



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

**HOSPITAL SANTA ANA DE PIJAO**  
INFORME DE GESTION 2001

**1. MISIÓN:** "Somos una Institución de salud pública dedicada a prestar servicios integrados encaminados a la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros clientes. Día a día a nuestro trabajo en equipo apoyando las áreas de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación garantizando su oportunidad y calidad en el tiempo."

**2. MEDICIÓN:** Para la evaluación de la gestión del Hospital San Ana del municipio de Pijao 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 VIGENCIA 2001**

CUADRO 1

En miles de pesos

CONCEPTO	2001	% PARTIC.
<b>INGRESOS</b>		
Disponibilidad Inicial	0	0.00
Ing. Venta de Servicios	345,055	41.21
Subsidio a la oferta-Rentas Cedidas	373,347	44.59
Otros Programas Minsalud	0	0.00
Recursos de Capital	98,092	11.71
Otros Ingresos	20,865	2.49
<b>1. TOTAL INGRESOS</b>	<b>837,359</b>	100.00
<b>GASTOS</b>		
Servicios Personales	533,299	64.05
Gastos Generales	206,092	24.75
Gastos Operación. Sumin. Hospit.	82,437	9.90
Servicio de la Deuda	0	0.00
Transferencias Corrientes	10,782	1.29
Inversión	0	0.00
<b>2. TOTAL GASTOS</b>	<b>832,610</b>	100.00
<b>SITUACIÓN PRESUPUESTAL (1 - 2)</b>	<b>4,749</b>	

FUENTE: Rendición de cuenta ejecución presupuestal Hospital.

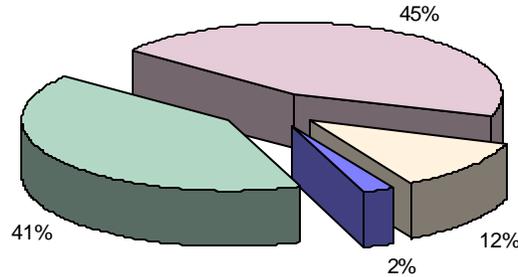


**Contraloría General Del Quindío**  
"Para que todos participemos"

No incluye reconocimientos ni compromisos

GRAFICO 1

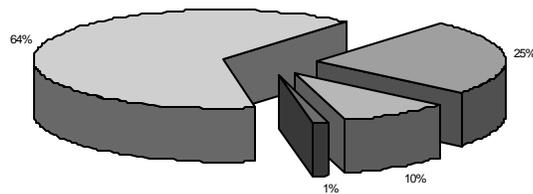
**PARTICIPACION DE INGRESOS**



■ VENTA DE SERVICIOS ■ APORTES ■ RECURSOS DE CAPITAL ■ OTROS INGRESOS

GRAFICO 2

**PARTICIPACION DE LOS GASTOS**



■ Servicios personales ■ Gastos generales  
■ Gastos de operación ■ Transferencias corrientes

La situación presupuestal del Hospital Santa Ana del municipio de Pijao, para la vigencia 2001 es superavitaria, por cuantía de \$4.749, originada por el comportamiento de los ingresos frente a la ejecución de los gastos, siendo este resultado coherente con el efectivo en caja y bancos al cierre de la presente vigencia fiscal.



## Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

Al interior de la estructura de ingresos, se tiene que los recursos de la oferta aportaron la mayor proporción para la conformación del ingreso con un 44.58%, seguido de la venta de servicios con un 41.20%, los recursos de capital solo aportaron un 11.72%, seguido de la venta de otros servicios con un 2.50%.

En lo que respecta a los gastos, los Servicios Personales participaron con el 64.05% del total de gastos, erogación que incluye tanto los gastos de operación como administrativos necesarios para el normal desarrollo del cometido social, en menor proporción el aporte de los gastos generales con el 24.75 y no presenta gastos de inversión.

