



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

**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL CIRCASIA**  
**INFORME DE GESTION 2001**

**1. MISIÓN:** El Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Circasia Quindío, tiene como misión, "brindar bienestar a través de estrategias de promoción, prevención e intervención en salud, permitiendo el desarrollo de los diferentes servicios de salud integrales con la participación del recurso humano capacitado, permitiendo así costos razonables ofrecidos por la institución, con el fin de satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas del municipio."

**2. MEDICIÓN:** Para la evaluación de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Circasia correspondiente al año 2001, se tuvo en cuenta los ingresos y egresos presupuestales 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)

<b>CONCEPTO</b>	<b>2001</b>	<b>% PARTIC.</b>
<b>INGRESOS</b>		
Disponibilidad Inicial	0	0.00
Ing. Venta de Servicios	611,317	52.37
Subsidio a la oferta-Rentas Cedidas	470,095	40.27
Otros Programas Minsalud	26,000	2.23
Recursos de Capital	52,309	4.48
Otros Ingresos	7,575	0.65
<b>1. TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,167,296</b>	100.00
<b>GASTOS</b>		
Servicios Personales	977,900	86.68
Gastos Generales	92,766	8.22
Gastos Operación. Sumin. Hospit.	51,049	4.52
Servicio de la Deuda	0	0.00
Transferencias Corrientes	6,521	0.58
Inversión	0	0.00
<b>2. TOTAL GASTOS</b>	<b>1,128,236</b>	100.00
<b>SITUACION PRESUPUESTAL (1 - 2)</b>	<b>39,060</b>	

FUENTE: Rendición de cuenta, ejecución presupuestal 20001 Hospital

NOTA: no incluye las cuentas por cobrar y pagar.



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

Gráfico 1

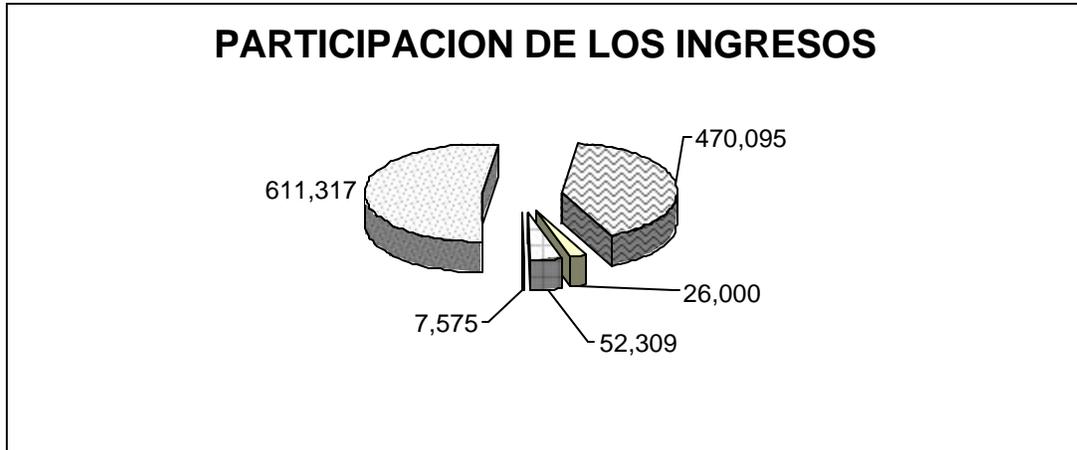
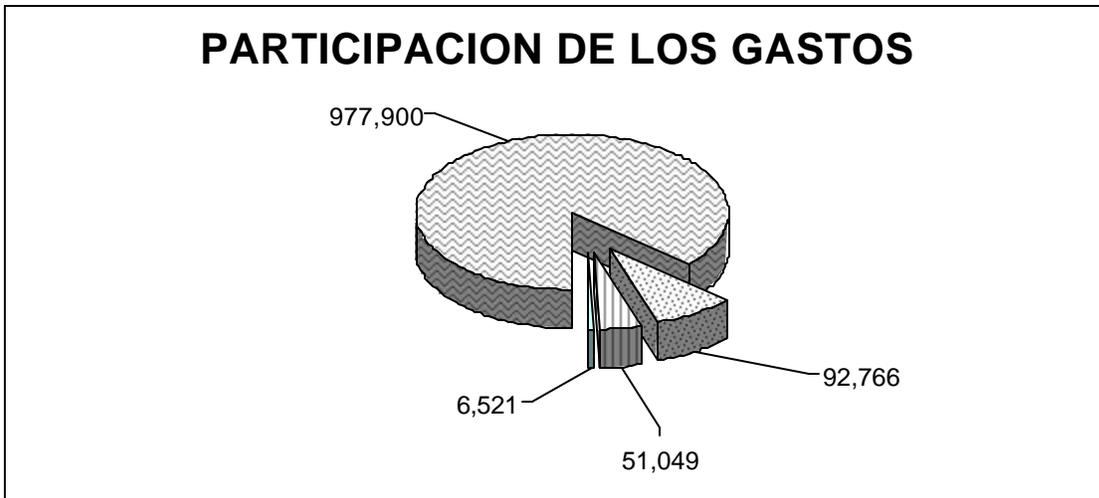


