



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE SALENTO

INFORME DE GESTION 2001

1. MISIÓN: "Prestar Los servicios de salud de la mejor calidad humana y técnica a toda la comunidad del Municipio de Salento en la búsqueda de crear mejores condiciones de vida, con el compromiso de mejorar cada día como personas y como empresa correspondiendo al nuevo régimen de seguridad social en salud".

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Salento correspondiente al año 2001, se tuvo en cuenta los ingresos y egresos relativos a la prestación de sus servicios presupuestales y contables de acuerdo con la información disponible, al número de las principales actividades asistenciales de Consulta Externa y Consulta Urgente de la vigencia correspondiente y de las anteriores.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EFECTIVA

CUADRO 1

En miles de pesos

CONCEPTO	2001	% PARTIC.
INGRESOS		
Disponibilidad Inicial	0	0.00
Venta de Servicios	319,277	47.41
Subsidio a la oferta-Rentas Cedidas	281,215	41.76
Otros Programas Minsalud	14,000	2.08
Recursos de Capital	54,168	8.04
Otros Ingresos	4,828	0.72
1. TOTAL INGRESOS	673,488	100.00
GASTOS		
Servicios Personales	540,923	81.72
Gastos Generales	74,499	11.25
Gastos Operación. Sumin. Hospit.	40,053	6.05
Servicio de la Deuda	0	0.00
Transferencias Corrientes	6,445	0.97
Inversión	0	0.00
2. TOTAL GASTOS	661,920	100.00
SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1 - 2)	11,568	

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital rendición de cuenta.

No incluye reconocimientos de renta por valor de \$75.655 ni compromisos por \$17.567



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”



Contraloría General Del Quindío
"Para que todos participemos"

GRAFICO 1

PARTICIPACION DE LOS INGRESOS

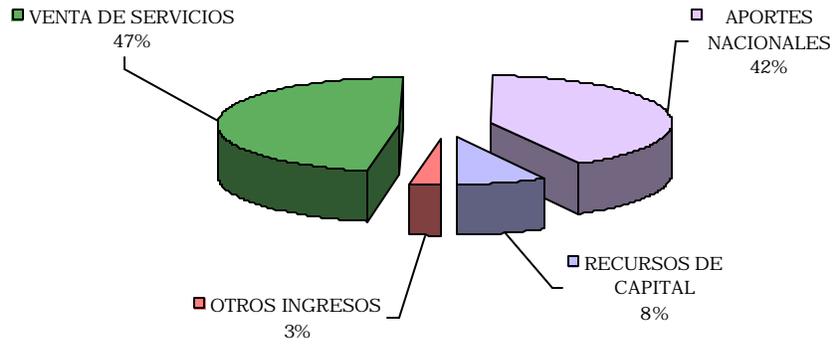
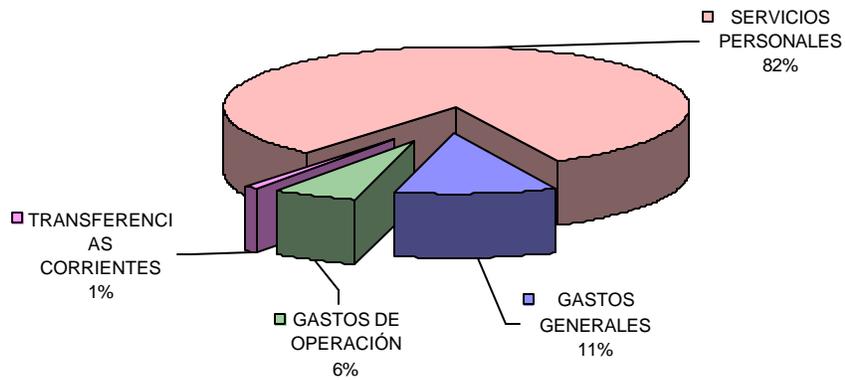