### EJECUCIÓN HISTÓRICA DE INGRESOS POR PROGRAMAS

CUADRO 2

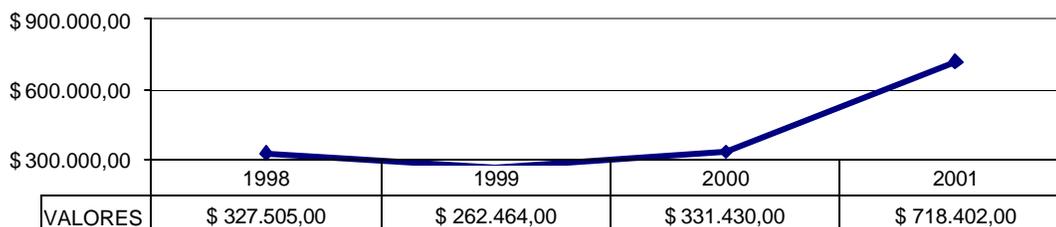
En miles de pesos

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	TASA CTO.
VENTA DE SERVICIOS (corrientes)	255.805	223.925	307.563	7818.402	
VENTA DE SERVICIOS (constantes)	327,505	262,464	331,430	718,402	37%
URGENCIAS					
CONSULTA EXTERNA					
HOSPITALIZACIÓN					
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS					
AYUDAS DIAGNOSTICAS					
APOYO TERAPÉUTICO					

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

GRAFICO 3

#### COMPORTAMIENTO HISTÓRICO POR VENTA DE SERVICIOS





## Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

El comportamiento que presenta la ejecución histórica de los ingresos es de una tendencia creciente del 37% entre el año 2001 con respecto de 1998; no obstante entre los años 1999 y 1998 presento un leve decrecimiento superado en el 2000. Es de anotar que el presupuesto no maneja la cuenta de Servicios por Unidades, por lo que se manejó consolidada, lo que no permite conocer el comportamiento histórico de los Ingresos por Unidades Funcionales, generando retrasos en el crecimiento misional del Hospital, pues se mezclan los resultados y no se sabe qué unidades alcanzaron las metas y cuáles no, impidiendo la aplicación de correctivos conducentes a mejorar el recaudo por programas.

### EJECUCIÓN METAS DE INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS

CUADRO 3

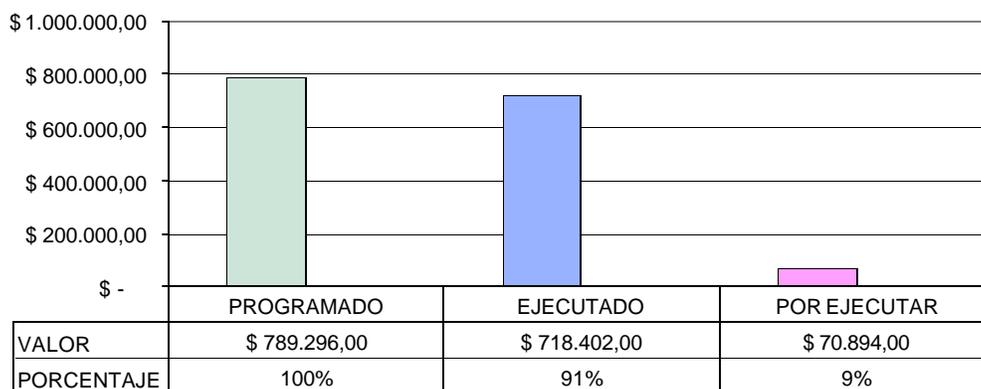
(En miles de pesos)

PROGRAMA	METAS		% DE EJEC.	EGRESOS
	Programado	Ejecutado		
VENTA DE SERVICIOS	\$789.296	\$718.402	91.02	
URGENCIAS				
CONSULTA EXTERNA				
QUIRÓFANOS Y SALA DE PARTOS				
APOYO DIAGNOSTICAS				
APOYO TERAPÉUTICO				
TOTAL EGRESOS	NA	NA	NA	832.310

FUENTE: Ejecuciones presupuestales Hospital, estadística oficina julio 9/2001

GRAFICO 4

#### EJECUCIÓN DE METAS POR VENTA DE SERVICIOS





## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

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

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

Los ingresos provenientes de la venta de servicios, los cuales incluyen los recursos de la oferta y las rentas cedidas, fueron programados para el 2001 en \$789.296, los cuales comparados con los ingresos ejecutados (recaudo efectivo), muestran una ejecución del 91.02%, significando que por cada \$100 pesos de ingresos programados, se recaudaron 91 pesos.

Al comparar la ejecución de ingresos por venta de servicios con los egresos de operación de la Empresa, se observa que existe un perjuicio de -\$43.314 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 reflejar el presupuesto la información de los gastos de operación comercial propiamente dichos (área misional u operativa) diferente a los gastos administrativos (área de apoyo).