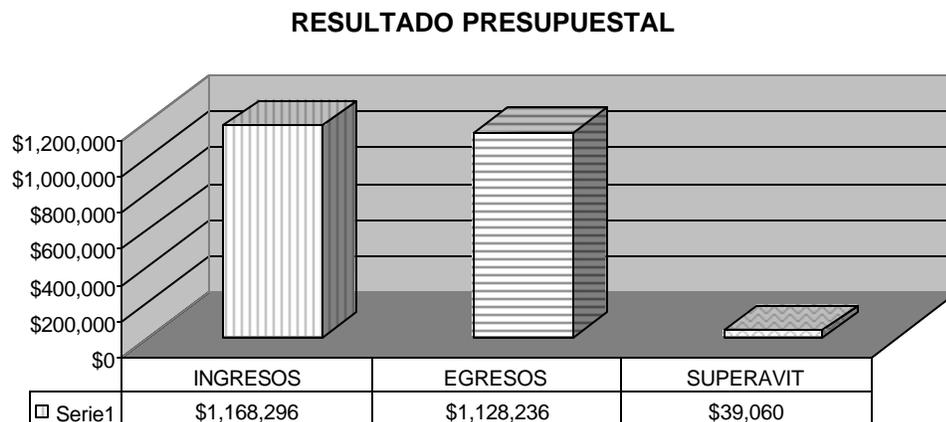
Gráfico 2





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

Gráfico 3



La Situación Presupuestal que presenta el Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Circasia para la vigencia 2001 es superavitaria en \$39.060, originada por el comportamiento de los Ingresos frente a la ejecución del Gasto, así:

En la conformación de ingresos, la mayor representación la tiene la venta de servicios con un 52.37%, lo que es favorable ya que el Hospital de Circasia muestra una evolución en cuanto a su autosostenibilidad con la venta de sus servicios, disminuyendo la dependencia con respecto a los Aportes, los que participaron con un 40.27% del total de ingresos.

En cuanto a la participación de Gastos, los de personal tienen su mayor representación con un 86.68%, estas erogaciones fueron realizadas para el normal desarrollo del cometido social, es importante aclarar que en este rubro se encuentran los servicios personales tanto operativos como administrativos, razón por la cual tiene la mayor participación en el gasto, es importante aclarar que por la naturaleza de la entidad estos gastos se puedan tomar como gastos de inversión social toda vez que van dirigidos a satisfacer las necesidades de la población en lo referente a salud para el mejoramiento de su nivel de vida. Otros gastos que tuvieron una representación menor fueron los Gastos Generales con un 8.22%; los Gastos de operación participan con un 4.52% y las Transferencias Corrientes con un 0.58%, sin que para la vigencia analizada se ejecutaran Gastos de Inversión.



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

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

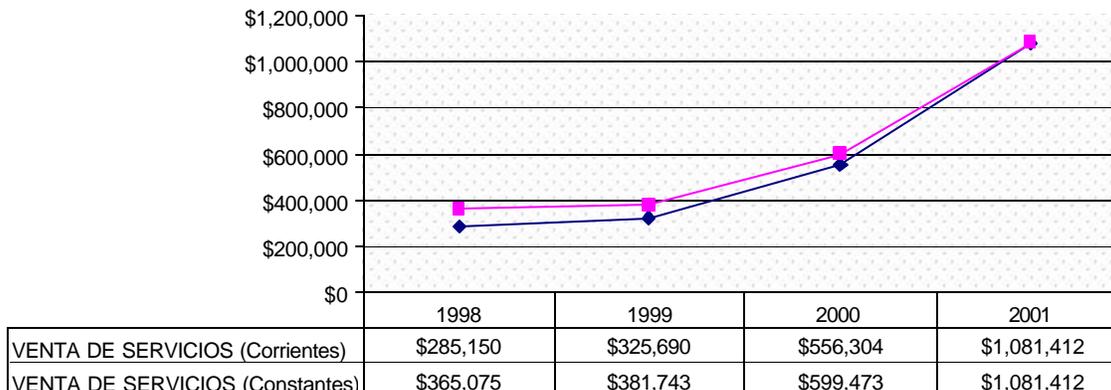
(En miles de pesos)

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	% CCTO
VENTA DE SERVICIOS (corrientes)	\$285.150	\$325.690	\$556.304	\$1.081.412	
VENTA DE SERVICIOS (constantes)	\$365.075	\$381.743	\$599.473	1.081.412	54%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y PARTOS					
APOYO DIAGNOSTICO					
APOYO TERAPÉUTICO					
OTROS SERVICIOS CONEXOS					

FUENTE: Informe Financiero y de Gestión CGQ 1998, 1999, 2000, Ejecuciones presupuestales Hospital 2001.