GRAFICO 2

PARTICIPACION DE LOS GASTOS



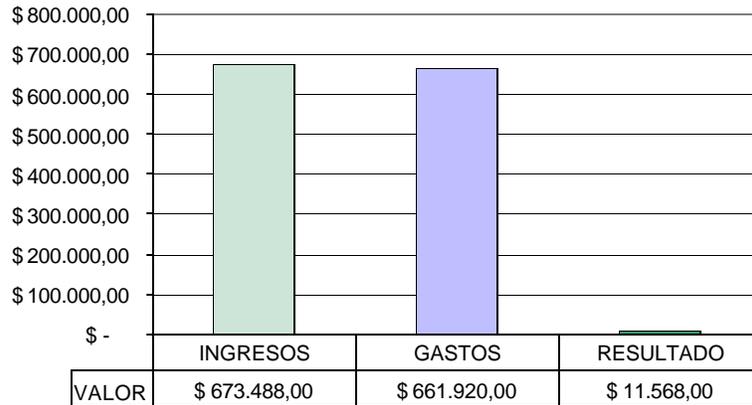


Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

GRAFICO 3

SITUACION PRESUPUESTAL



La situación presupuestal del Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Salento para la vigencia 2001 es superavitaria por \$11.568, la que se originó por el comportamiento de los ingresos frente a la ejecución del gasto, siendo este resultado coherente con el efectivo en caja y bancos al cierre de la presente vigencia fiscal.

Al interior de la estructura del ingreso, se tiene que la venta de servicios participa con la mayor proporción para la conformación del ingreso con el 47% reflejando el esfuerzo del Hospital por mejorar la oferta de sus servicios cuando los recursos de la oferta se encuentran 5 puntos por debajo participando con un 42%, los Recursos de Capital participaron con el 8% y otros programas de Minsalud y Venta de otros servicios solo obtuvieron el 3% del total de los ingresos.

En lo que respecta a los gastos, los servicios personales participaron en un 82% del total erogado para el normal desarrollo de su cometido social; en tanto que los gastos generales aportaron un 11%, erogaciones que son requeridas para el cumplimiento de su misión institucional; los gastos de operación participaron con el 6.05 y las transferencias corrientes con el 1%.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS

CUADRO 2

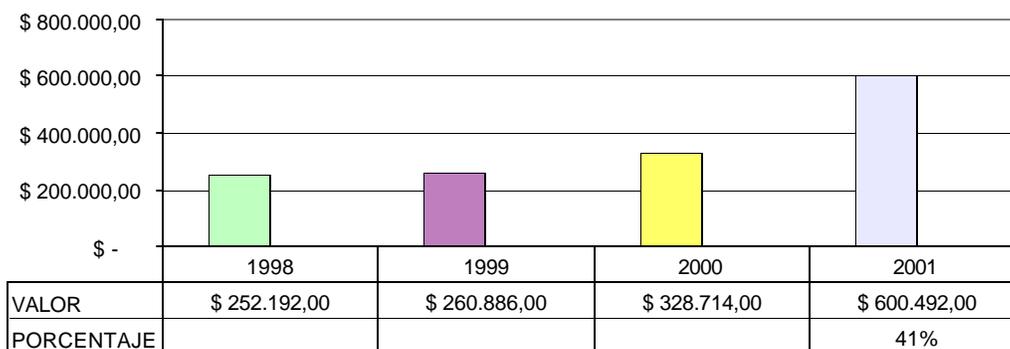
En miles de pesos

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	% CREC.
VENTA DE SERVICIOS (corrientes)	196.980	222.579	305.043	600.492	
VENTA DE SERVICIOS (constantes)	252.192	260.886	328.714	600.492	41%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS					
AYUDAS DIAGNOSTICAS					
APOYO TERAPÉUTICOS					

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

GRAFICO 4

COMPORTAMIENTO HISTORICO DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS



El comportamiento que presenta la ejecución histórica de los ingresos es de una tendencia creciente, presentado un crecimiento del año 2001 con respecto de 1998 del 41%, el presupuesto no maneja la cuenta de Servicios por Unidades, por lo que se manejó consolidada, dificultando conocer el comportamiento histórico de los Ingresos por Unidades Funcionales presupuestalmente hablando por cuanto el presupuesto presenta una clasificación por regímenes, pues de ésta manera 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.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 3

