0	0	0	0	3.724

Fuente: Balance General Hospital 2001.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Este análisis nos muestra que el equipo de imagenología o de rayos X, así se posea, no se encuentra instalado ni cumple su misión dentro de la entidad, por lo tanto aun no esta generando erogaciones en cuestión de costos, especialmente por servicios personales

APOYO TERAPÉUTICO

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
APOYO TERAPÉUTICO FARMA-INSUM	0.	1.092	13.315	4.863	60	19.330

Fuente: Balance General Hospital 2001

Como lo muestra el análisis del 100% de recursos invertidos en la atención de la unidad de apoyo terapéutico el 94% corresponden a erogaciones por servicios personales o sea \$18.178, hecho este que demuestra la urgencia de replantear las necesidades de personal especializado y asistencial del Hospital en procura de sanear las finanzas del mismo.

SERVICIOS CONEXOS DE SALUD

UNIDAD	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS	CONTRI	DYA	TOTAL
Servicios conexos de salud	27	921	14.299	4.856	52	20.155

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 ala 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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

mejorar la calidad de vida en salud de la comunidad de Córdoba Quindío como es su misión institucional.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS Y EGRESOS OPERACIONALES

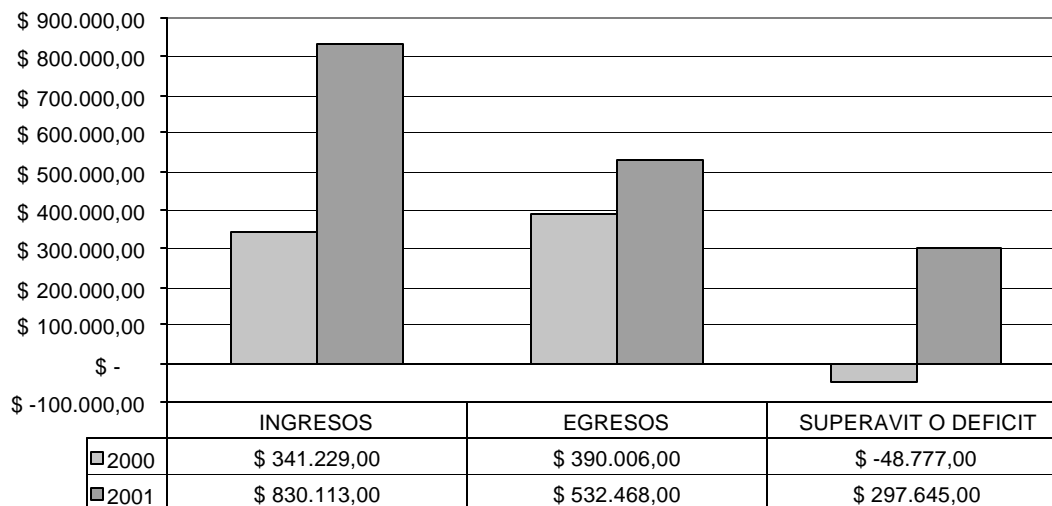
CUADRO 11

(En miles de pesos)

AÑO	1999	2000	2001
INGRESOS	\$52.828	\$341.229	\$830.113
EGRESOS	\$339.056	\$390.006	\$532.468
SUPERÁVIT O DÉFICIT	-\$86.228	-\$48.777	\$297.645

Fuente: Balance Hospital 2001

Gráfico 9



El comportamiento operacional de la entidad muestra una tendencia creciente tanto por la venta de servicios como por los gastos de operación, en el cumplimiento de su objeto social, como se puede observar en la gráfica. Se presenta un equilibrio operacional, por cuanto los gastos no sobrepasan a los ingresos ocasionando un superávit operacional de \$297.645 al Hospital, el que se generó debido a la inclusión en la venta de servicios del margen de contratación.



3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

3.1. PROCESO CONSULTA URGENTE

Proceso:	Atención Consulta urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Unidades producidas:	1.693
Unidades programadas:	2.115

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.