Gráfico 4

**EJECUCION HISTORICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS**





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

El comportamiento que presenta la ejecución histórica de los ingresos es de una tendencia creciente desde el año de 1998, presentado un crecimiento del año 2001 con respecto de 1998 del 54% en términos constantes. Es de anotar que 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. Es importante mencionar que el alto crecimiento de los ingresos para la vigencia 2001 debido a la inclusión en el presupuesto de la venta de los recursos provenientes del nivel nacional lo que afecta el análisis operacional de la entidad y además subsidia la pérdida por unidades funcionales que deja la entidad

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

CUADRO 3

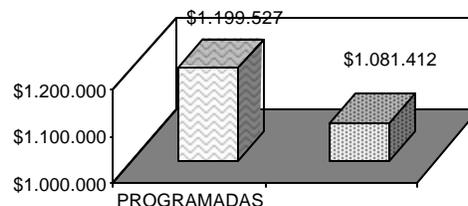
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUC.	EGRESOS
	Programado	Ejecutado		
VENTA DE SERVICIOS	\$1.199.527	1.081.412	90.15	
URGENCIAS				
CONSULTA EXTERNA				
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICAS				
APOYO TERAPEUTICO				
TOTAL INSUMOS Y SUM. HOSP.	NA	NA	NA	1.128.236

FUENTE: Ejecuciones presupuétales Hospital, estadística oficio julio 9/2001

Gráfico 5

PARTICIPACION DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS





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

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

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

Los ingresos provenientes de la venta de servicios, los cuales incluyen los recursos de la oferta y las rentas cedidas, fueron programados para el 2001 en \$1.081.412, los cuales comparados con los ingresos ejecutados (recaudo efectivo), muestran una ejecución del 90.15%, significando que por cada \$100 pesos de ingresos programados, se recaudaron 90 pesos.

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 -\$46.824 miles de pesos lo que representa una ligera pérdida operacional para la entidad y un desequilibrio entre los dos rubros, no obstante se compensa ésta pérdida con el recaudo generado por otros conceptos que 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).



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

**EJECUCIÓN METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA**

CUADRO 4

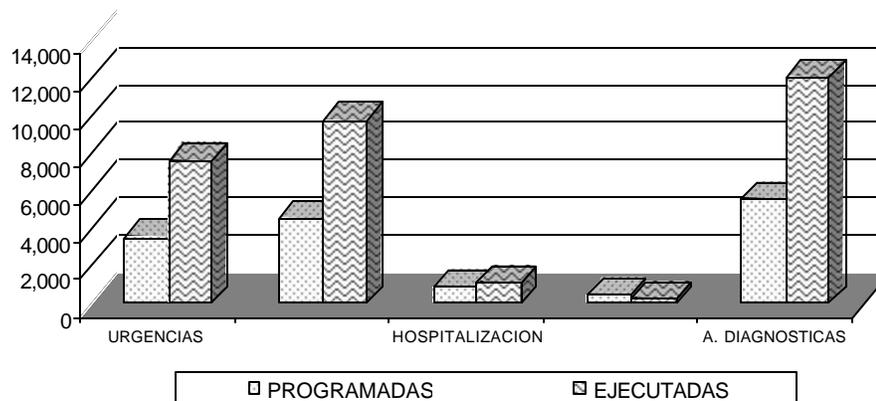
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUC.
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	3,532	7,640	216.31
CONSULTA EXTERNA	4,516	9,769	216.32
HOSPITALIZACION	854	1,067	124.94
QUIROFANO Y SALA DE PARTOS	434	216	49.77
AYUDAS DIAGNOSTICAS	5,559	12,026	216.33
APOYO TERAPEUTICOS	0	0	0.00

FUENTE: Informe de Gestión Hospital año 2000

Gráfico 6

**PARTICIPACION METAS EN UNIDADES**



De acuerdo al cuadro anterior, las unidades funcionales que cumplen con el objeto social de la Institución: Urgencias, Consulta Externa Hospitalización y Ayudas Diagnosticas, superaron el 100% de las metas programadas en la vigencia de 2001, Quirófanos y Partos solo alcanzo el 49.77% de las metas programadas para la vigencia del 2001 y de Apoyo Terapéutico no se dispuso de información.



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

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

CUADRO 5

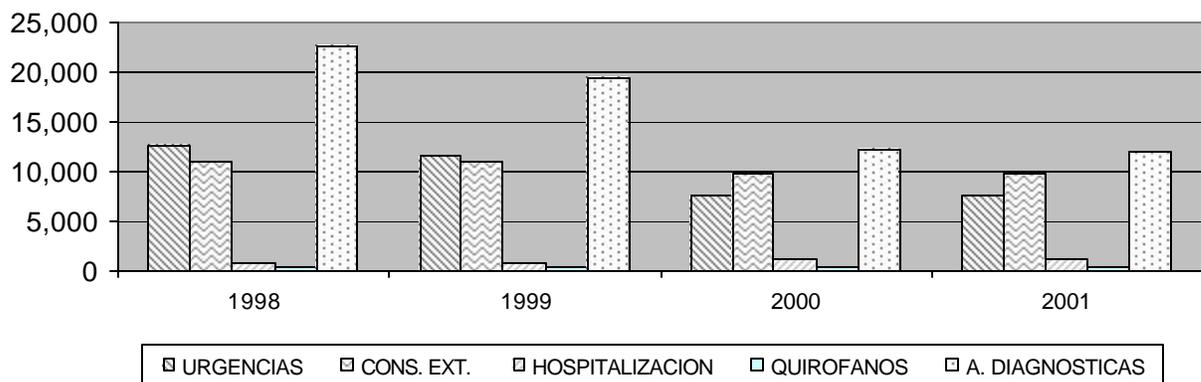
(En miles de pesos)

