



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

HOSPITAL SAN VICENTE DE MONTENEGRO INFORME DE GESTION 2001

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

2. MEDICIÓN: Para la evaluación de la gestión del Hospital San Vicente del Municipio de Montenegro 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 INGRESOS Y GASTOS.

En miles de pesos

CONCEPTO	VALOR	%
Disponibilidad inicial	0	
Venta de Servicios	2.372.498	88%
Aportes (Nales, Deptales, Mpales)	155.000	6%
Recursos de capital	174.859	6%
Otros ingresos	0	0
1. TOTAL INGRESOS	2.702.357	100%
Servicios personales	1.720.983	64%
Gastos generales	305.963	11%
Gastos de operación	279.097	10%
Servicio de la deuda	42.000	2%
Transferencias corrientes	165.113	6%
Inversión	175.945	7%
1. TOTAL GASTOS	\$2.689.101	100%
SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1-2)	13.256	

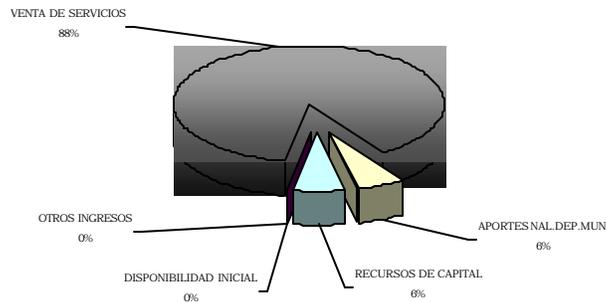


Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital
No incluye reconocimientos por \$360.996 y compromisos por \$329.778.

PARTICIPACION DE INGRESOS



El análisis nos muestra que el Hospital San Vicente de Montenegro tienen unos ingresos por valor de \$2.702.357, de los cuales participan los siguientes recursos la venta de servicios con el 87.8% equivalente a \$2.372.498, Los servicios de la oferta con el 5.8%, por valor de \$155.000, y por ultimo Los recursos de capital con el 6.5% equivalentes a \$174.859.

En el Gasto se tienen una participación por Servicios personales a 64% equivalentes a \$1.720.983, Gatos Generales por 11.4%, equivalentes a \$305.963, Gastos de operación con el 10.4% equivalentes a \$279.097, Servicio de la Deuda con el 1.6% equivalentes a \$42.000, Traslados corrientes por 6.2% equivalentes a \$165.113, y por ultimo la Inversión por 6.6% equivalente a \$175.945. presentándose una situación presupuestal supéravitaria debido a la inclusión como venta de servicios de los recursos de la oferta por \$13.256.

El Hospital de Montenegro por ser un Empresa Social del Estado se obliga al cumplimiento del decreto reglamentario 115/93, y las circulares externas de la Contaduría General de la Nación en cuanto a la obligatoriedad de manejar los gastos operativos y administrativos dentro de la ejecución presupuestal de gastos de manera separada.



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

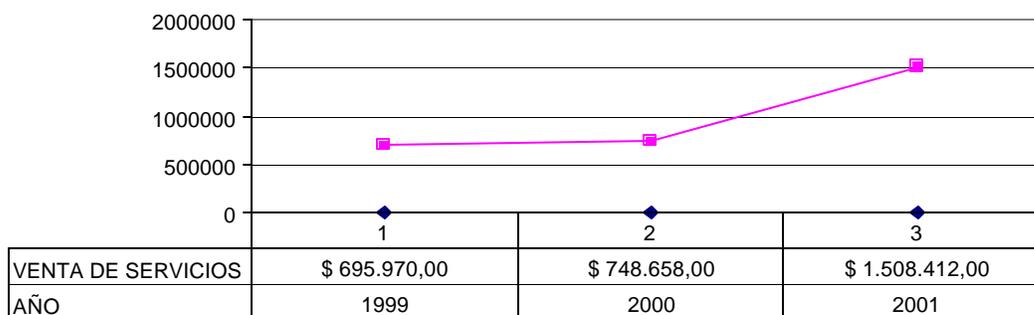
EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS.