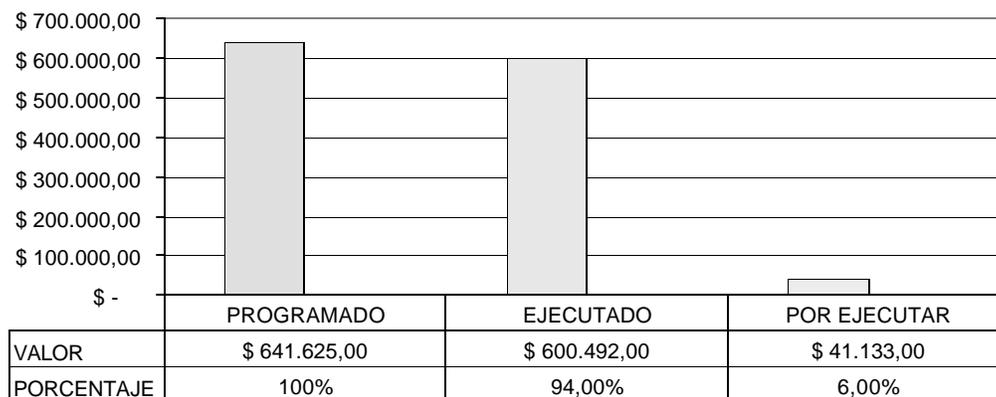
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN	EGRESOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	\$641.625	\$600.492	94%	
URGENCIAS				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICO				
APOYO TERAPÉUTICO				
OTROS SERVICIOS CONEXOS				
GASTOS POR INSUMOS HOSPITALARIOS	NA	NA	NA	661.920

FUENTE: Ejecuciones presupuétales Hospital

GRAFICO 5

EJECUCION DE METAS POR VENTA DE SERVICIOS



El Hospital San Vicente de Paúl de Salento, no posee información de los ingresos ni egresos de 2001 por cada uno de los servicios y/o actividades asistenciales que estos agrupan, razón por la cual se dificulta el análisis de la gestión de cada programa.



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 de las principales actividades asistenciales a saber: Consulta urgente, consulta externa, cirugías y partos, egresos hospitalarios, ayudas diagnósticas y apoyo terapéutico del Hospital San Vicente de Paúl de Salento y que dentro del presupuesto de ingresos están representados por los diferentes regímenes y otros, fueron programados en el 2001 en \$641.625 millones, los cuales comparados con los ingresos (recaudo efectivo) ejecutados de \$600.492 millones, muestran una ejecución del 94%, es decir que por cada \$100 de ingresos programados se recaudaron \$94 pesos, quedando por ejecutar un 6% lo que en pesos equivale a \$41.133.

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 -\$20.295 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 por los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo), incluyendo solamente en los gastos de operación, los insumos y suministros hospitalarios



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

EJECUCIÓN DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

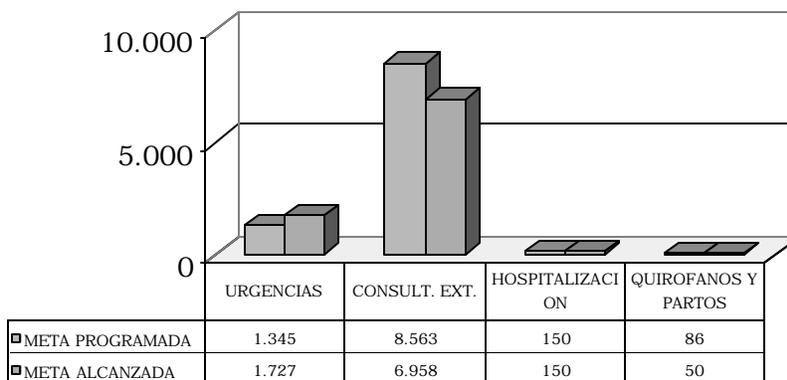
CUADRO 4

PROGRAMA	METAS		% DE EJEC.
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	1.345	1.727	128.4
CONSULTA EXTERNA	8.563	6.958	81.25
HOSPITALIZACIÓN	150	150	100
QUIRÓFANOS Y PARTOS	86	50	58.13
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	0	0	0
APOYO TERAPÉUTICO	0	0	0

FUENTE: Rendición de cuenta, certificación Hospital 2001.

GRAFICO 6

EJECUCIÓN DE METAS



La unidad de consulta urgente fue la única que presentó una variación de positiva; Consulta Externa y Hospitalización decrecieron, situación desfavorable ya que son las principales unidades que cumplen con el objeto misional de la Institución.



Contraloría General Del Quindío

"Para que todos participemos"

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES DE SERVICIOS

CUADRO 5

PROGRAMAS	2000	2001	% VARIACIÓN
URGENCIAS	1.345	1.727	128.4
CONSULTA EXTERNA	8.563	6.958	81.25
HOSPITALIZACIÓN	150	150	100
QUIRÓFANOS Y PARTOS	86	50	58.13
AYUDAS DIAGNÓSTICAS	0	0	0
APOYO TERAPEUTICO	0	0	0

FUENTE: Rendición de cuenta, certificación Hospital 2001.

ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES

CUADRO 6

En miles de pesos

REGIMEN SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACT.	RECAUDOS			% REC. Vs. FACT.
			EFFECTIVO	C X C.	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	\$27,027	6.10	\$17,268	\$9,759	\$27,027	63.89
SUBSIDIADO	333,814	75.39	273,935	59,879	333,814	82.06
SOAT - ECAT	2,196	0.50	794	1,402	2,196	36.16
CUOTAS RECUP.	4,680	1.06	4,680	0	4,680	100.00
OTROS INGRESOS	4,828	1.09	4,828	0	4,828	100.00
PARTICULARES	16,090	3.63	16,090	0	16,090	100.00
REG. ESPECIAL- ARP	7,756	1.75	3,141	4,615	7,756	40.50
PROM. Y PREV.	3,369	0.76	3,369	0	3,369	100.00
SUBTOTAL	399.760		324.105	75.655	399.760	
VINCULADOS	43,036	9.72	281,215	0	281,215	100.00
TOTALES	\$442.796	100%	\$605.320	\$75.655	\$680.975	70.32

FUENTE: Rendición de cuenta ejecuciones presupuestales, balance CXC, certificación vinculados.

CONCEPTO	CONT.	SUBS.	SOAT	CUOTAS REC.	PARTIC.	OTRAS IPS	VINCULADO
FACT 2000	15.759	342.627	1.564	8.614	23.599	20.247	58.284
FACT 2001	27.027	333.814	2.196	4.680	16.090	7.756	43.036



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

En los diferentes conceptos por venta de servicios, presentaron una variación positiva los regímenes contributivo y SOAT, los demás disminuyeron con respecto a la vigencia anterior.

GRAFICO 7

PORCENTAJE DE FACTURACION (RECONOCIMIENTOS)

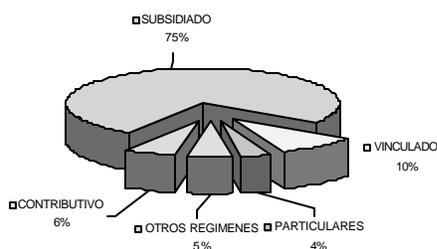
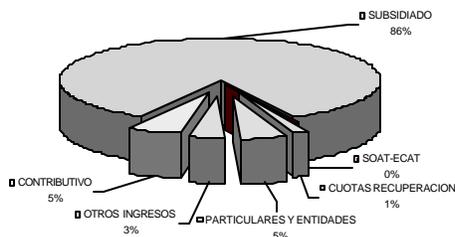


GRAFICO 8

PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN EL RECAUDO



El análisis muestra el comportamiento que tuvieron los Ingresos por la Venta de Servicios en los diferentes regímenes y conceptos de acuerdo al análisis de facturación (reconocimientos) con respecto al presupuesto. Así las cosas el régimen que más participación presentó en el total reconocido fue el Subsidiado con un 75.39% y una participación en el recaudo efectivo del 82.06%, seguido del Vinculado con una facturación del 9.72%; El régimen Contributivo genero una facturación por reconocimiento del 6.10% y una participación en el recaudo del 63.89%; los particulares participaron con el 3.63% y los demás regímenes tuvieron una participación inferior al 2% del total facturado.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

COMPARATIVO DE VENTA DE SERVICIOS Y COSTO DE VENTA

CUADRO 7

En miles de pesos

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTA	UTILIDAD O PERDIDA	% UTILIDAD O PERDIDA
URGENCIAS	\$50,591	\$132,230	-\$81,639	-161.37
CONSULTA EXTERNA	183,241	275,890	-92,649	-50.56
HOSPITALIZACIÓN	15,550	48,800	-33,250	-213.83
QUIRÓFANOS Y PARTOS	10,773	26,481	-15,708	-145.81
APOYO DIAGNOSTICO	29,912	46,038	-16,126	-53.91
APOYO TERAPÉUTICO	98,986	97,277	1,709	1.73
SERVICIOS CONEXOS	15,135	50,199	-35,064	-231.67
SUBTOTAL	\$404,188	\$676,915	-\$272,727	-67.48
MARGEN EN LA CONTR. DEL SERV.	296,237			
TOTAL	700,425			

De acuerdo al análisis, las unidades de servicios asistenciales que más pérdidas le produjeron al Hospital San Vicente de Paúl de Salento en la vigencia del 2001, fueron: Servicios Conexos con un -231.67%, seguida de Hospitalización con un -213.83%, Urgencias con un -161.37%, Quirófanos y Partos con un -145.81.70%, Apoyo Diagnostico con un -53.91% y Consulta Externa con un -50.56%.