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	% VAR. 2001/2000	% VAR. 2000/1999	% VAR. 1999/1998
URGENCIAS	12,703	11,666	7,640	7,640	1.00	0.65	0.92
CONSULTA EXTERNA	11,013	10,905	9,769	9,769	1.00	0.90	0.99
HOSPITALIZACION	866	765	1,067	1,067	1.00	1.39	0.88
QUIROFANO Y PARTOS	229	256	225	216	0.96	0.88	1.12
AYUDAS DIAGNOSTICAS	22,763	19,474	12,273	12,026	0.98	0.63	0.86
APOYO TERAPEUTICOS	4,621	7,872	10,263	0	0.00	1.30	1.70

Fuente: Informe financiero y de gestión CGQ 1998, 1999, 2000, Rendición cuenta Hospital 2001

Gráfico 7

**EJECUCION HISTORICA POR UNIDADES**



De acuerdo al análisis del comportamiento histórico de las metas alcanzadas por cada una de las unidades funcionales, se tiene que comparando el año 2001 con respecto al año 2000, los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización alcanzaron el mismo numero de consultas atendidas según informe del hospital, manteniéndose dentro del mismo rango en la prestación del servicio, las Ayudas diagnosticas y Quirófanos y Partos presentaron una leve disminución en las metas y en



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

la unidad de Apoyo Terapéutico no se dispuso de información de estas en la vigencia del 2001.

La falta de crecimiento en las unidades funcionales, tiene una representación extraña que no es muy convincente para el presente análisis, máxime si tenemos en cuenta que las metas logradas fueron las mismas en la vigencia de 2000; al tratarse de una entidad prestadora de servicios de salud, lo normal es que se presenten variaciones, ya sean negativas o positivas en áreas asistenciales que cumplen con su objeto social.

### ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES

CUADRO 6

(En miles de pesos)

SISTEMA	VALOR FACTURAC.	% DE FACTURAC.	RECAUDOS			% REC. Vs. FACT.
			EFFECTIVO	C X C.	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	61,231	5.54	43,760	17,471	61,231	71.47
SUBSIDIADO	787,661	71.23	524,200	263,461	787,661	66.55
SOAT - ECAT	8,929	0.81	4,414	4,515	8,929	49.43
CUOTAS RECUP.	14,660	1.33	14,660	0	14,660	100.00
OTROS ING. EPS PUB.	3,341	0.30	3,341	0	3,341	100.00
PARTICULARES	20,745	1.88	20,745	0	20,745	100.00
REGI. ESPECIAL - ARS	506	0.05	197	309	506	38.93
PROM. Y PREV.	0	0.00	0	0	0	0.00
VINCULADOS	208,788	18.88	470,095		470,095	100.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,105,861</b>	<b>100.00</b>	<b>1,081,412</b>	<b>285,756</b>	<b>1,367,168</b>	<b>97.79</b>

FUENTE: Rendición cuenta, ejecución presupuestal 2001 Hospital.

(En miles de pesos)

Concepto	Cont.	Subs.	Soat	Cuotas rec.	Reg. Especial	Partic.	Otras ips	Vinculado
FACTURACIÓN 2000	47.988	625.469	0	34.164	0	0	21.160	221.788
FACTURACIÓN 2001	61.231	787.661	8.929	14.660	506	20.745	3.341	208.788

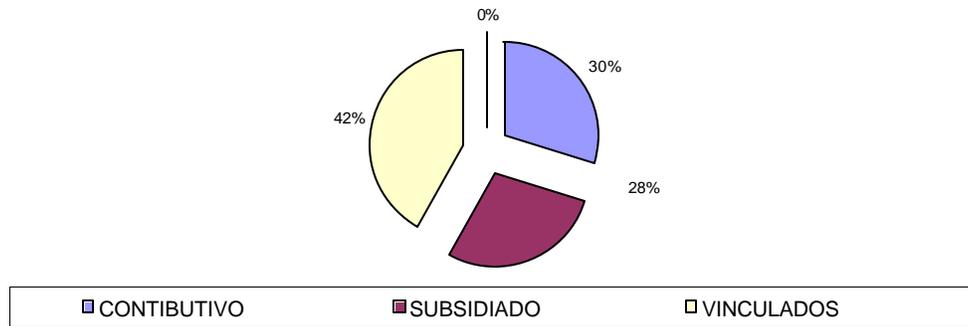
El vinculado y otras IPS presentaron una disminución de la facturación con respecto a la vigencia anterior.