En miles de pesos

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	T. CTO
VENTA DE SERVICIOS	\$461.806	\$695.970	\$748.658	1.508.412	
VENTA DE SERVICIOS	591.246	815.750	806.753	1.508.412	45%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y PARTOS					
APOYO DIAGNOSTICO					
APOYO TERAPÉUTICO					
OTROS SERVICIOS CONEXOS					

FUENTE: Informe Financiero y de Gestión CGQ 1998,1999, Ejecuciones presupuéstales

EJECUCION HISTORICA DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS



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 1998-2000 del 101.5%. Teniendo en cuenta que los recursos de la oferta constituyen un ingreso por venta de servicios, el cual corresponde a la facturación generada de la atención prestada a l a población vinculada, se hace necesario reorientar el análisis a partir del 2001, incluyéndolo como venta de servicios de acuerdo a las nuevas disposiciones legales y contables que rigen la materia. Es así



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

entonces como se explica que la venta de servicios para el 2001 presenta un crecimiento tan elevado.

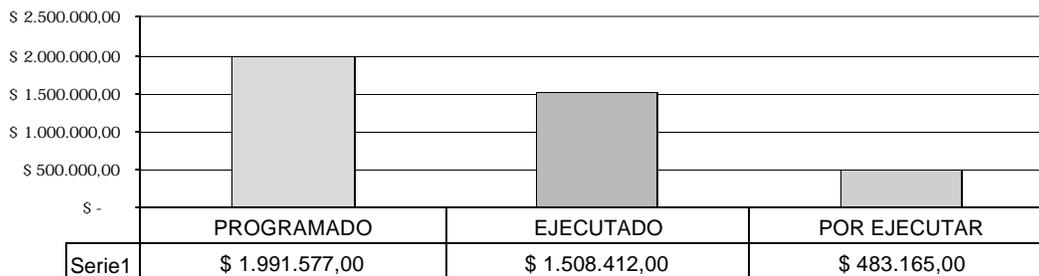
EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

En miles de pesos

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN	EGRESOS
	PROGRAMADO	EJECUTADO		
VENTA DE SERVICIOS	1.991.577	1.508.412	75.73%	
URGENCIAS				
HOSPITALIZACIÓN				
QUIRÓFANOS Y PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICO				
APOYO TERAPÉUTICO				
OTROS SERVICIOS CONEXOS				
TOTAL PRESUPUESTO OPERATIVO	NA	NA	NA	\$2.220.190

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital. No incluye reconocimientos.

EJECUCION DE METAS POR VENTA DE SERVICIOS



La ejecución por venta de servicios alcanzó un 75.7% frente a lo programado, lo que significa que de cada \$100 pesos programados se recaudaron \$75.7 pesos; aunque no se alcanzó la meta financiera, el porcentaje por ejecutar del 24% que equivale a \$483.165, sigue siendo significativo, teniendo en cuenta la situación deficitaria que viene atravesando el Hospital de Montenegro. Los ingresos por venta de servicios frente a los gastos de operación, presentan una situación desfavorable en \$711.778, lo que se constituye en desequilibrio entre los



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

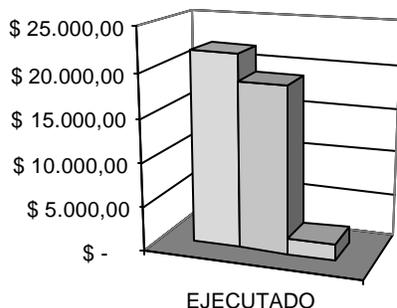
dos rubros, significando con ello que los gastos de operación son mas altos que la venta generada por el Hospital.

