



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

HOSPITAL SAN VICENTE DE PÁUL DE GENOVA
INFORME DE GESTION DE 2001

1. MISIÓN: "Somos una institución que busca lograr la satisfacción de las necesidades de la salud a la población usuaria mediante la prestación de un excelente servicio utilizando el apoyo logístico, tecnológico y personal comprometido para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida."

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Génova correspondiente al año 2000, 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.

2. SITUACIÓN PRESUPUESTAL EFECTIVA 2001

CUADRO 1

(En miles de pesos)

CONCEPTO	VALOR	% PARTIC.
INGRESOS		
Disponibilidad inicial	0	0
Venta de Servicios	693.534	79
Aportes (Nales, Deptales, Mpales)	0	0
Recursos de capital	159.075	18
Otros ingresos (Rentas Cedidas)	25.000	3
1. TOTAL INGRESOS	877.609	100
GASTOS		
Servicios personales	371.883	81
Gastos generales	100.063	12
Gastos de operación	49.847	6
Servicio de la deuda	0	0
Transferencias corrientes	3.489	1
Inversión	0	0
2. TOTAL GASTOS	784.209	100
3. SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1-2)	93.400	

FUENTE: Ejecución presupuestal efectiva Hospital 2001



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Gráfico 1

PARTICIPACION PORCENTUAL INGRESOS

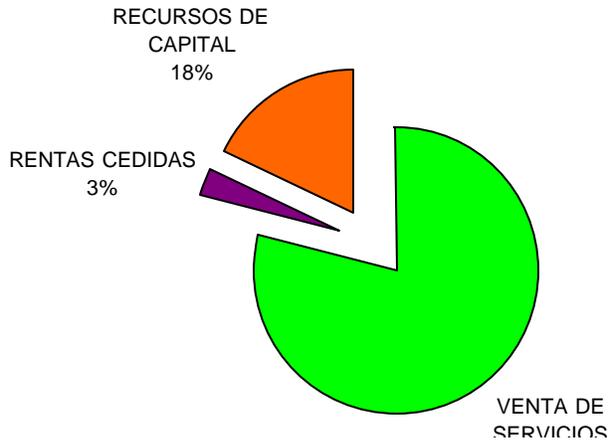
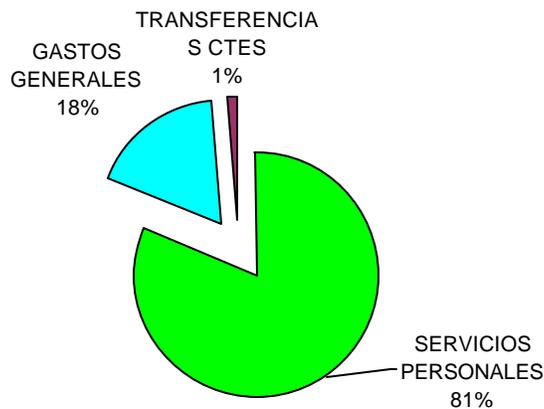


Gráfico 2

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL GASTOS



El Hospital de Génova para la vigencia 2001, presentó unos Ingresos por valor de \$877.609 donde la Venta de Servicios y los recursos de capital fueron los conceptos de mayor recaudo, con porcentajes de participación del 79% y del 18% respectivamente, siguiéndole las Rentas Cedidas con el 3%. En lo que respecta al Gasto por valor de \$784.209, la mayor participación fue para los Servicios Personales con un 81%, en cuantía de



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

\$371.883, seguido de Gastos Generales (incluyendo los suministros e insumos) con el 18%, es decir \$149.910, las Transferencias Corrientes por su parte aportaron un 1%, para la conformación del Gastos Total, sin que para la vigencia analizada se ejecutara cuantía alguna para Inversión. Los comportamientos anteriores, generaron una Situación Presupuestal superavitaria por \$93.400, consecuencia del comportamiento de las rentas frente a la ejecución de los gastos.