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

Gráfico 8

**PORCENTAJE DE PARTICIPACION RECAUDO EFECTIVO**



El cuadro anterior permitió concluir que el régimen que más participación tuvo en el total reconocido es el Subsidiado con un 71.23% y una participación en el recaudo efectivo del 66.55%, seguido del Vinculado con una facturación del 11.88%; el Contributivo generó una facturación de 5.54% y una participación en el recaudo del 71.47, el resto de regímenes tuvieron una participación menor al 2% del total facturado. Es importante resaltar que los vinculados representan un porcentaje relativamente bajo con respecto al régimen subsidiado lo que muestra que su dependencia por este concepto no es muy representativa.

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 \$2.539 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.



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

**COMPARATIVO DE VENTA DE SERVICIOS Y COSTO DE VENTA**

CUADRO 7

(En miles de pesos)

<b>UNIDADES FUNCIONALES</b>	<b>VENTA DE SERVICIOS</b>	<b>COSTO DE VENTA</b>	<b>UTILIDAD O PERDIDA</b>	<b>% UTILIDAD O PERDIDA</b>
URGENCIAS	196,943	265,911	-68,968	-35.02
CONSULTA EXTERNA	406,314	363,438	42,876	10.55
HOSPITALIZACION	64,297	109,830	-45,533	-70.82
QUIROFANOS Y PARTOS	55,982	56,908	-926	-1.65
APOYO DIAGNOSTICO	62,080	45,783	16,297	26.25
APOYO TERAPEUTICO	183,748	86,000	97,748	53.20
SERVICIOS CONEXOS	9,673	39,047	-29,374	-303.67
<b>SUBTOTAL</b>	<b>979,037</b>	<b>966,917</b>	<b>12,120</b>	<b>1.24</b>
MARGEN EN LA CONTR.	395,792			
<b>TOTAL</b>	<b>1,374,829</b>			

FUENTE: Balance a 31 de diciembre de 2001 Hospital.

El análisis comparativo permitió concluir que la unidad de servicios asistenciales que más pérdida produjo en la vigencia del 2001, fue la de Servicios Conexos de Salud con un -303.67%, seguido de Hospitalización con el -70.82% y Urgencias con un -35.02%, el Apoyo Terapéutico y Apoyo Diagnóstico fueron los servicios que más utilidad le representaron al Hospital con el 53.20% y 26.25% respectivamente, seguido de la Consulta Externa con un 10.55%.

Es importante resaltar, que las ayudas asistenciales son las que en últimas están produciendo la utilidad, sin ser éstas precisamente un servicio asistencial dentro del área funcional u objeto social de la institución. En promedio se generó una utilidad global del 14.48%, lo que indica que las unidades que más utilidad produjeron, se encuentran absorbiendo la pérdida ocasionada por las unidades funcionales que no logran superar los costos en que se incurren en la producción de los servicios. Es de resaltar que el margen de contratación en los servicios de salud que corresponden a la facturación por Vinculados y que en cuestión de análisis es el que viene a recuperar financieramente la entidad puesto que sin tenerla en cuenta la utilidad es mínima o genera una pérdida.



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

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN Vs.  
COSTOS DE OPERACIÓN:**

CUADRO 8

En miles de pesos corrientes

AÑO	1999	2000	2001
INGRESOS VENTA DE SCIOS.	1.050.896	967.486	1.374.829
COSTOS	858.072	903.377	966.917
SUPERAVIT O DEFICIT.	192.824	64.109	407.912

(En miles de pesos constantes)

AÑO	1999	2000	2001	% CREC.
INGRESOS VENTA DE SCIOS.	1,231,761	1,042,563	1.374.829	4%
COSTOS	1,005,751	973,479	966.917	-2%
SUPERAVIT O DEFICIT.	226,010	69,084	407.912	27%

FUENTE: Balance a 31 de diciembre de 2001 Hospital.

El comportamiento operacional de la entidad muestra una tendencia creciente en los ingresos operacionales por la venta de servicios en el 2001 con relación al 1999 en un 3% y una disminución en los gastos de operación en -1%, lo que muestra que esta cumpliendo con su objeto social y ha sido autosostenible.

### 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

#### PROCESO DE CONSULTA URGENTE

Producto: Consulta Urgente  
Unidad de medida: Número de consultas urgentes  
Unidades producidas: 7.640  
Unidades programadas: 3.532

#### PRINCIPIO DE EFICACIA:

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



## **Contraloría General del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

Número de pacientes atendidos por consulta urgente que no fall.,cont  
Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

INSTRUMENTO: Encuesta

Nota: No se dispuso de información para realizar este indicador.

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

Nro. de pac. Atend por Cons Urg no reingresaron por la misma causa  
Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

Nota: No se dispuso de información para realizar este indicador.

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

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

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

SATISFACCIÓN ATENCIÓN BRINDADA:

EXCENTE	50%
ACEPTABLE	50%
DEFICIENTE	0%

INSTRUMENTO: Encuesta

Muestra: 150 usuarios

El 50% de los pacientes encuestados, se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la consulta Urgente, el otro 50% manifestaron que el tiempo de espera para el servicio era apenas aceptable.

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



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

Nro. de pac. Atend. por Cons.Urg.que tuvieron fácil acceso al servicio  
Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestado).

INSTRUMENTO: Encuesta.