EJECUCIÓN METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUCIÓN
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	21.879	26.652	122
CONSULTA EXTERNA	18.889	25.053	133
HOSPITALIZACIÓN	1.795	3.975	222
QUIROFANOS Y SALA DE PARTOS		371	100
AYUDAS DIAGNOSTICAS		42.279	100
APOYO TERAPEUTICO		1.098	100

FUENTE: Estadística Hospital

EJECUCION DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS



□ URGENCIAS □ HOSPITALIZACION □ QUIROFANOS Y PARTOS

La Contraloría en la programación de las metas de las diferentes unidades funcionales y las actividades asistenciales que realiza el hospital en cumplimiento de su objeto social realiza la evaluación de las metas programadas vs metas alcanzadas y su porcentaje de ejecución teniendo en cuenta como las programadas las ejecutadas en la vigencia anterior las cuales sobrepasan en gran medida estas como lo muestra el análisis así:



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Urgencias con el 122%, Consulta externa con el 133%, Hospitalización con el 22% y Quirófanos y sala de partos, ayudas diagnosticas y apoyo terapéutico con el 100%, toda vez que no se contó con la información en metas programadas en la vigencia anterior.

EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS

PROGRAMAS	2000	2001	% VARIACION
URGENCIAS	21.879	26.652	80
CONSULTA EXTERNA	18.889	25.053	22
HOSPITALIZACIÓN	1.795	3.975	33
QUIRÓFANOS Y PARTOS		371	100
APOYO DIAGNOSTICO		42.279	100
APOYO TERAPEUTICO		1.098	100

FUENTE: Estadística Hospital

La ejecución Histórica de las metas de los servicios asistenciales que ofrece la ESE Hospital San Vicente de Montenegro, muestra un comportamiento creciente entre los periodos 2000-2001, en cada unidad funcional así: urgencias con un porcentaje de variación del 80% con respecto a lo programado, en la unidad de Consulta Externa el porcentaje de variación es del 22%, en la unidad de Hospitalización es del 33%, en quirófanos y sala de partos, apoyo diagnostico y apoyo terapéutico es del 100% toda vez que no se contó con la información de la vigencia anterior para realizar este análisis.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR RÉGIMENES

En miles de pesos

CONCEPTO	VALOR FACT.	% DE FACT.	RECAUDOS			% DE REC.
			EFFECTIVO	CXC	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	85.735	4%	35.735	50.002	85.735	42%
SUBSIDIADO	1.077.119	45	729.083	348.036	1.077.119	68
SOAT-ECAT ACCIDENTES DE TRANSITO	17.206	1	7.1750	10.031	17.206	57
CUOTAS RECUPERACIÓN	50.637	2	50.637	0	50.637	100
ENTIDADES PARTICULARES	5.292	1	5.270	22	5.292	100
OTROS INGRESOS RÉGIMEN ESPECIAL	11.135	1	5.387	5.748	11.135	48
CUENTAS POR COBRAR	331.908	14	226.323	405.585	331.908	68
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	118.339	5	68.428	49.911	118.339	58
SUBTOTAL	1.922.251	73%	1.128.038	569.335	1.697.373	66%
SERVICIO A LA OFERTA	675.125	28	675.125	0	675.125	100
TOTAL	2.372.498	100%	1.803.163	569.335	2.372.498	76%

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital

El cuadro anterior muestra el comportamiento que tuvieron los ingresos por la venta de servicios en los diferentes regímenes y conceptos, durante la vigencia fiscal del 2001, tanto en la facturación por reconocimiento como en el recaudo efectivo, siendo Régimen Subsidiado en facturación el que presentó el porcentaje más alto, con un 45% frente a un recaudo del 68%; seguido por el Servicio A la oferta que presentó una facturación por reconocimiento del 28%; cuyo recaudo fue efectivo, las Cuentas por cobrar con una facturación por reconocimiento del 14% y una participación en el recaudo del 68%; el Régimen Contributivo participa en lo facturado con un 4% y un recaudo sobre el efectivo del 42%; Cuotas de Recuperación con el 2% en la facturación por reconocimiento y un 100% de participación en el recaudo; Otros ingresos de explotación con una facturación del 5% y recaudo del 58%, SOAT-ECAT, otros ingresos conexos y otros ingresos e explotación, no tienen una participación significativa en la facturación por reconocimiento como tampoco en el recaudo.