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos por consulta urgente que no fallecieron}}{\text{Número de pacientes atendidos por consulta urgente.}}$$

$$1.693/1.693 * 100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

El indicador muestra que de todos los pacientes atendidos por consulta urgente ninguno falleció.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pac. atend por cons urg que no reingresaron por la misma causa}}{\text{Nro de pacientes atendidos por consulta urgente}}$$

$$1.693/1.693 * 100 = 100\%$$

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 Córdoba.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$1.693/1.693 * 100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

De 1.693 pacientes que demandaron el servicio de urgencias se el total fue atendido con prontitud cumpliéndose con el 100%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No de pac atend por consulta urgente que tuvieron fácil acceso al servicio}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestados).}}$$

$$1.129/1.693 * 100 = 66\%$$

De 1.693 pacientes que demandaron el servicio de urgencia el 66% tuvieron fácil acceso al servicio, el restante 34% equivalente a 564 personas no logro fácil acceso al servicio.

INSTRUMENTO: Encuestas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente que fueron atendidos de forma amable y cortes}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuesta).}}$$

$$1.129/1.693 * 100 = 66\%$$



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

El indicador nos muestra que del 100% de las personas que demandaron el servicio de urgencias solo el 66%, fue atendido de manera amable y cortés, el restante 34% no lo cree así, correspondiendo a 564 personas.

INSTRUMENTO: Encuesta. (información del SIAU)

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: Encuestas

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendido por consulta urgente
Valor (\$) materiales

$1.693 / 11.359 = 1.5 * (10) -4$

INSTRUMENTO: Encuesta

FUENTE: Centro de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en Consulta Urgente y las unidades de recursos costos materiales, se obtuvo que por



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

cada 1.5 pacientes atendidos, el Hospital utilizó \$10.000 en materiales, lo que equivale a \$6.667 pesos utilizados por consulta.

TABLA No.1 EFICIENCIA MATERIALES POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.	
VARIABLE	TOTAL
PRODUCCIÓN 2001	1.693
VALOR MATERIALES	\$11.359
EFICIENCIA RELATIVA	$1.5 * 10^{-4}$
PRODUCCIÓN 2000	202
VALOR MATERIALES	\$
EFICIENCIA RELATIVA	$0.069 * 10^{-4}$
EFICIENCIA 2001	$1.5 * 10^{-4}$
EFICIENCIA 2000	$0.069 * 10^{-4}$
EFICIENCIA EN MATERIALES	21.74

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

EQUIPOS: (maquinaria) son los utilizados en el proceso de consulta de urgencia: equipos médicos de urgencias, esterilizadores y equipos de lavandería. Su utilización será medida en pesos.

CALCULO DEL INDICADOR

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pacientes atendidos en consulta urgente}}{\text{Valor } \$ \text{ equipos utilizados}}$$

CALCULO DEL INDICADOR : El Hospital no maneja por centro de costos los gastos generales, por lo que no se puede medir el indicador.

INSTRUMENTO: Encuesta

Fuente: Centro de Costos.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendido por consulta urgente
Valor (\$) mano de obra.

$$1.693/72.531 = 2.3*10^{-5}$$

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en Consulta Urgente y las unidades de recurso mano de obra, se obtuvo que por cada 2.3 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$100.000, lo que al ser comparado con la vigencia anterior tenemos que el Hospital

FUENTE: Centros de costos.

TABLA No.2	
EFICIENCIA MANO DE OBRA POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.	
VARIABLE	TOTAL
PRODUCCIÓN 2001	1.693
VALOR MANO DE OBRA	\$72.531
EFICIENCIA RELATIVA	2.3*10 ⁻⁵
PRODUCCIÓN 2000	202
VALOR MANO DE OBRA	\$56.599
EFICIENCIA RELATIVA	3.5*10 ⁻⁶
EFICIENCIA 2001	2.3*10 ⁻⁴
EFICIENCIA 2000	3.5*10 ⁻⁶
EFICIENCIA EN MANO DE OBRA	153 pacientes más

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

Este análisis refleja que el Hospital durante la vigencia del 2000, atendió 3.5 pacientes por cada \$1.000.000 utilizados en mano de obra y en el 2001 por esta misma cantidad atendió 23.3 pacientes, lo que determina



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

que el hospital atendió con los mismos recursos a 153 pacientes más que en la vigencia inmediatamente anterior por lo tanto fue más eficiente.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$1.693 / 28.497 = 0.060 * 10^{-4}$$

El indicador nos muestra que por cada 60 pacientes atendidos se invierten \$100.000 pesos en medios logísticos para la vigencia del 2001.