Nota: No se pudo realizar este indicador por no disponerse de información.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Nro. de pac. Atend. Por Cons. Urg. que fueron atendidos de forma amable y cortes  
Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuesta).

INSTRUMENTO: Encuesta

Nota: no se dispuso de información para realizar este indicador.

**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

Nota: No se pudo realizar este indicador por no disponerse de información.

## **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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{7.640}{29.374 \text{ miles de pesos}} = 2.6 \times 10^{-4}$$



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

FUENTE: Centro de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos costo materiales, se obtuvo que por cada 2.6 pacientes atendidos, el Hospital invirtió \$10.000 de pesos, lo que equivale a \$3.846 pesos utilizados por consulta.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) mano de obra.}} = \frac{7.640}{228.589 \text{ miles de pesos}} = 3 \times 10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

NOTA: La mano de obra incluye sueldos y salarios y contribuciones efectivas.

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos mano de obra, se obtuvo que por cada 3 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$100.000 de pesos, lo que equivale a \$33.334 pesos utilizados por cada consulta urgente.

**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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Cons. Urgente}}{\text{Valor (\$) medios logísticos.}} = \frac{7.640}{7.948 \text{ miles de pesos}} = 9.6 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas urgencias y las unidades de recursos en pesos costo medios logísticos, se obtuvo que por cada 9.6 pacientes atendidos se utilizó \$10.000 pesos, lo que equivale a \$1.040 pesos utilizados por cada consulta.



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

## IMPACTO DE LA GESTIÓN

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

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

$$\frac{\text{Nro. de pac. Aten. por Cons. Urgente}}{\text{Nro. de pac. Aten. por Cons. Urg. Programados}} = \frac{7.640}{3.532} = 216\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta urgente en el año, fue del 216%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por urgencias, se atendieron 216.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por con. urgente en período } i}{\text{Número de pacientes atendido por con. Urgente en período } i-1} = \frac{7.640}{7.640} = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Comparado el número de pacientes atendidos del periodo actual respecto del periodo inmediatamente anterior, se observa que el número de consulta urgente no presentó ninguna variación, situación que es bastante extraña tratándose del tipo de patologías que atiende esta unidad funcional.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por Cons.Urg.}}{\text{Nro. de pacientes atendidos por Cons. Urg. por la comp.}} = \frac{7.640}{4.779} = 160\%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas



## **Contraloría General del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

El Hospital de Circasia atendió 160 pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl de Filandia que atendió 62 pacientes por Consulta Urgente.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Unidades producidas  
Recursos utilizados

$$\frac{\text{Consultas urgentes realizadas}}{\text{Unidades de recursos \$}} = \frac{7.640}{265.911 \text{ miles de pesos}} = 2.8 \times 10^{-5}$$

La relación de unidades de recurso por unidades producidas refleja que por cada 2.8 consultas urgentes realizadas, se invirtieron \$100.000 pesos.

3.1.3.4.1 Cumplimiento de la productividad

Unidades programadas 2001  
Unidades de recurso \$ 2000 X IPC/01

$$\frac{3.532}{184.992 \text{ miles de pesos}} = 1.9 \times 10^{-5}$$

$$\frac{2.8 \times 10^{-5}}{1.9 \times 10^{-5}} = 147\%$$

El indicador de cumplimiento de la productividad del año 2001 con respecto a la vigencia 2000, fue de 147 lo que significa que con los recursos programados para realizar 100 consultas urgentes en el 2001 se realizaron 147 consultas, optimizando recursos.

INSTRUMENTOS: Balance.

NOTA: equivale a la sumatoria de recursos utilizados por mano de obra, materiales y medios logísticos.

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



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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pac. atendido por consulta urgente}}{\text{Número de pac. Atendido por con. Urgente de todo el sector}} = \frac{7.640}{222.354} = 3.43\%$$

NOTA: Este censo no incluye la atención por consulta Urgente del Hospital de Circasia por ser el que se esta evaluando.

El Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Circasia tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 3.43%, lo que significa que atendió 3 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:

$$\frac{\text{No. De pacientes atendidos en consulta urgente}}{\text{No de solicitudes}} = \frac{7.640}{7.640} = 100\%$$

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

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 Circasia como principal área de influencia del Hospital San Vicente de Paúl.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos por Cons. Urgente}}{\text{No. de pacientes por Cons. Urg. Necesarias}} = \frac{7.640}{26.807} = 28.50\%$$



## **Contraloría General del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 28.50%, según las necesidades calculadas con base a la población del municipio de Circasia (21.630), esto significa, que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Circasia en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital el 28.50 por urgencias o de cada 10.000 consultas necesarias atendió 285.

### **3.2 PROGRAMA CONSULTA EXTERNA**

Producto: Consulta externa  
Unidades producidas: 9.769  
Unidades programadas: 4.516

#### **PRINCIPIO DE EFICACIA**

NOTA: No se contó con la información necesaria para evaluar el principio de eficacia.