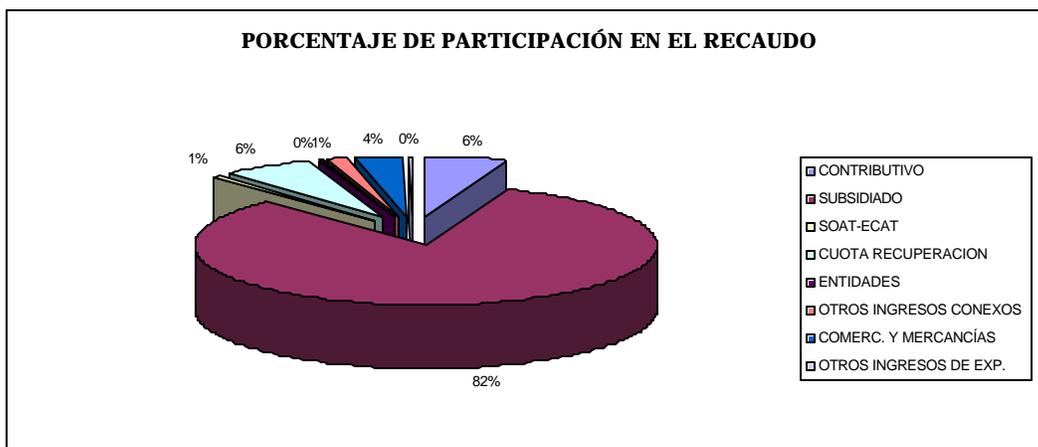
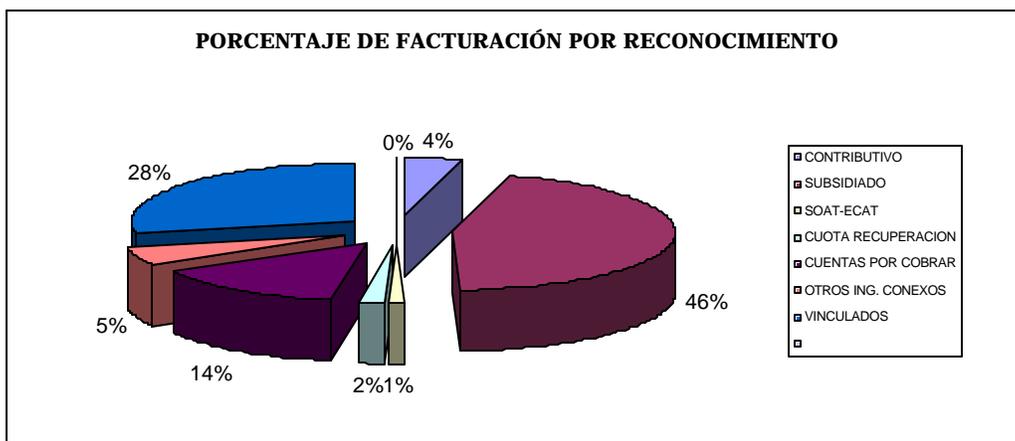
En este aspecto es importante señalar que analizados los registros contables en lo correspondiente a la facturación glosada, se encontró que



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

ésta es llevada a cuentas de orden deudoras (891517), por valor de \$73.740 millones, estimándose una posible 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.





Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

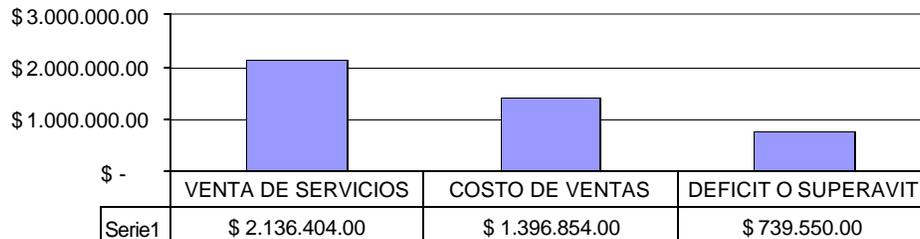
COMPARATIVO DE VENTA DE SERVICIOS Y COSTO DE VENTA