El único servicio que dejó utilidades fue el apoyo Terapéutico con el 1.73% que no alcanzan a equilibrar la pérdida ocasionada por las demás unidades funcionales demostrando que el Hospital no es autosostenible con los servicios que presta, y se equilibra con los recursos de la oferta por el margen en contratación de servicios de salud, así logra que el Hospital no presente un déficit en la venta de servicios.

En promedio, la pérdida global ascendió a -67.48%, equivalente a -\$272.727, sin tener en cuenta el Situado Fiscal lo que indica que las unidades asistenciales que cumplen con el objeto social de la entidad, desequilibran la venta con la producción (servicios), por cuanto los costos de operación se encuentran muy por encima de la proyección de ingresos.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN Vs. COSTOS DE OPERACIÓN

CUADRO 8

En miles de pesos

AÑO	1999	2000	2001
INGRESOS	298.043	382.180	700.425
EGRESOS	457.887	488.090	676.915
SUPERAVIT O DEFICIT.	(159.844)	(105.910)	23.510

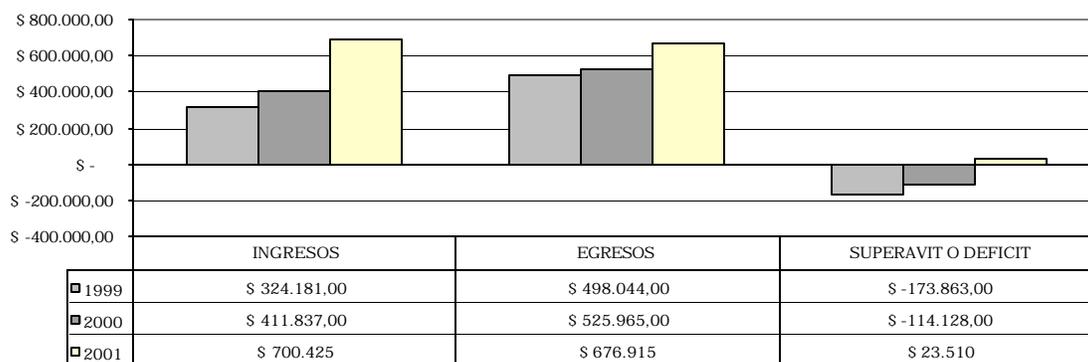
FUENTE: Balance Hospital 2001

En miles de pesos

AÑO	1999	2000	2001	% CREC.
INGRESOS	324.181	411.837	700.425	36%
EGRESOS	498.044	525.965	676.915	13%
SUPERAVIT O DÉFICIT.	(173.863)	(114.128)	23.510	55%

GRAFICO 9

COMPORTAMIENTO HISTORICO INGRESOS VS COSTOS



El resultado de operación económica de los ingresos frente a los costos de operación en la vigencia de 2001, presenta un resultado favorable por valor de \$23.510, lo que representa un equilibrio en la venta de servicios frente a los costos. En cuanto al porcentaje de crecimiento, los ingresos por venta de servicios, aumentaron en un 36.% en tanto que los gastos operacionales solo crecieron en un 13%.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

3.1 PROGRAMA CONSULTA URGENTE

Producto:	Consulta Urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Unidades producidas:	1.727
Unidades programadas:	1.345

PRINCIPIO DE EFICACIA

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

Nro. de pacientes atendidos por Cons. Urg. 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 refiera a los pacientes que ingresan al proceso por la misma afección en el mismo período.

Nro. De pac. Atend por Cons Urg no reing. 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 por consulta urgente.

$$\frac{796}{1.727} = 46\%$$



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

Estableciendo la relación entre el número de pacientes atendidos oportunamente por Consulta Urgente con el número de pacientes atendidos se encontró que el 46% manifestaron que la atención fue oportuna e inmediata.

INSTRUMENTO: Encuestas Hospital 2001.

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

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

$$\frac{1.502}{1.727} = 87\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta Hospital 2001.

Los resultados después de realiza la encuesta de satisfacción a 180 personas de la comunidad sobre la opinión que tenían sobre el servicio de Consulta Urgencias en el Hospital muestra que por 100% pacientes encuestados, 87 manifestaron que el acceso al servicio es bueno.