TABLA No.3	
EFICIENCIA MEDIOS LOGÍSTICOS POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS	
2001 VS 2000.	
VARIABLE	TOTAL
PRODUCCIÓN 2001	1.693
VALOR MANO DE OBRA	\$72.531
EFICIENCIA RELATIVA	$2.3 * 10^{-5}$
PRODUCCIÓN 2000	202
VALOR MANO DE OBRA	\$56.599
EFICIENCIA RELATIVA	$3.5 * 10^{-6}$
EFICIENCIA 2001	$2.3 * 10^{-4}$
EFICIENCIA 2000	$3.5 * 10^{-6}$
EFICIENCIA EN MANO DE OBRA	153 pacientes más

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: FUENTE: Centros de costos

INSTRUMENTO : Estadística o Encuesta.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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.

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

$$1.693/2.115 * 100 = 80\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en Consulta Urgente en la vigencia 2001, fue del 80%; lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por Urgencias, se atendieron 80. Es importante tener en cuenta que la demanda por Consulta Urgente depende de factores externos a la Institución, entendiéndose que para el análisis se tomó como referencias las consultas realizadas en el año 2000 como las programadas para esta vigencia.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$1.693/2.115 * 100 = 80\%$$

El indicador nos muestra que el Hospital atendió con respecto a la vigencia anterior el 80% de las consultas de urgencias, hecho este que puede reflejar el impacto de las campañas de promoción y prevención en salud que programó el Hospital para esta vigencia.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$1.693/1.292 *100 = 130\%$$

Nota: Su referente será el Hospital de Buenavista.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

El Hospital San Roque de Córdoba atendió 130 pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia o sea que atendió 30 pacientes más, el Hospital san Vicente de Buenavista que atendió 1.292 pacientes y el Hospital San Roque de Córdoba atendió 1.693 pacientes por Consulta Urgente.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$1.693/ 228.301 *100 = 1\%$$



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

El hospital San Roque, tiene un grado de participación con relación a todo el Sector del 1 %, lo que significa que atendió 1 paciente 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

CÁLCULO DEL INDICADOR

No. de Pacientes atendidos en consulta urgente
No. de solicitudes

$$1.693/7.292 * 100 = 24\%$$

INSTRUMENTO: Estadística.

El indicador nos muestra que de cada 100 consultas urgencias que pueden ser necesarias en la comunidad de Córdoba el Hospital esta en la capacidad de atender 24.

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

Para el cálculo de la cobertura de los servicios de salud, se partió de la población y el número de veces que esta, consulta y/o utiliza los servicios de salud. Según estadística 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 Córdoba como principal área de influencia del Hospital San Roque.

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes urgencias necesarias
No. de consultas necesarias por urgencias

$$1.693/ 7.292 * 100 = 20\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 20% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Córdoba (7.292), esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Municipio de Córdoba para la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 20 clientes por urgencias.

INSTRUMENTO: Encuestas.

3.2 PROCESO CONSULTA EXTERNA

Producto:	Consulta externa
Unidad de medida:	Número de consultas externas
Unidades producidas:	7.839
Unidades programadas:	8.637

PRINCIPIO DE EFICACIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. pacientes atendidos en consulta externa a los que se les realizó el diagnostico, el pronostico y el plan de tratamiento
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

$$7.839/7.839 * 100 = 100\%$$

De 7.839 pacientes atendidos en consulta externa, a todos se les realizo el diagnostico, el pronostico y el plan de tratamiento.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes atendidos en C.E. que no reingresaron por la misma causa
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$7.839/7.839 * 100 = 100\%$$

El indicador nos muestra que la totalidad de pacientes que demandaron el servicio de consulta externa fue atendido a la hora y fecha convenida, es importante resaltar que la espera para la consulta en la Entidad esta estandarizada en el 0.5 día de espera consulta.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No de pac. atendidos en C. externa que tuvieron fácil acceso al servicio}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuestados)}}$$

$$89/179 * 100 = 50\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador se evaluó con los datos registrados de los pacientes encuestados por la oficina del SIAU, y nos indica que el 50% de estos obtuvieron un fácil acceso al servicio.

INSTRUMENTO: Encuesta.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No de pacientes atendidos en C.E. que fueron atendidos de forma amable y cortés}}{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuesta)}}$$

$$7.839/7.839 * 100 = 100\%$$



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el 100% de los pacientes encuestados recibieron un trato amable y cortes en la atención de consulta externa.

INSTRUMENTO: Encuesta

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.