En miles de pesos

UNIDADES FUNCIONALES	VENTA DE SERVICIOS	COSTO DE VENTAS	UTILIDAD O PERDIDA	% DE ÚTIL. O PERDIDA
URGENCIAS	624.953	392.387	232.566	62.8%
CONSULTA EXTERNA	569.058	383.691	185.367	67.5
HOSPITALIZACIÓN	172.950	260.141	-87.191	-50.5
QUIRÓFANOS Y PARTOS	92.381	36.562	55.819	60.5
APOYO DIAGNOSTICO	223.832	99.566	124.266	55.6
APOYO TERAPÉUTICO	189.374	137.142	55.232	27.6
SERVICIOS CONEXOS	69.074	87.365	-18.291	-26.5
MARGENH CONTRATACIÓN	194.782	0	194.782	100
TOTALES	2.136.404	1.396.854	547.768	25.7

FUENTE: Balance Hospital.

COMPARATIVO DE VENTA Y COSTO DE SERVICIOS



El análisis comparativo el análisis comparativo permitió concluir que la unidad funcional de Hospitalización, fue la que más pérdida generó a la institución con un porcentaje 50.5%, seguido de la unidad funcional de Servicios Conexos de Salud con una pérdida del 26.5%, en tanto que la unidad funcional que más utilidad generó fue Consulta Externa con un 67.5%, seguida de Urgencias con un 62.8%, posteriormente Quirófanos y sala de partos con el 60.5%, Apoyo Diagnostico con un 55.6%, y por ultimo Apoyo terapéutico con un 27.6%



Contraloría General del Quindío
“Para que todos participemos”

Es de resaltar que las unidades de apoyo, aportan un alto porcentaje en la utilidad generada si tenemos en cuenta que son precisamente de apoyo, diferentes a urgencias, hospitalización y quirófanos, que son en sí, las unidades que tienen por finalidad cumplir con el objeto social de todo Hospital. En promedio, se generó un superávit del 25.7% por valor de \$739.650, lo que indica que las unidades que produjeron utilidades, alcanzaron a absorber la pérdida generada por los demás servicios asistenciales teniendo que en la venta de servicios se encuentra incluido el margen en la contratación de servicios de salud..

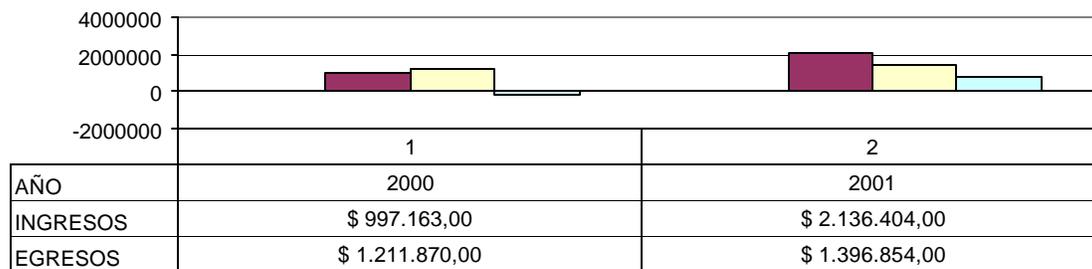
EJECUCIÓN HISTÓRICA DE LOS INGRESOS DE OPERACIÓN Vs. EGRESOS DE OPERACIÓN

(En miles de pesos constantes)

AÑO	1999	2000	2001	T.CTO
INGRESOS	\$734.728	\$997.163	\$2.136.404	53%
EGRESOS	1.022.434	1.211.870	1.396.854	13%
SUPERÁVIT O DÉFICIT	(\$287.706)	(\$214.707)	739.550	46%

FUENTE: Balances Hospital.

EJECUCION HISTORICA DE INGRESOS DE OPERACION V/S EGRESOS DE OPERACION



El resultado operacional de los ingresos contra los gastos, presenta un superávit en el año sometido a análisis, presentado un crecimiento del 344%, situación que en este aspecto es favorable por cuanto se pudo reducir el déficit que se traía del año anterior.



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Los ingresos presentaron un crecimiento del 35.71% en tanto que los gastos de operación sólo crecieron en un 18.52%, lo que indica que indirectamente se presentó una reducción en los costos.

3. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS

3.1 PROCESO URGENCIAS

Producto:	Consulta Urgente
Unidad de medida:	Número de consultas urgentes
Consultas Producidas:	26.652
Consultas Programadas:	21.879

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.

No. de pac. Atend. por cons. urg. que no fallecieron ni contrajeron infecc.
Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

$$26.620/26.652 * 100 = 99\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas, SIAU muertes por 32 pacientes el 1%

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de 100 pacientes atendidos por consulta urgente solo el uno por ciento no falleció.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Nro. de pac. Atend. por cons. urg. que no reingresaron por la misma causa
Número de pacientes atendidos por consulta urgente.

$$26.652/26.652 * 100 = 100\%.$$



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos por consulta urgente ninguno volvió a consultar por la misma causa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$20/138 * 100 = 14\%$.

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU según las insatisfacciones en la urgencia.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos en consulta urgente el 14% no fue atendido con prontitud en la consulta, pero el restante 86% sí.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$109/138 * 100 = 78\%$.

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU insatisfacciones.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos por consulta urgente el 78%, tuvo fácil acceso al servicio el restante 22% 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 (encuesta.

$$109/138*100 = 78\%.$$

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU insatisfacciones.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que de cada 100 pacientes atendidos por consulta urgente el 78%, fue atendidos en forma amable y cortés el restante 22% 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.

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

INSTRUMENTO: Encuestas.

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

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) materiales (cifras en millones)}} = 26.652/22.660*100 = 9.9*10^{-4}$$

Valor (\\$) materiales (cifras en millones)



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

FUENTE: Centro de costos

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El Hospital atendió 9.9 pacientes por consulta urgente, por cada \$10.000 pesos de materiales utilizados.

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:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) materiales (cifras en millones)}} = 26.652/216.486 * 100 = 1.2 * 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos.

El Hospital atendió 1.2 pacientes en consulta urgente, por cada \$10.000 pesos de mano de obra utilizada.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Valor (\$) medios logísticos (cifras en millones)}} = \frac{26.652}{56.485} * 100 = 4.7 * 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

El Hospital atendió 4.7 pacientes en consulta urgente, por \$10.000 pesos de Medios logísticos utilizados.

IMPACTO DE LA GESTIÓN: Mide la efectividad, en 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.

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

$$26.652/21.879*100 = 121\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 21% más de Consultas Urgentes que las que programo, teniendo en cuenta que se tomaron como las programadas las ejecutadas la vigencia anterior.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$26.652/21.879*100 = 121\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR El indicador nos muestra que el Hospital atendió 21% de Consultas urgentes más que el año anterior.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$26.652/16.546 = 161 \%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas ISSQ, Informe de gestión Hospitales.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

Su referente es el Hospital de Quimbaya. Que atendió 16.546 Consultas Urgentes.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 61% mas de Consultas urgentes que el Hospital de su referencia.

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.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Número de pac. atendido por consulta urgente de todo el sector}} = 26.652/141.594*100 = 18\%$$

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

El hospital, tiene un grado de participación con relación a todo el Sector del 18%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta urgente}}{\text{Número de solicitudes.}} = 26.652/26.652*100 = 100\%$$

Número de solicitudes.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

INSTRUMENTO: Estadística.

El resultado del indicador de adaptación es del 100%, esto significa que la totalidad de las consultas urgentes requeridas por los usuarios son atendidos por las unidades de urgencias de la entidad.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pacientes atendidos en consulta urgente = $21.652/41898*100= 63$
Número de pacientes que necesitan ser atendidos en consulta urgente.

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue del 63% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Montenegro según Censo del DANE calculada en 41.898 habitantes.

3.2 PROCESO CONSULTA EXTERNA

Producto:	Consulta Externa
Unidad de medida:	Número de consultas externas
Consultas Producidas:	25.053
Consultas Programadas:	18.889.