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. fueron atendidos de forma amable y cortés
Número de pacientes atendido por consulta urgente (encuesta).

$$\frac{1.583}{1.727} = 91.67\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta Hospital 2001

Este indicador nos muestra que de cada 100 personas atendidas por Consulta Externa el 92 manifestaron haber sido atendidas de forma amable y cortés



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

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

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

Beneficio /costo > 1

INSTRUMENTO: Encuestas

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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atend. por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{1.727}{\$5.043 \text{ miles de pesos}} = 3.4 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Costos Balance a diciembre 31 de 2001

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos costo materiales, se obtuvo que por cada 3 pacientes atendidos, el Hospital invirtió \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente en materiales de \$3.333 pesos.

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:

$$\frac{\text{Nro. De pac. Atendido por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) mano de obra.}} = \frac{1.727}{110.528 \text{ miles de pesos}} = 1.6 \times 10^{-5}$$

FUENTE: Costos balance a 31 de diciembre de 2001.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

NOTA: La mano de obra incluye sueldos y salarios, contribuciones efectivas y aportes sobre nomina.

Establecida la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y la de recursos mano de obra, se obtuvo que por cada 1.6 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$100.000 de pesos, generando un costo por consulta de \$ 62.500 en 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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) medios logísticos.}} = \frac{1.727}{6.814} = 2.5 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Costos balance a 31 de diciembre de 2001.

Estableciendo la relación entre las unidades producidas por urgencias y las unidades de recursos en pesos costo medios logísticos, se obtuvo que por cada 2.5 pacientes atendidos se invirtieron \$10.000 pesos, generando un costo de \$4.000 pesos por paciente.

IMPACTO DE LA GESTIÓN (EFECTIVIDAD)

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

$$\frac{\text{Nro. de pac. aten. por Cons. Urgente}}{\text{Nro. de Cons. Urg. Programada}} = \frac{1.727}{1.345} = 128\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta urgente en el año, fue del 128%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por urgencias, se atendieron 128, sobrepasando la meta programada en 28 pacientes mas que demandaron el servicio.

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



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Con. Urg. en período act}}{\text{Nro. de pacientes atendido por Con. Urg. en período ant}} - 1 = \frac{1.727}{1.345} - 1 = 28\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Comparado el número de pacientes atendidos en el periodo actual respecto del periodo inmediatamente anterior, se observa que se presentó un incremento del 28% en la atención de pacientes por Consulta Urgente.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por Cons.Urg.}}{\text{Nro. de pacientes atendidos por Cons. Urg. por la comp.}} = \frac{1.727}{4.779} = 36\%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas

El Hospital de Salento atendió 36 pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Filandia que atendió 276 pacientes por Consulta Urgente.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas

No se dispuso de información para evaluar este indicador.

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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Nro. de pac. Atend. por Con. Urg. de todo el sector}} = \frac{1.727}{166.519} = 1\%$$

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

El Hospital del Municipio de Salento tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 1%, lo que significa que atendió menos de un 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:

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos por Cons. Urg.}}{\text{No. de consultas solicitudes}} = \frac{1.727}{1.727} = 100\%$$

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. De pacientes atendidos por Cons. Urgente}}{\text{No. de pacientes por Cons. Urg. Necesarias}} = \frac{1.727}{10.684} = 16.1\%$$



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 16%, según las necesidades calculadas con base a la población del municipio de Salento (8.903 habitantes), esto significa, que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Salento en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital el 16 por urgencias o de cada 1.000 consultas necesarias atendió 161 pacientes.

3.2 PROGRAMA CONSULTA EXTERNA

Producto:	Consulta externa
Unidad de medida:	Número de Consulta Externa
Unidades producidas:	6.958
Unidades programadas:	8.563

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:

Nro. pac. atend. Cons. Ext. que se les realizó diag., pron. y tratamto.
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

No se dispuso de información para evaluar este indicador

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Nro. de pac. Atend. en con. Ext. que no reingresaron por la misma causa
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

No se dispuso de información para evaluar 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:

No. de pac. atend. en Cons. Ext. a la hora y fecha convenidas
Número de pacientes atendidos en consulta externa

$$\frac{5.116}{6.958} = 73.52\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta.

Estableciendo la relación entre las el número de pacientes atendidos oportunamente con el número de pacientes atendidos en la vigencia 2001, se encontró que de 100 pacientes encuestados, 74 manifestaron que la atención fue oportuna e inmediata.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Nro. de pac. Atend. en Cons. Ext. tuvieron fácil acceso al servicio
Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuestados).

$$\frac{5.546}{6.958} = 79.71\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta.