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

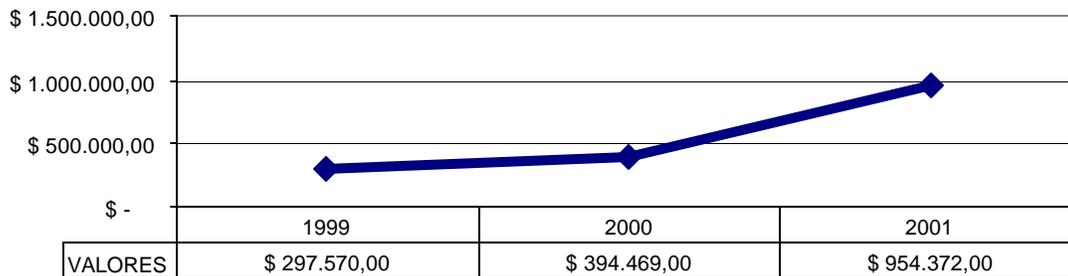
CUADRO 2

En miles de pesos

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	% CCTO
VENTA DE SERVICIOS	\$239.140	\$297.570	\$394.469	\$954.372	
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y PARTOS					
APOYO DIAGNOSTICO					
APOYO TERAPÉUTICO					
OTROS SERVICIOS CONEXOS					

FUENTE: Informe Financiero y de Gestión CGQ 1998,1999,2000. Ejecución presupuestal Hospital año 2001.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS





Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Al analizar el comportamiento en la ejecución histórica de ingresos en precios constantes, se observa una tendencia creciente en el recaudo por la venta de servicios entre los periodos 1998-2001, presentando un crecimiento del % en el 2001 con respecto a 1999, situación favorable para la entidad y que representa un esfuerzo en el cumplimiento de su objeto social.

EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 3

(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN	EGRESOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	954.372	693.534	72%	
URGENCIAS				
CONSULTA EXTERNA				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICO				
APOYO TERAPEUTICO				
OTROS SERVICIOS CONEXOS				
TOTAL PRESUPUESTO OPERATIVO	NA	NA	NA	784.209

FUENTE: Ejecución presupuestal Hospital

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

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



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

La ejecución por venta de servicios alcanzó un 72% frente a lo programado, lo que significa que de cada \$100 programados se recaudaron \$72 pesos; no alcanzando la meta financiera; el porcentaje por ejecutar del 28% equivalente a \$260.838, es significativo, por cuanto económicamente el Hospital no se sostiene con la sola venta de servicios.

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 -\$90.675 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. Como ya se dijo con anterioridad, esta situación se presenta al no encontrarse el presupuesto conformado con los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo).

EJECUCIÓN METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

CUADRO 4

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	3.661	2.689	73
CONSULTA EXTERNA	11.186	22.645	202
HOSPITALIZACIÓN	621	376	61
QUIRÓFANOS Y PARTOS	ND	149	ND
APOYO DIAGNOSTICO	ND	8.573	ND
APOYO TERAPÉUTICO	ND	1.465	ND
OTROS SERVICIOS CONEXOS	ND	ND.	ND

FUENTE: Informe de gestión Hospital. ISSQ



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Gráfico

EJECUCIÓN DE METAS POR UNIDADES DE PROGRAMA



Para proceder a la evaluación de las metas en unidades por programa, se tomo como referencia las metas alcanzadas en el año de 2000 por cuanto el Hospital no dispone de una programación, así las cosas, se pudo establecer que la unidad funcional que logro superar el 100% de lo programado fue Consulta Externa con un 202 %, Hospitalización y Urgencias no alcanzaron a cumplir la meta logrando sólo un 61% y 73% respectivamente, situación que refleja disminución en los niveles de accidentalidad y violencia y han resultado efectivas las campañas de promoción y prevención que ha venido desarrollando la Institución teniendo en cuenta que Génova se encuentra en una zona de conflicto armado.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS

CUADRO 5

PROGRAMAS	1999	2000	2001	% VAR.
URGENCIAS	3.819	3.661	2.689	42%
CONSULTA EXTERNA	9.453	11.186	22.645	41%
HOSPITALIZACIÓN	509	621	376	-35
QUIRÓFANOS Y PARTOS	ND	ND	149	ND
APOYO DIAGNOSTICO	ND	ND	8573	ND
APOYO TERAPÉUTICO	ND	ND	1.465	ND
OTROS SERVICIOS CONEXOS	ND	ND	ND	ND
TOTAL METAS EN UNIDADES	13.781	15.468	35.897	