#### **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:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en con. externa}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{9.769}{10.227 \text{ miles de pesos}} = 9.5 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centro de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta externa y las unidades de recursos de materiales, se obtuvo que por cada 9.5 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$10.000 de pesos, lo que equivale a \$1.042 pesos utilizados por cada consulta

**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:



## Contraloría General del Quindío

*"Para que todos participemos"*

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) mano de obra.}} = \frac{9.769}{342.737 \text{ miles de pesos}} = 2.85\% \times 10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta externa y las unidades de recursos mano de obra, se obtuvo que por cada 3 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$100.000 de pesos, lo que equivale a \$33.333 pesos utilizados por cada consulta.

**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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) medios logísticos}} = \frac{9.769}{10.484 \text{ miles de pesos}} = 9.3 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos medios logísticos, se obtuvo que por cada 9 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$10.000 de pesos, lo que equivale a \$1.111 pesos utilizados por cada consulta.

## IMPACTO DE LA GESTIÓN

### EFFECTIVIDAD

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en cons. Ext.}}{\text{No de Consultas Ext. Programadas}} = \frac{9.769}{4.516} = 216\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.



## Contraloría General del Quindío

*“Para que todos participemos”*

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta externa en el año, fue del 216%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos, se atendieron 216.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. Atend. en Cons. Ext. en el período (i)}}{\text{Nro. de pac. Atend. en consulta externa en período (i-1)}} = \frac{9.769}{9.769} - 1 = 100$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Comparado el número de pacientes atendidos en el periodo actual respecto del periodo inmediatamente anterior, no presentó ninguna variación, situación que al igual que la generada por la consulta urgente, se hace extraño a este análisis toda vez que significaría que no hubo la suficiente promoción de su portafolio de servicios.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. Atend. en Cons. Ext.}}{\text{Nro. de pac. Atend. en Cons. Ext. por la comp.}} = \frac{9.769}{18.708} = 52.21\%$$

El Hospital de Circasia atendió 52 pacientes por Consulta Externa con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl de Filandia que atendió 132 pacientes por Consulta Externa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Unidades producidas  
Recursos utilizados

$$\frac{\text{Consultas urgentes realizadas}}{\text{Unidades de recursos \$}} = \frac{9.769}{363.448 \text{ miles de pesos}} = 2.7 \times 10^{-5}$$



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

La relación de unidades de recurso por unidades producidas refleja que por cada 2.7 consultas externas realizadas, se invirtieron \$100.000 pesos.

3.1.3.4.1 Cumplimiento de la productividad

Unidades programadas 2001  
Unidades de recurso \$ 2000 X IPC/01

$$\frac{4.516}{136.955 \text{ miles de pesos}} = 3.3 \times 10^{-5}$$

$$\frac{2.7 \times 10^{-5}}{3.3 \times 10^{-5}} = 81.8\%$$

El indicador de cumplimiento de la productividad del año 2001 con respecto a la vigencia 2000, fue de 81.8 lo que significa que con los recursos programados para realizar 100 consultas Externas en el 2001 se realizaron 81.8 consultas, lo que significa que no se optimizaron recursos.

INSTRUMENTOS: Balance.

NOTA: equivale a la sumatoria de recursos utilizados por mano de obra, materiales y medios logísticos.

**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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Nro. De pac. Atend. en Cons. Ext. De todo el sector}} = \frac{9.769}{158.477} = 6.16\%$$

NOTA: Este censo no incluye la atención por Consulta Externa del Hospital de Circasia por ser el evaluado.

El Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Circasia tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 6.1%, lo que significa que atendió 6 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.



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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de solicitudes}} = \frac{9.769}{9.769} = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas

El resultado del indicador de adaptación es del 100%, esto significa que la solicitudes por Consulta Externa requeridas por los usuarios, son atendidas por de la entidad.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{\text{Número de pacientes que necesitan ser atendidos en consulta externa}} = \frac{9.769}{26.807} = 36.44\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 36.44% según las necesidades calculadas con base en la población del municipio de Circasia (21.630) esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Circasia, para la vigencia 2000, se atendieron por parte del Hospital 36.44 consultas externas o de cada 10.000 consultas necesarias, atendió 364.



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

**CONCLUSIONES**

**CONSULTA URGENTE**

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL CIRCASIA</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR. INDICADOR</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	50%
	COMODIDAD	ND
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	<b>EFICACIA TOTAL</b>	
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	2.6 X 10 <sup>-4</sup>
	HUMANOS	3 X 10 <sup>-5</sup>
	LOGISTICOS	9.6 X 10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	216%
	CRECIMIENTO	0.%
	COMPETITIVIDAD	160%
	PRODUCTIVIDAD	147%
	PARTICIPACION	3.43%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	28.5%

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, debido a que las encuestas realizadas por el SIAU no tuvieron un enfoque técnico, sino que estaba mas enfocada a la atención prestada por el personal especializado y asistencial que ha valorar los indicadores de los principios de Eficacia, Eficiencia y



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

*“Para que todos participemos”*

Efectividad para así poder determinar si la Gestión del Hospital en cuanto a la prestación de los servicios de Urgencias y Consulta Externa en la vigencia inmediatamente anterior fue satisfactoria. Así solamente se mide el indicador de cumplimiento en cuanto al tiempo de espera de los pacientes para ser atendidos por Urgencias, de una muestra de 150 pacientes encuestados el 50% manifestó que el servicio era bueno, el otro 50% manifestó que el tiempo de espera para ser atendidos era apenas aceptable y ninguno contestó que era deficiente. Tampoco se puede hacer la comparación con las metas ejecutadas en la vigencia del 2000 ya que en esa oportunidad tampoco se contó con la información necesaria para hacer el mencionado análisis.