Los resultados después de realizada la encuesta de satisfacción a 340 personas de la comunidad acerca de la opinión que tenían sobre el servicio de Consulta Externa en el Hospital muestra que de 100 pacientes encuestados, 80 manifestaron que el acceso al servicio es bueno.

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

CALCULO DEL INDICADOR:



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

Nro. de pac. aten. en Cons. Ext. aten. de forma amable y cortés
Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuesta).

$$\frac{5.484}{6.958} = 78.82\%$$

Este indicador nos muestra que de cada 100 personas encuestadas por Consulta Externa, el 79 manifestaron haber sido atendidas de forma amable y cortés.

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

INSTRUMENTO: Encuestas

NOTA: No se contó con la información necesaria para evaluar 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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{6.958}{4.731 \text{ miles de pesos}} = 14.70 \times 10^{-4}$$

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 15 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$667 pesos.



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 externa, a saber, médicos, enfermeras, etc.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. atend. en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) mano de obra}} = \frac{6.958}{243.361 \text{ miles de pesos}} = 2.8 \times 10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

NOTA: La Mano de Obra incluye Sueldos y Salario, Contribuciones Efectivas y Aportes sobre la Nomina

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta externa y las unidades de recursos mano de obra, se obtuvo que por cada 2.8 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$100.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$35.714 pesos.

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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) medios logísticos}} = \frac{6.958}{11.955 \text{ miles de pesos}} = 5.8 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta externa y las unidades de recursos medios logísticos, se obtuvo que por cada 5.8 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$1.724 pesos.

IMPACTO DE LA GESTIÓN (EFECTIVIDAD)

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



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. atend. en cons. Ext.}}{\text{Nro. de Cons. Ext. Programadas}} = \frac{6.958}{8.563} = 81\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta externa en el año, fue del 81%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos, se atendieron 81.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. Atend. Cons. Ext. del período act.}}{\text{Nro. de pac. Atend. en consulta externa en período ant.}} - 1 \times 100 = \frac{6.958}{8.563} = -19\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

De 100 paciente atendidos en el periodo anterior, se atendieron en la vigencia actual 81, presentado una disminución de 19 consultas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. Atend. en Cons. Ext.}}{\text{Nro. pac. Atend. Cons. Ext. de la comp.}} = \frac{6.958}{9.769} = 71\%$$

El Hospital de Salento atendió 71% pacientes por Consulta Externa con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl de Circasia que atendió 52 pacientes por Consulta Externa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Capacidad instalada

INSTRUMENTOS: Estadísticas

NOTA: No se pudo evaluar este indicador por no disponerse de la información necesaria.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. atend. en consulta externa}}{\text{Nro. pac. atend. Cons. Ext. todo el sector}} = \frac{6.958}{161.288} = 4.31\%$$

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

El Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Salento tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 4%, lo que significa que atendió 4 pacientes por Consulta Externa con relación a la totalidad atendida por todo el sector.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Número de solicitudes}} = \frac{6.958}{6.958} = 100\%$$

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.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pac. atend. en Cons. Ext.}}{\text{Nro. de consulta médicas necesarias}} = \frac{6.958}{10.684} = 65.12\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 65% según las necesidades calculadas con base en la población del municipio de Salento (8.903) esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Circasia, para la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 65.12 consultas externas o de cada 1.000 consultas necesarias, atendió 651.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

CONCLUSIONES

CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL SALENTO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR
EFICACIA	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	46%
	COMODIDAD	87%
	COMUNICACIÓN	92%
	COSTO / BENEFICIO	ND
EFICACIA TOTAL		
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	3.4 X 10 ⁻⁴
	HUMANOS	1.6 X 10 ⁻⁵
	LOGISTICOS	2.5 X 10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	128%
	CRECIMIENTO	28%
	COMPETITIVIDAD	36%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACION	1%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	16%

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 faltaron ser más específicas en medir los indicadores de los servicios de salud prestados por la entidad para así poder evaluar la eficacia en la prestación de los servicios de Urgencias y Consulta Externa en la vigencia inmediatamente anterior y si fue satisfactoria o no, por tal