FUENTE: Informe de gestión Hospital.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

En promedio, se presentó un Decrecimiento del 31% en el cumplimiento de las metas, lo que significa que teniendo en cuenta las metas cumplidas en el año de 2000 como programación para el año 2001, el hospital alcanzó el -31%, logrando un decrecimiento por Hospitalización del -35% y por Consulta Externa un aumento del 41%. La Consulta Urgente descendió en un -42%, siendo representativo y lo cual no significa que el Hospital no cumpliera con la meta en este aspecto, ya que la demanda de Consulta Urgente depende de factores externos como lo son la accidentalidad y la violencia, considerando que Génova se encuentra ubicada dentro de una zona de guerrilla.

ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR RÉGIMENES 2001

CUADRO 6

En miles de pesos

BENEFICIARIOS DEL SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACT	RECAUDOS			% DE REC.
			EFFECTIVO	CXC	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	49.825	5 %	32.150	17.676	49.825	64 %
SUBSIDIADO	470.809	50	257.552	213.257	470.809	54
SOAT-ECAT	3.368	1	1.454	1.914	3.368	43
CUOTAS DE RECUP.	62.656	6	62.656	0	62.656	100
OTROS INGRE. EXPLOTACION	4.776	1	4.776	0	4.776	100
OTROS UNIDADES (IPS PRIVA)	5.680	2	1.673	4.007	5.680	29
SUBTOTAL	597.114	65	360.261	236.854	597.114	60
VINCULADOS	333.273	35	333.273	0	333.273	100
TOTAL	930.387	100	693.534	236.853	930.387	74

FUENTE: Ejecución presupuestal Hospital 2001

El análisis muestra el comportamiento que tuvieron los ingresos por la venta de servicios en los diferentes regímenes y conceptos, durante la vigencia fiscal del año 2001. El régimen que más participación obtuvo en la facturación por reconocimientos presupuestales fue el Subsidiado con un 50% y una participación en el recaudo efectivo del 54%, seguido del Vinculado con una participación en facturado por reconocimiento del 35% y un recaudo efectivo por transferencia del 100%; le sigue Cuotas de Recuperación con un 6% en el reconocimiento y un recaudo del 100%, el Régimen Contributivo tiene una participación en la facturación por reconocimiento presupuestal del 5% y un recaudo efectivo del 64%, Otras Entidades y Particulares tienen un porcentaje de participación del 2% y un



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

recaudo efectivo del 29%; Otros Ingresos solo tienen una participación en lo facturado por reconocimientos del % y un recaudo efectivo del 100%. Esto demuestra la dependencia que tiene el Hospital de la facturación que genera el régimen subsidiado puesto que representa la mitad de sus ingresos, como también de la trasferencia del nivel central que representa el 35%, hecho este que representaría el 85% de los ingresos para la entidad.

COMPARATIVO DE VENTA DE SERVICIOS Y COSTO DE VENTA

CUADRO 7

En miles de pesos

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% UTILIDAD O PERDIDA
URGENCIAS	77.467	80.343	-2876	-3%
CONSULTA EXTERNA	269.120	255.858	13.262	4
HOSPITALIZACIÓN	43.182	108.144	-64.962	-150
QUIRÓFANOS Y PARTOS	47.831	49.766	-1.935	-4
APOYO DIAGNOSTICO	62.802	86.580	-23.778	-37
APOYO TERAPÉUTICO	117.568	80.756	36.812	31
SERVICIOS CONEXOS	28.114	18.961	9.153	32
MARGEN CONTRATACIÓN	316.063	161.853	154.210	48
TOTALES	961.947	842.261	119.686	13

FUENTE: Balance Hospital 2001.