PRINCIPIO DE EFICACIA

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

CALCULO DEL INDICADOR:

No. de pac. Atend. en C.E a los que se les realizó el plan de tratamiento.
Número de pacientes atendidos en consulta externa.

$$25.053/25.053*100 = 100\%.$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que al 100% de pacientes atendidos por Consulta Externa se les realizó el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa.

$$25.053/25.053*100 = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuestas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El 100% de pacientes atendidos por consulta externa no reingresa por la misma causa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa.

$$25.026/25.053*100 = 99\%.$$

INSTRUMENTO: Estadísticas y/o encuesta SIAU insatisfacciones 27

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos en consulta externa el 99% es atendido a la hora y fecha convenida el restante 1% no.

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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuestados).

$$25.026/25.053*100 = 99\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU insatisfacciones 27.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos en consulta externa el 99% fácil acceso al servicio el restante 1% no.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

Número de pacientes atendidos en consulta externa (encuesta).

$$25.026/25.053*100 = 99\%$$

INSTRUMENTO: Encuesta SIAU insatisfacciones 27.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que del 100% de pacientes atendidos en consulta externa el 99% fueron atendidos en forma amable y cortés el restante 1% 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.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

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

PRINCIPIO DE EFICIENCIA:

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{25.0 \times 10^{-4}} = 25.053 / 9.687 =$$

Valor (\$) materiales (cifras en millones)

FUENTE: Centro de costos

El Hospital atendió 25 pacientes en consulta externa, por cada \$10.000 pesos de materiales utilizados.

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:

$$\frac{\text{Número de pacientes atendidos en consulta externa}}{9.9 \times 10^{-5}} = 25.053 / 252.578 =$$

Valor (\$) mano de obra (cifras en millones)

FUENTE: Centros de costos.

El Hospital atendió 9.9 pacientes en consulta externa, por cada \$100.000 pesos de mano de obra utilizada.

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

CALCULO DEL INDICADOR:



Contraloría General del Quindío
"Para que todos participemos"

Número de pacientes atendidos en consulta externa = $25.53/50.193 = 4.9*10^{-4}$

Valor (\$) medios logísticos (cifras en millones)

FUENTE: Centros de costos

El Hospital atendió 4.9 pacientes en consulta externa, por cada \$10.000 pesos de medios logísticos utilizados.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Número de pacientes atendidos en consulta externa programados.

$$25.053/18.889*100 = 132\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes, se tomaron como las programadas las ejecutadas la vigencia anterior.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 32% más de las consultas programadas.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$25.053/18.889*100 = 32\%.$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 32% más de las consultas programadas el año anterior.



Contraloría General del Quindío

"Para que todos participemos"

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

$$25.053/34.071*100 = 73\%$$

Su referente es el Hospital de Quimbaya que atendió por consulta externa 34.071 pacientes.

INSTRUMENTO: Estadísticas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador nos muestra que el Hospital atendió el 73%, de las consultas externas, con respecto a su similar de Quimbaya.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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

INSTRUMENTOS: Estadísticas.

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

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



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

$$25.053/179.888*100 = 13\%$$

Este hospital tuvo un grado de participación con respecto al sector salud el 13%.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa
Número de solicitudes

$$25.053/25.053*100 = 100\%.$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El Hospital atendió el 100% de las solicitudes en Consulta Externa.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

Número de pacientes atendidos en consulta externa _____

Número de pacientes que necesitan ser atendidos en consulta externa.

$$25.053/41.898*100 = 59\%.$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

EVALUACIÓN DEL INDICADOR: El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 59% según las necesidades calculadas con base en la población del Municipio de Montenegro. Censo DANE población 41.898 habitantes.