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

razón solamente se midieron los indicadores de Cumplimiento con un 46%, Comodidad con 87% y Comunicación con el 92%, promediando estos indicadores nos muestra que el hospital fue un 75% eficaz. Tampoco se puede hacer la comparación con la vigencia 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, la cual 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 Filandia invierte \$10.000 en materiales por 3 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$3.334, \$100.000 en mano de obra por 2 pacientes atendidos para un costo de \$50.000 por cada uno y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 3 pacientes con un costo aproximado de \$3.334 por cada uno. No se puede realizar la comparación con relación a los gastos realizados por el Hospital en cuanto a materiales, mano de obra y medios logísticos en la vigencia 2000 ya que la auditoria de gestión realizada en ese año tampoco contó con la información y no le fue posible medirla.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Salento, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 128%, el cual presenta un aumento del 28% en relación a las metas programadas, en cuanto al indicador de Crecimiento esta aumento en un 28% ya que en el 2001 atendió por este servicio 382 pacientes mas que en el 2000, en cuanto a la Competitividad con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Filandia); fue menos competitivo ya que solo atendió 36 pacientes mientras que el Hospital de Filandia atendió 276. En cuanto a la Participación en el sector fue del 0.75%; lo que quiere decir que por cada 100 Urgencias atendidas en todo el sector aproximadamente 1 las atendió el Hospital General del municipio de Filandia, en cuanto a la Adaptación todas las Urgencias solicitadas fueron atendidas y en cuanto a la Cobertura en el proceso de Consulta Urgente con respecto a las consultas Urgentes necesarias del potencial de la población del municipio de Salento fue del 16% lo que significa que de cada 100 consultas Urgentes necesarias en el municipio de Salento fueron atendidas aproximadamente 16.



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

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

CONSULTA EXTERNA

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE SALENTO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR.
EFICACIA	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	73.52%
	COMODIDAD	79.71%
	COMUNICACIÓN	78.82%
	COSTO / BENEFICIO	ND
	EFICACIA TOTAL	
EFICIENCIA	VARIABLE	
	MATERIALES	14.7 X 10 ⁻⁴
	HUMANOS	2.8 X 10 ⁻⁵
	LOGISTICOS	5.8 X 10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		
EFFECTIVIDAD	RENDIMIENTO	81%
	CRECIMIENTO	-19%
	COMPETITIVIDAD	71%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACION	4.31%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	65%
EFFECTIVIDAD TOTAL		

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, debido a que las encuestas realizadas por el SIAU faltaron ser mas especificas en medir los indicadores de los servicios de salud prestados por la entidad para así poder evaluar la eficacia en la prestación de los servicios de Urgencias y Consulta Externa en la vigencia inmediatamente anterior y si fue satisfactoria o no, por tal razón solamente se midieron los indicadores de Cumplimiento con un



Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

74%, Comodidad con 80% y Comunicación con el 79%, promediando estos indicadores nos muestra que el hospital fue un 76% eficaz. Tampoco se puede hacer la comparación con la vigencia 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 Externa a través de las diferentes variables evaluadas, la cual 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 Filandia invierte \$10.000 en materiales por cada 14.7 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$6.802; \$100.000 en mano de obra por 2.8 pacientes para un costo de \$35.714 por cada uno y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 5.8 pacientes con un costo aproximado de \$1.724 por cada uno. No se puede realizar la comparación con relación a los gastos ejecutados por el Hospital en cuanto a materiales, mano de obra y medios logísticos en la vigencia 2000 ya que la auditoria de gestión realizada en ese año tampoco contó con la información y no le fue posible medir estos indicadores.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Salento, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un Rendimiento del 81%, lo que muestra que de cada 100 consultas que se esperaban atender solo se atendieron 81, en cuanto al indicador de Crecimiento también presentó una disminución del 19% ya que en el 2001 atendió por este servicio 1.605 pacientes mas que en el 2000, en cuanto a la Competitividad con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Circasia); fue mas competitivo ya que atendió 71 pacientes mientras que el Hospital de Circasia atendió 52. En cuanto a la Participación en el sector fue del 4.3%; lo que quiere decir que por cada 100 Urgencias atendidas en todo el sector aproximadamente 4 las atendió el Hospital del municipio de Salento, en cuanto a la Adaptación todas las Urgencias solicitadas fueron atendidas y en cuanto a la Cobertura en el proceso de Consulta Externa, con respecto a las consultas Urgentes necesarias del potencial de la población del municipio de Salento fue del 65% lo que significa que de cada 100 consultas Urgentes necesarias en el municipio de Circasia fueron atendidas aproximadamente 65.

Nota: la cobertura esta 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.