Durante la vigencia del año 2001, el Hospital San Vicente de Paúl de Génova presenta un superávit por la venta de servicios de \$13%, donde la venta de servicios por Hospitalización presentó pérdida del 150%, seguida de Apoyo Diagnóstico con una pérdida del 37% y Quirófanos y Sala de Partos con un 4%, y por ultimo Urgencias con una pérdida del 3%. La venta de servicios por Margen de Contratación genera una utilidad del 48% y Apoyo Terapéutico generó una utilidad del 31%, seguida de Otros Servicios Conexos con una utilidad del 32% y por último Consulta Externa con un 4%, las que entraron a absorber en gran parte la pérdida generada



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

por las demás unidades funcionales, lo cual fue suficiente para lograr un equilibrio entre la venta de servicios y los costos de operación.

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 \$7.510 miles de pesos, estimándose una pérdida para la Institución por concepto de prestación de servicios, razón por la cual se sugiere dar traslado al proceso de responsabilidad fiscal de la Contraloría por presunto detrimento patrimonial generado por la falta de eficiencia en la facturación generada por esta Institución Hospitalaria.

ANÁLISIS DISCRIMINADO POR CONCEPTOS

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
URGENCIAS	8.900	1.194	57.127	13.122	80.343

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Urgencias el 71% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$57.127.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
CONSULTA EXTERNA	498	1.065	92.271	6.377	100.211

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Consulta Externa el 92% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 92.271.

PROGRAMA	CONCEPTOS
----------	-----------



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
SALUD ORAL	5.294	5.153	44.332	1.192	55.971

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Salud Oral el 79% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$44.332.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
PROMOCION Y PREVENCIÓN	1.194	3.992	94.490	0	99.676.

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Consulta Externa promoción y prevención el 94% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 94.490.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	5.394	5.499	81.907	15.344	108.144

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de hospitalización el 75% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$81.907.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS	2.237	262	31.481	15.786	49.766

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Quirófanos y sal de partos el 63% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 31.481.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
LABORATORIO CLINICO	5.370	4.178	48.496	5.284	63.328

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de laboratorio clínico el 76% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$48.496.

PROGRAMA	CONCEPTOS				TOTAL
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	
IMAGENOLOGIA	718	4.136	13.997	4.401	23.252

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Imagenología el 60% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$ 13.997.

PROGRAMA	CONCEPTOS
----------	-----------



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
FARMACIA E INSUMOS	73.093	3.239	4.424	0	80.756

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Apoyo Terapéutico farmacia e insumos el 5% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$4.424.

PROGRAMA	CONCEPTOS				
	MATERIALES	GENERALES	SUELDOS Y CONTRIBUCIONES	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	TOTAL
AMBULANCIA	1.334	13.663	3.964	0	17.803

Fuente: Balance General Hospital 2001.

Del 100% de las erogaciones realizadas por el Hospital en la atención al Servicio de Servicios Conexos Ambulancia el 22% corresponden a pago de personal y sus contribuciones efectivas por \$3.964.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN Vs. EGRESOS DE OPERACIÓN

CUADRO 8 En miles de pesos

AÑO	1999	2000	2001	% CCTO
INGRESOS	\$462.800	\$591.232		
EGRESOS	584.465	600.043		
SUPERÁVIT O DÉFICIT	-\$121.665	-\$8.811		

FUENTE: Balances Hospital.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

El comportamiento de los ingresos vs. Los gastos operacionales, presentan un comportamiento deficitario, logrando una recuperación del 92.75% en el año 2000 con respecto al año de 1999. Los ingresos por venta de servicios (operacionales) presentaron un crecimiento del 27.75%, comportamiento bastante favorable, si lo confrontamos con los gastos de operación que sólo crecieron en un 2.66%, lo que permitió disminuir el déficit operacional que presentaba el Hospital para la vigencia de 1999.



3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

3.1 CONSULTA URGENTE

Proceso:	Consulta urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Unidades producidas:	2.689.
Unidades programadas:	3.661.

PRINCIPIO DE EFICACIA

ATRIBUTO DEL PRODUCTO: Son características o requisitos exigidos por el cliente.