Beneficio /costo > 1

NOTA: Es importante tener en cuenta esta pregunta, para la programación de las respectivas encuestas a los clientes que acceden a los servicios del Hospital, con el fin de emplearlas como herramienta de análisis en el futuro.

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

INSTRUMENTO: Encuestas

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$7.839/49.020 = 1.5*10^{-4}$$

Se obtuvo que por cada 1.5 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$10.000, en materiales, lo que equivale a \$6.667 pesos utilizados por consulta.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

FUENTE: Centro de costos

EQUIPOS: (maquinaria) son los utilizados en el proceso de consulta externa: equipos médicos de urgencias, esterilizadores y equipos de lavandería. Su utilización será medida en pesos.

CALCULO DEL INDICADOR

$$\frac{\text{N° de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Valor \$ equipos utilizados}}$$

No fue posible evaluar este indicador puesto que los gastos en medios logísticos no se encuentran discriminados por centros de costos.

INSTRUMENTO: Encuesta

Fuente: Centro 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:

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

$$7.839/171.557 = 0.45 \cdot 10^{-4}$$

Se obtuvo que por cada 4.5 pacientes atendidos en consulta externa el Hospital invirtió \$100.000 en mano de obra, lo que equivale a \$22.222 pesos utilizados por consulta.

FUENTE: Centros de costos.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

$$1.693 / 28.497 = 0.060 * 10^{-4}$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que por cada 60 pacientes atendidos se invierten \$100.000 pesos en equipos lo que equivale a \$1.667 pesos por consulta.

FUENTE: Centros de costos.

EFICIENCIA EN MEDIOS LOGÍSTICOS CONSULTA EXTERNA

TABLA No.3	
EFICIENCIA MEDIOS LOGÍSTICOS POR UNIDADES DE RECURSOS UTILIZADOS 2001 VS 2000.	
VARIABLE	TOTAL
PRODUCCIÓN 2001	1.693
VALOR EQUIPOS	\$ 28.497
EFICIENCIA RELATIVA	0.060*10 ⁻⁴
PRODUCCIÓN 2000	
VALOR MEDIOS LOGISTICOS	
EFICIENCIA RELATIVA	
EFICIENCIA 2001	
EFICIENCIA 2000	
EFICIENCIA EN MEDIOS LOGISTI	

Fuente: Estadística Contraloría y Balance Hospital 2001.

IMPACTO DE LA GESTIÓN

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

CALCULO DEL INDICADOR:



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Número de pacientes atendidos en consulta externa

Número de pacientes atendidos en consulta externa programados

$$7.839/8.482 * 100 = 92\%$$

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta externa fue del 92% de pacientes atendidos por consulta externa lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos el Hospital atendió 92.

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa en el período (i)

Número de pacientes atendidos en consulta externa en período (i-1)

$$7.839/8.422 * 100 = 92\%$$

Se observa que se presentó un decrecimiento del 8% en la atención de consulta urgente comparando el año 2001 con el 2000, lo que significa que se atendieron 8 pacientes menos de la meta programada.

Es importante resaltar que la meta que se tomo como programada fue la ejecutada en la vigencia anterior.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa

Número de pacientes atendidos en consulta externa por la competencia.

$$7.839/5.312 * 100 = 148\%$$

Este Hospital atendió 100 pacientes por consulta externa, con relación a su competencia el Hospital San Vicente de Paúl de Buenavista, que atendió 8 pacientes más por el mismo concepto.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$7.839/160.407 * 100 = 4\%$$

Este hospital tuvo un grado de participación con respecto al sector salud el 4%, lo que significa que atendió 4 pacientes por Consulta Externa en relación con el total del sector, al ser comparado con la vigencia anterior que atendió el 6%, o 6 pacientes con respecto a todo el sector tenemos que atendió el 2% o 2 pacientes menos que el año anterior

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$7.839/7.839 * 100 = 100\%$$

Se atendieron todas las solicitudes que por consulta externa se generaron en la vigencia del 2001.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

INSTRUMENTO: Estadísticas

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:

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

$$7.839/7.292 * 100 = 108\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 108% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Córdoba (7.292), esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el Municipio, se atendieron 108 consultas externas, siete más de las necesarias según el censo poblacional tomado de las cifras que registra El Instituto Seccional de Salud del Quindío.