### **EJECUCIÓN DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMA 2001**

CUADRO 4

PROGRAMA	METAS		% DE EJECUC.
	PROGRAMADO	EJECUTADO	
URGENCIAS	3.055	2.654	86.87
CONSULTA EXTERNA	10.168	11.088	109.05
HOSPITALIZACION	219	273	124.66
QUIROFANO Y SALA DE PARTOS	96	87	90.63
AYUDAS DIAGNOSTICAS		5.354	



## Contraloría General Del Quindío

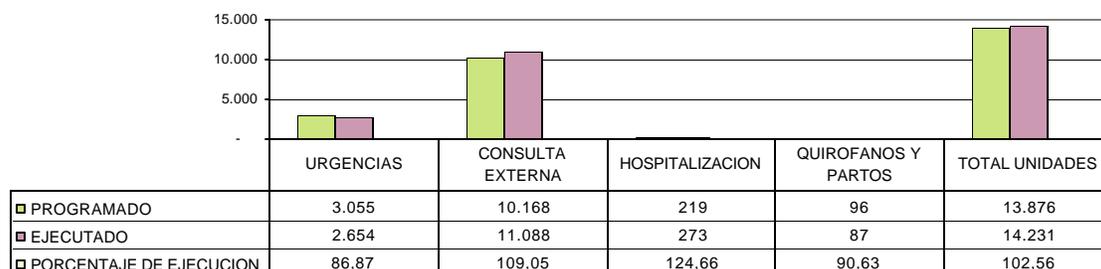
“Para que todos participemos”

APOYO TERAPEUTICOS			
SERVICIOS CONEXOS		283	

FUENTE: Informe de Gestión Hospital año 2000 Y 2001.

GRAFICO 5

### EJECUCIÓN METAS POR UNIDADES DE PROGRAMA



Consulta Externa y Hospitalización superaron el 100% de las metas programadas para la vigencia de 2001, Quirófanos y Partos solo alcanzó el 90.63% de la meta programada para la vigencia del 2001, en cuanto a los servicios de Apoyo Terapéutico y Diagnóstico no se contó con la información para hacer el respectivo análisis.

### EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS EN UNIDADES POR PROGRAMAS

CUADRO 5

PROGRAMAS	1998	1999	2000	2001	% VAR.		
					99/98	00/99	01/00
URGENCIAS	3.064	3.281	3.055	2.654	107%	93%	87%
CONSULTA EXTERNA	9.270	11.041	10.168	11.088	119%	92%	109%
HOSPITALIZACIÓN	345	221	219	656	64%	99%	300%
QUIRÓFANO Y SALA DE PARTOS	108	88	96	87	81%	109%	91%
AYUDAS DIAGNOSTICAS				5.354			
APOYO TERAPÉUTICOS							
SERVICIOS CONEXOS				283			

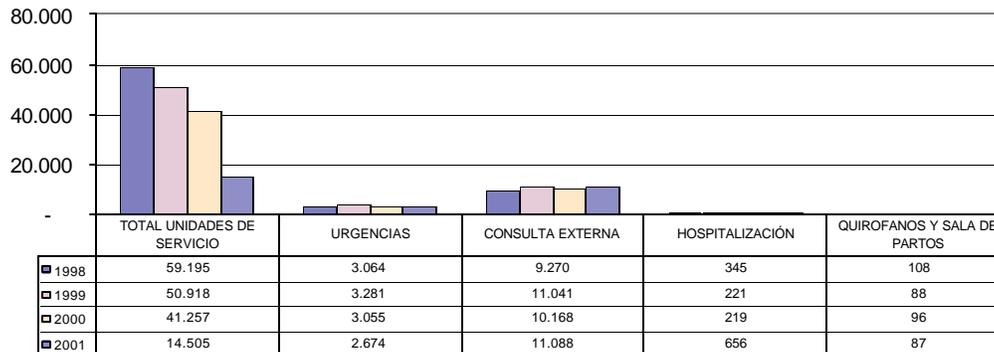
Fuente: Informe de Gestión 2000 Y 2001 Hospital Santa Ana.



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

GRAFICO 6

**EJECUCIÓN HISTÓRICA DE METAS**



De acuerdo al análisis del comportamiento histórico de las metas alcanzadas por cada una de las unidades funcionales, se tiene que comparando el año 2001 con respecto al año 2000, los servicios de Consulta Externa y Hospitalización presentaron un aumento en la prestación del servicio, mientras que Urgencias, Quirófano y Partos presentaron una pequeña disminución, para los servicios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico no se pudo medir por no contar con información de la vigencia anterior.