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

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

$$2.689/2.689 * 100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cien pacientes atendidos por consulta urgente ninguno falleció.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

$$2.689/2.689 * 100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cien pacientes atendidos por consulta urgente ninguno reingreso por la misma causa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$2.689/2.689 * 100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

El cumplimiento en la prontitud del servicio fue del 100%, lo que significa que de cada 100 pacientes que demandaron el servicio, todos fueron atendidos con prontitud.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente que tuvieron fácil acceso al servicio}}{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestados por el SIAU)}}$$

$$45/80 * 100 = 56\%$$

$$45/80 * 100 = 56\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas SIAU.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que según las encuestas realizadas por el SIAU el 56% de los pacientes atendidos por consulta urgente tuvieron fácil acceso al servicio el restante 44% no.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuestados)

$$45/80 * 100 = 56\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas SIAU.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que según las encuestas realizadas por el SIAU el 56% de los pacientes atendidos por consulta urgente fueron atendidos en forma amable y cortés el restante 44% no.

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

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

Beneficio / costo > 1

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

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

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 (cifras en millones)



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

$$2.689/8.900 = 3.021*10^{-4}$$

FUENTE: Centro de costos

El Hospital invirtió \$10.000 en materiales para la atención de 3.02 pacientes.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) mano de obra (cifras en millones)}}$$

$$2.689/57.127 = 4.707*10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

El Hospital invirtió \$100.000 por cada 4.7 pacientes atendidos en consulta urgente por mano de obra.

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:

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

$$2.689/1.194 = 2.25*10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

El Hospital invirtió \$10.000 en medios logísticos por cada 2.25 pacientes atendidos.

IMPACTO DE LA GESTIÓN: Mide el logro de los resultados y en el manejo de los recursos utilizados en dichos logros.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

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

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

$$2.689/3661 * 100 = 73\%$$

De acuerdo a este promedio, el rendimiento de los pacientes atendidos en Consulta Urgente en el año fue del 73%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por Urgencias, atendieron 73. Este promedio es significativo si tenemos en cuenta que esta consulta depende de nivel de enfermedad que maneje la población, la accidentalidad y el grado de violencia, factores externos que no dependen de la Institución, lo cual es muy alto, pues en lo que respecta a consulta urgente, se espera que la demanda tenga una tendencia decreciente.

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$2.689/3.661 * 100 = 73\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Para la vigencia del 2001, la atención por consulta urgente disminuyó en un 27%, lo que significa que de acuerdo a lo programado, tomando como referencia lo ejecutado en el año 2000, solo faltó por atender 27 pacientes, para alcanzar el 100% de lo entendido la vigencia anterior.

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

CALCULO DEL INDICADOR:



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Número de pacientes atendido por consulta urgente

Número de pacientes atendido por consulta urgente por la competencia

$$2.689/2.654*100 = 101\%$$

Nota: Se tomo como referente de comparación el Hospital de Pijao 2.654 pacientes atendidos por consulta urgente.

INSTRUMENTOS: Estadísticas

El Hospital San Vicente de Paúl de Génova, atendió 1% más de pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital Santa Ana de Pijao.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos por consulta urgente
Capacidad instalada

EVALUACIÓN DEL INDICADOR:

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:

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

$$2.689/165.557 *100 = 1\%$$

NOTA: Este censo no incluye la atención por consulta Urgente de los Hospitales de Buenavista, Pijao, Salento y Armenia de los cuales no se dispuso de la información.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

El Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Génova 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.

CALCULO DEL INDICADOR:

Consultas urgentes realizadas
Consultas urgentes solicitadas

$$2.689/2.689 * 100 = 100\%$$

El resultado del indicador de adaptación es del 100%, esto significa que la totalidad de las Consultas Urgentes requeridas por los usuarios, son atendidos por la unidad de Urgencias de la Hospital.

FUENTE: Informe de gestión Hospital.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta urgente
Número de consulta urgente necesarias

$$2.689/12.102 * 100 = 22\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 22%, según las necesidades calculadas con base a la población del Municipio de Génova



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

(12.102) significa, que de cada 100 consultas médicas necesarias en el Municipio de Génova en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 22 consultas por urgencias o de cada 1.000 consultas necesarias atendió 220 de éstas.