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 Vicente de Paúl del Municipio de Circasia invierte \$10.000 en materiales por 2.6 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$3.846 pesos y \$100.000 en mano de obra por 3 pacientes para un costo por paciente de \$33.334 y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 9.6 pacientes con un costo aproximado de \$1.040 por paciente, Si comparamos la inversión que realizó el Hospital para la vigencia de 2000 vemos que esta fue más alta en cuanto a los materiales y mano de obra, mientras que fue más eficiente en lo relacionado con los medios logísticos.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Circasia, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 216%, el cual presenta un crecimiento del 116% en la meta programada, en cuanto al crecimiento este se mantuvo ya que según informe del Hospital el número de consultas Urgentes atendidas en el 2001 fueron las mismas atendidas en el 2000, en cuanto a la competitividad con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Filandia); atendió 98 pacientes más lo que muestra que fue el 160% más competitivo que el Hospital General de Filandia. En cuanto a la Participación en el sector fue del 3.43%; lo que quiere decir que por cada 100 Urgencias atendidas en todo el sector aproximadamente 3 las atendió el Hospital del municipio de Circasia, en cuanto a la Adaptación todas las Urgencias solicitadas fueron atendidas y la cobertura en el proceso de Consulta Urgente con respecto a las consultas Urgentes necesarias del potencial de la población del municipio de Circasia fue del 28.50% lo que significa que de cada 100 consultas Urgentes necesarias en el municipio de Circasia fueron atendidas aproximadamente 28. El indicador de cumplimiento de la productividad de la vigencia 2001 con



## Contraloría General del Quindío

*“Para que todos participemos”*

relación a la productividad programada, fue del 147%, lo que significa que con los recursos programados para realizar 100 consultas urgentes en el año de 2001, se realizaron 147, optimizándose los recursos con respecto a lo programado.

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

### CONSULTA EXTERNA

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL CIRCASIA</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR.</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	ND
	COMODIDAD	ND
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	<b>EFICACIA TOTAL</b>	
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	9.5X 10 <sup>-4</sup>
	HUMANOS	2.8X10 <sup>-5</sup>
	LOGISTICOS	9.3X10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	216%
	CRECIMIENTO	0%
	COMPETITIVIDAD	52.21%
	PRODUCTIVIDAD	81.8%
	PARTICIPACION	6.16%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	36.44%
<b>EFFECTIVIDAD TOTAL</b>		

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



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

*“Para que todos participemos”*

evaluación de todos los atributos, debido a que las encuestas realizadas por el SIAU no tuvieron un enfoque técnico, sino que estaba mas enfocada a la atención prestada por el personal especializado y asistencial que ha valorar los indicadores de los principios de Eficacia, Eficiencia y Efectividad para así poder determinar si la Gestión del Hospital en cuanto a la prestación de los servicios de Urgencias y Consulta Externa en la vigencia inmediatamente anterior fue satisfactoria

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 Vicente de Paúl del Municipio de Circasia invierte \$10.000 en materiales por 9.5 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$1.052 pesos y \$100.000 en mano de obra por 2.8 pacientes para un costo por paciente de \$33.334 y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 9.3 pacientes con un costo aproximado de \$1.040 por paciente , Si comparamos la inversión que realizo el Hospital para la vigencia de 2000 vemos que esta fue mas baja en cuanto los materiales y fue mas alta en cuanto mano de obra y medios logísticos.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Circasia, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 216%, el cual presenta un crecimiento del 116% en la meta programada, en cuanto al crecimiento este se mantuvo ya que según informe del Hospital el numero de consultas Externa atendidas en el 2001 fueron las mismas atendidas en el 2000, en cuanto a la competitividad con su similar de la competencia ( Hospital San Vicente de Paúl de Filandia); atendió 52 pacientes mientras que Filandia atendió 191 paciente lo que muestra que fue el 267% menos competitivo frente a su similar de Filandia. En cuanto a la Participación en el sector fue del 6.16%; lo que quiere decir que por cada 100 Consultas Externas atendidas en todo el sector aproximadamente 6 las atendió el Hospital del municipio de Circasia, en cuanto a la Adaptación todas las Consultas Externas solicitadas fueron atendidas dando un nivel de atención del 100% y la cobertura en el proceso de Consulta Externa con respecto a las consultas Externas necesarias del potencial de la población del municipio de Circasia fue del 36.44% lo que significa que de cada 100 consultas externas necesarias en el municipio de Circasia fueron atendidas aproximadamente 36. El indicador de cumplimiento de la productividad en la vigencia 2001 con relación a la productividad programada, fue del 81.8 lo que significa que para lograr 100 consultas



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

externas, se atendieron 81, presentándose una disminución en la optimización de recursos del 19%

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.