**ANÁLISIS DE FACTURACIÓN POR REGÍMENES**

CUADRO 6

En miles de pesos

RÉGIMEN SISTEMA	VALOR FACT.	% DE FACTC.	RECAUDOS			% REC. Vs. FACT.
			EFFECTIVO	C X C.	TOTAL	
CONTRIBUTIVO	\$82,146	10.28	\$57,300	\$24,846	\$82,146	69.75
SUBSIDIADO	350,780	43.92	238,622	112,158	350,780	68.03
SOAT - ECAT	1,126	0.14	656	470	1,126	58.26
CUOTAS RECUP.	22,535	2.82	22,535	0	22,535	100.00
OTROS INGRESOS	0	0.00	0	0	0	0.00
PARTICULARES	15,810	1.98	15,810	0	15,810	100.00
REGIMEN ESPECIAL	15,632	1.96	10,132	5,500	15,632	64.82
PROM. Y PREV.	0	0.00	0	0	0	0.00
SUBTOTAL	488.029		345.055	142.974	488.029	
VINCULADOS	310,720	38.90	373,347	0	373,347	120.00
<b>TOTALES</b>	<b>\$798.749</b>	<b>100.00</b>	<b>\$718.402</b>	<b>\$142.974</b>	<b>\$861.376</b>	<b>89.94</b>

Fuente: Ejecuciones presupuétales 2001 Hospital



## Contraloría General Del Quindío

“Para que todos participemos”

El cuadro anterior permitió concluir que el régimen que más participación tuvo en el total facturado (reconocimientos) es el Subsidiado con un 43.92% y una participación en el recaudo efectivo del 68.03%, seguido del Vinculado con una facturación del 38.90%; el Contributivo generó una facturación de 10.28% y una participación en el recaudo del 69.75, el resto de regímenes tuvieron una participación menor al 2% del total facturado. El promedio de facturación por los diferentes regímenes (no incluye vinculado) fue del 76.81% en tanto que en la vigencia de 2000 fue de 64.7%. El concepto de otros ingresos no están incluidos en el promedio por cuanto no representan ingreso en la vigencia 2001.

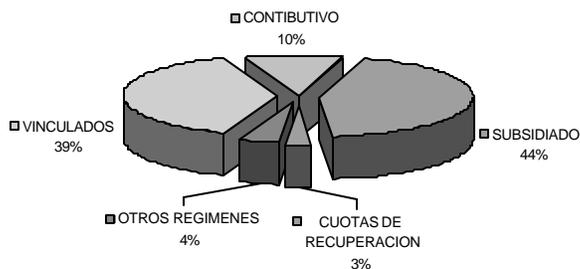
CONCEPTO	Cont.	Subs.	Soat	Cuotas rec.	Partic.	Reg. Especial	Otros ingresos	Vinculado
FACTUR 2000	60.670	316.751	870	8.614	29.517	0	3.729	115.751
FACTUR 2001	82.148	350.780	1.126	22.535	15.810	15.632	0	310.720

FUENTE: Informe de Gestión CGQ 2000 y ejecución presupuestal 2001 Hospital

El año 2001 con respecto al 2000 presenta un incremento en la facturación a excepción de particulares que disminuyó en un 53.56%.