3.2 PROCESO CONSULTA EXTERNA

Proceso:	Consulta externa
Unidad de medida:	Número de consultas externas
Unidades producidas:	22.645
Unidades programadas:	11.186

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:

Número de 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.

$$22.645/22.645 * 100 = 100\%$$

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que al 100% de los pacientes atendidos por consulta externa se les realizo el diagnostico el pronostico y el plan de tratamiento.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pac. Atend. en cons. ext. que no reingresaron por la misma causa
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

$$22.645/22.645 * 100 = 100\%$$



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos por consulta externa ninguno reingreso por la misma causa.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pac. atendidos en consulta externa a la hora y fecha convenida.
Número de pacientes atendidos en consulta externa. (encuestados)

$$64/80*100 = 80\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos por consulta externa el 80% fue atendido a la hora y fecha convenida el restante 20% no.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pac. Atend. en consulta externa que tuvieron fácil acceso al servicio.
Número de pacientes atendidos en consulta externa. (encuestados)

$$64/80 *100 = 80\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta de satisfacción de usuarios, informe de gestión.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos por consulta externa el 80% tuvo fácil acceso al servicio el restante 20% correspondiente a 20 pacientes no.

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



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuesta.)

$$64/80 * 100 = 80\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas SIAU.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos en consulta externa 80 fueron atendidos en forma amable y cortés el resto no.

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

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

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

INSTRUMENTO: Encuestas

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

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645/6.986 = 3.241*10^{-4}$$

FUENTE: Centro de costos



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Estableciendo la relación entre unidades producidas y las unidades en pesos de materiales, se obtuvo que por cada 3.2 pacientes atendidos por Consulta Urgente el Hospital invirtió \$10.000.

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:

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

$$22.645/231.093 = 9.79*10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

Estableciendo la relación entre unidades producidas y las unidades en pesos de mano de obra, se obtuvo que por cada 9.75 pacientes atendidos por Consulta Urgente el Hospital invirtió \$100.000.

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:

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

$$22.645/10.210 = 22.17*10^{-4}$$

FUENTE: centro de costos.

Estableciendo la relación entre unidades producidas y las unidades en pesos de medios logísticos, se obtuvo que por cada 22.17 pacientes atendidos por Consulta Urgente el Hospital invirtió \$10.000.

PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD:

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



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645 / 11.186 * 100 = 202\%$$

De acuerdo a este promedio, el rendimiento de los pacientes atendidos en Consulta Externa en el año fue del 202%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por consulta externa, se atendieron 202 pacientes.

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645 / 11.186 * 100 = 202\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

La atención por consulta externa presentó un crecimiento del 102%, lo que significa que de 100 pacientes programados, el Hospital alcanzó a atender 102 pacientes mas de lo programado.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645 / 11.088 * 100 = 204\%$$

Nota: Su referente será el Hospital Santa Ana de Pijao que atendió 11.088 pacientes.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

El Hospital San Vicente de Paúl de Génova, atendió 104% pacientes por Consulta externa con relación a su competencia, Hospital Santa Ana del Municipio de Pijao, que atendió 73% de pacientes por Consulta Externa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas

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

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:

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

$$22.645/207.349 * 100 = 10\%$$

El Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Génova tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 10%, lo que significa que atendió 10 pacientes por Consulta Externa en relación con la totalidad atendida por todo el sector.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645/22.645 * 100 = 100\%.$$



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

INSTRUMENTO: Estadísticas

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el hospital tiene la capacidad de atender todas las solicitudes.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$22.645/12.102 * 100 = 187\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 187%, según las necesidades calculadas con base a la población del Municipio de Génova (12.102) significa, que de cada 100 consultas médicas necesarias en el Municipio de Génova en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 187 Consultas Externas o de cada 1.000 consultas necesarias atendió 1.870 de éstas.