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

CONCLUSIONES

PROCESO CONSULTA URGENTE

RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO DE CONSULTA URGENTE HOSPITAL SAN VICENTE DE MONTENEGRO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR 2001
	CALIDAD	99%
	CONFIABILIDAD	100%
EFICACIA	CUMPLIMIENTO	86%
	COMODIDAD	78%
	COMUNICACIÓN	78%
	COSTO / BENEFICIO	ND.
EFICACIA TOTAL		88%
	VARIABLE	
EFICIENCIA	MATERIALES	9.9*10 ⁻⁴
	MANO DE OBRA	1.2*10 ⁻⁴
	LOGISTICOS	4.7*10 ⁻⁴
EFICIENCIA TOTAL		
	RENDIMIENTO	121%
	CRECIMIENTO	121%
	COMPETITIVIDAD	161%
EFFECTIVIDAD	PRODUCTIVIDAD	ND.
	PARTICIPACION	18%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	63%

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, la cual dio como resultado el



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

88% lográndose establecer en que medida cumplen con los atributos que los caracteriza como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Urgente a través de las diferentes variables evaluadas, nos permite solamente determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital San Vicente del Municipio de Montenegro invierte \$10.000 en materiales por la atención de 9.9 pacientes, en mano de obra por cada 1.2 pacientes invierte \$10.000, y en medios logísticos por 4.7 pacientes atendidos invierte \$ 10.000, con un costo por paciente de \$2.300 pesos. Se pudo determinar si la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fueron más eficientes o menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 se incluían dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permite su comparación.

El impacto de la gestión del Hospital San Vicente del Municipio de Montenegro, en el proceso de Consulta Urgente, se caracteriza por tener un rendimiento del 121%, el cual presenta un crecimiento del 21% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 161%% con su similar de la competencia (Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya); tiene una participación del 18% 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, y la cobertura en su área de influencia en el proceso de consulta Urgente, es del 63% del potencial de la población del Municipio de Montenegro.

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 DE INDICADORES DE GESTION PROCESO DE CONSULTA EXTERNA HOSPITAL SAN VICENTE DE MONTENEGRO		
INDICADOR	ATRIBUTO	VR. INDICADOR
EFICACIA	CALIDAD	100%
	CONFIABILIDAD	100%
	CUMPLIMIENTO	99%
	COMODIDAD	99%
	COMUNICACIÓN	99%
	COSTO / BENEFICIO	ND.
EFICACIA TOTAL		99%
	VARIABLE	
EFICIENCIA	MATERIALES	2.5*10-4
	MANO DE OBRA	0.99*10-4
	LOGÍSTICOS	4.9*10-4
EFICIENCIA TOTAL		3*10-4
	RENDIMIENTO	132%
	CRECIMIENTO	32%
EFFECTIVIDAD	COMPETITIVIDAD	73%
	PRODUCTIVIDAD	ND.
	PARTICIPACIÓN	13%
	ADAPTACIÓN	100%
	COBERTURA	59%

La eficacia total en la Consulta Externa resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, dando como resultado el 99%, lo que quiere decir que de cada 100 pacientes atendidos, 99 cumplen con los atributos de calidad, confiabilidad, cumplimiento, comodidad, y comunicación que los caracteriza como resultado del servicio recibido.

La eficiencia en la utilización de los recursos por el proceso de Consulta Externa a través de las diferentes variables evaluadas, nos permite solamente determinar el costo en que se incurre por cada una de las variables en cuestión, dando como resultado que el Hospital San Vicente del Municipio de Montenegro invierte en materiales \$10.000, por la atención de 2.5 pacientes, en mano de obra invierte \$100.000 por cada 9.9 pacientes atendidos y en medios logísticos \$10.000 por 4.9 pacientes



Contraloría General del Quindío

“Para que todos participemos”

atendidos, con un costo por paciente de \$2.300 pesos. Se pudo determinar que la gestión y el resultado en la utilización de los recursos fueron más eficientes o menos eficiente, por cuanto para la vigencia de 2000 se incluían dentro del balance los costos generados por materiales, mano de obra y medios logísticos de cada una de las unidades funcionales que permitieron su comparación.

La efectividad medida por el impacto de la gestión del Hospital San Vicente del Municipio de Montenegro, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 132%, el cual presenta un crecimiento del 32% en la meta programada, compite proporcionalmente en un 73% con su similar de la competencia (Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quimbaya); tiene una participación del 13% en Consulta Externa frente a todo el sector y la cobertura en su área de influencia, en el proceso de consulta externa, es del 59% del potencial de la población del Municipio de Montenegro.

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.