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

CONCLUSIONES

CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DE URGENCIAS HOSPITAL SAN ROQUE CÓRDOBA		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR.
	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	100%
EFICACIA	CUMPLIMIENTO	100%
	COMODIDAD	66%
	COMUNICACIÓN	66%
	COSTO / BENEFICIO	N.D.
EFICACIA TOTAL		72%
	VARIABLE	
	MATERIALES	1.5*10 ⁻⁴
EFICIENCIA	EQUIPOS	N.D.
	MANO DE OBRA	0.23*10 ⁻⁴
	LOGÍSTICOS	0.060*10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		0.60*10⁻⁴
	INDICADORES	
	RENDIMIENTO	80%
	CRECIMIENTO	-20%
	COMPETITIVIDAD	130%
IMPACTO DE LA GESTIÓN	PRODUCTIVIDAD	N.D.
	PARTICIPACIÓN	1%
	COBERTURA	20%
	ADAPTACIÓN	24%

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, por no haber sido posible la evaluación de todos los atributos, solamente se promedia parcialmente dando un resultado del 72 %, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 72 cumplen con los atributos de calidad y



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

comunicación que los caracteriza como resultado del servicio recibido, que al ser comparado con la vigencia anterior que da como resultado el 89%, o 89 pacientes se tiene que hubo un decrecimiento con el referente de 17 pacientes o el 17% de una vigencia a otra.

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 San Roque del Municipio de Córdoba invierte \$100.000 en materiales y medios logísticos por 1.5 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$67.000; y \$1.000.000 pesos en mano de obra por 3 pacientes para un costo por paciente de \$333.000, dando un promedio por estas dos variables de \$200.000 invertidos por paciente. Se logro determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fue menos eficiente, por cuanto para la vigencia del 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 permitieron su comparación. Por lo tanto se puede concluir que el Hospital atendió con más recursos físicos, financieros y tecnológicos menos pacientes que el año inmediatamente anterior.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Roque del Municipio de Córdoba, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 36%, el cual presenta un decrecimiento del 12% en la meta programada, en este aspecto hay que tener en cuenta que para la programación de la vigencia de 2001, se tomo como referencia las metas alcanzadas en la vigencia de 2000 y que fueron superiores debido a factores externos o a las buenas campañas de promoción y prevención; compite proporcionalmente en un 4% con su similar de la competencia (Hospital San Camilo de Buenavista); tiene una participación del 1% 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 23% del potencial de la población del municipio de Córdoba.

Nota: La cobertura está 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”

CONSULTA EXTERNA

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN CONSULTA EXTERNA HOSPITAL SAN ROQUE CÓRDOBA		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR
	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	N.D.
EFICACIA	CUMPLIMIENTO	100%
	COMODIDAD	50%
	COMUNICACIÓN	100%
	COSTO / BENEFICIO	N.D.
EFICACIA TOTAL		75%
	VARIABLE	
	MATERIALES	1.5*10 ⁻⁴
EFICIENCIA	EQUIPOS	N.D.
	MANO DE OBRA	0.045*10 ⁻⁴
	LOGÍSTICOS	15.5*10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		8.4*10⁻⁵
	IMPACTO	
	RENDIMIENTO	92%
	CRECIMIENTO	-8%
IMPACTO DE LA GESTIÓN.	COMPETITIVIDAD	148%
	PRODUCTIVIDAD	N.D.
	PARTICIPACIÓN	4%
	ADAPTACIÓN	100%
	COBERTURA	108%

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 75%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 75 cumplen con los atributos de calidad, confiabilidad, cumplimiento 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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital San Roque de Córdoba, invierte en materiales y medios logísticos \$100.000 por 9 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$11.000 y \$1.000.000 en mano de obra por 4.5 pacientes para un costo por paciente de \$222.000, dando un promedio por ambas variables de \$116.500, invertidos por paciente.

Se logro determinar si 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 permitieron su comparación. Por lo anterior se puede decir que el Hospital invirtió más recursos en la atención de menos pacientes al servicio de consulta externa con respecto al año anterior.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Roque de Córdoba del Municipio de Córdoba, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 92%, el cual presenta un decrecimiento del 8% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 148% con su similar de la competencia (Hospital San Camilo de Buenavista); tiene una participación del 4% en Consulta Externa frente a todo el sector; atiende el 100% de las solicitudes en el proceso de Consulta Externa con respecto a la demanda de solicitudes y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 100.8% del potencial de la población del Municipio de Córdoba. El promedio total para la entidad en cumplimiento de la efectividad es del 74%.

Nota: La cobertura está determina 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.