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

CONCLUSIONES

PROGRAMA CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO URGENCIAS HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL - GÉNOVA			
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR 2000	VR. INDICADOR 2001
EFICACIA	CALIDAD	-	100%
	CONFIABILIDAD	-	100%
	CUMPLIMIENTO	100%	100%
	COMODIDAD	-	56%
	COMUNICACIÓN	-	56%
	COSTO / BENEFICIO	-ND	N.D.
	EFICACIA TOTAL		100%
EFICIENCIA	VARIABLE		
	MATERIALES	39.3 x 10-5	30.0 *10-5
	MANO DE OBRA	8.8 x 10-5	4.7*10-5
	LOGISTICOS	32.8 x 10-5	22.5*10-5
	EFICIENCIA TOTAL		26.9 x 10-5
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	95.68%	73%
	CRECIMIENTO	-4.13%	-27%
	COMPETITIVIDAD	181%	101%
	PRODUCTIVIDAD	ND	ND
	PARTICIPACION	2.48%	1%
	ADAPTACION	100%	100%
	COBERTURA	25.5%	22%



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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 52%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 52 cumplen con los atributos de calidad, confiabilidad, cumplimiento, comodidad y comunicación que los caracteriza como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta 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 Génova, invierte \$100.000 en materiales por cada 30 pacientes atendidos, así mismo invierte en mano de obra los mismos \$100.000 por cada 4.7 pacientes atendidos y en medios logísticos por cada 22.5 pacientes invierte \$ 100.000, con un costo por paciente de \$4.445 pesos. Se pudo determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fue más 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 permitió su comparación.

El impacto de la Gestión medido por la efectividad en la prestación del servicio del Hospital San Vicente del Municipio de Génova en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 73%, el cual presenta un decrecimiento del -27% en la meta programada, situación en la que tiene incidencia las campañas de promoción y prevención que ha venido desarrollando la entidad; compete proporcionalmente en un 101%% con su similar de la competencia (Hospital Santa Ana de Pijao); tiene una participación del 1% en Consulta Externa frente a todo el sector; atiende el 100% de las solicitudes en el proceso de Consulta Urgente con respecto a la demanda de solicitudes. La cobertura en su área de influencia en el proceso de consulta Urgente, es del 22% del potencial de la población del municipio de Génova.

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



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

PROGRAMA CONSULTA EXTERNA

RESUMEN INDICADORES DE GESTIÓN PROCESO CONSULTA EXTERNA HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL - GÉNOVA			
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR	VR. INDICADOR
EFICACIA	CALIDAD	-	100
	CONFIABILIDAD	-	100
	CUMPLIMIENTO	-	80
	COMODIDAD	-	80
	COMUNICACIÓN	-	80
	COSTO / BENEFICIO	-	ND
EFICACIA TOTAL		NO INFORMACION	88%
EFICIENCIA	VARIABLE		
	MATERIALES	99.2 X *10-4	3.24*10-4
	MANO DE OBRA	1.5 x \$ *10-4	0.09*10-4
	LOGISTICOS	15.5 x *10-4	2.21*10-4
EFICIENCIA TOTAL		38.7 x *10-4	1.8*10-4
IMPACTO DE LA GESTIÓN	RENDIMIENTO	118.3%	202%
	CRECIMIENTO	18.3%	102
	COMPETITIVIDAD	1.2%	104
	PRODUCTIVIDAD	-	ND
	PARTICIPACIÓN	7.5%	10%
	ADAPTACIÓN	-	100%
	COBERTURA	77.9%	187%

La eficacia total en la Consulta Externa resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, dando como resultado el 88%, Fue posible su evaluación por cuanto se dispuso de la información necesaria para así determinar si los atributos de calidad con el 100%, confiabilidad con el 100%, cumplimiento con el 80%, comodidad con el 80%, comunicación con el 80% y costo / beneficio que los caracteriza cumplen con su cometido y dan como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Externa a través de las diferentes variables evaluadas, nos permite solamente determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Génova invierte en materiales \$10.000 por cada 3.24 pacientes atendidos, en mano de obra invierte \$10.000 por cada 0.09



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

pacientes atendidos y en medios logísticos \$10.000 por cada 2.21 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$4.525 pesos. Se pudo determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fueron más eficientes, 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 permitió su comparación.

El impacto de la gestión medido por la efectividad en la prestación del servicio del Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Génova en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 202%, el cual presenta un crecimiento del 102% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 204% con su similar de la competencia (Hospital Santa Ana de Pijao); tiene una participación del 10% en Consulta Externa frente a todo el sector y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 187% del potencial de la población del Municipio de Génova.

Nota: la cobertura 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.