GRAFICO 7

### PORCENTAJE DE FACTURACION (RECONOCIMIENTO)

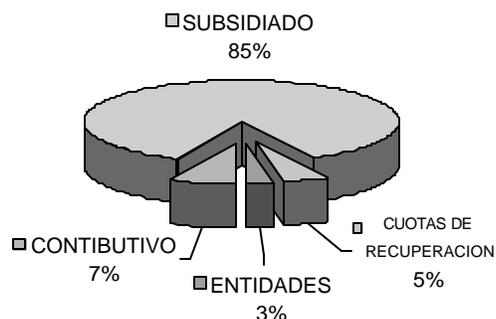




**Contraloría General Del Quindío**  
*“Para que todos participemos”*

GRAFICO 8

**PORCENTAJE DE PARTICIPACION RECAUDO EFECTIVO**



**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	95,250	64,754	30,496	32.02
CONSULTA EXTERNA	260,351	155,003	105,348	40.46
HOSPITALIZACIÓN	45,272	102,111	-56,839	-125.55
QUIRÓFANOS Y PARTOS	20,132	35,701	-15,569	-77.33
APOYO DIAGNOSTICO	35,291	22,604	12,687	35.95
APOYO TERAPÉUTICO	131,179	69,754	61,425	46.83
SERVICIOS CONEXOS	4,762	55,476	-50,714	-1,064.97
MARGEN EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO				
<b>SUBTOTAL</b>	<b>592,237</b>	<b>505,403</b>	<b>86,834</b>	14.66
VINCULADOS	285,182			
<b>TOTAL</b>	<b>877,419</b>			

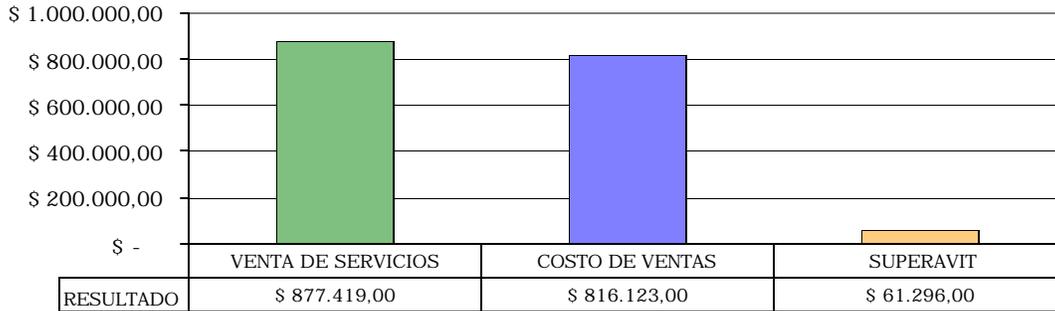
Fuente: Balance Hospital Santa Ana 2001



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

GRAFICO 9

**COMPARATIVO VENTAS VS COSTO DE SERVICIOS**



El análisis comparativo permitió concluir que la unidad de servicios asistenciales que más pérdida produjo en la vigencia del 2001, fue la de Hospitalización con un -125.55%, seguida de Quirófanos y partos con un -77.33% y servicios conexos con un -1.064.97%; la unidad de Apoyo Terapéutico es el que le genero mas utilidad al hospital con el 46.83%, seguido de la Consulta Externa con un 40.46%, Apoyo Diagnostico con el 35.95% y Urgencias con un 32.02%.

Es importante resaltar, que las ayudas asistenciales son las que en últimas están produciendo la utilidad, sin ser éstas precisamente un servicio asistencial dentro del área funcional u objeto social de la institución. En promedio se generó una utilidad global del 6.99%, lo que indica que las unidades que más utilidad produjeron, se encuentran absorbiendo la pérdida ocasionada por las unidades funcionales que no logran superar los costos en que se incurren en la producción de los servicios.

**INGRESOS DE OPERACIÓN Vs. COSTOS DE OPERACIÓN**

CUADRO 8

En miles de pesos

AÑO	1999	2000	2001
INGRESOS	339.029	451.477	877.419
EGRESOS	509.934	511.241	505.403
SUPERAVIT O DEFICIT.	(170.905)	(59.764)	372.016

FUENTE: Balance. Ejecución presupuestal y datos contenidos en el oficio de Julio 9/2001.



## Contraloría General Del Quindío

*“Para que todos participemos”*

En miles de pesos

AÑO	1999	2000	2001	% CREC.
INGRESOS	397,378	486,511	877.419	37%
EGRESOS	597,696	550,913	505.403	-6%
SUPERAVIT O DEFICIT.	(200,318)	(64,402)	372.016	28%

El resultado de la Operación Económica de los Ingresos contra los costos presenta un resultado favorable, generando una utilidad operacional de \$372.016.

En cuanto al porcentaje de crecimiento, los ingresos por venta de servicios presentaron un crecimiento del 27% entre los años 2001 y 1999. En tanto que los costos presentaron una tendencia decreciente, situación favorable considerando que normalmente los costos tienden a crecer

### 3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

#### 3.1 PROCESO DE CONSULTA URGENTE

Producto: Consulta Urgente  
Unidad de medida: Número de consultas urgentes  
Unidades producidas: 2.654  
Unidades programadas: 3.055

#### 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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por C. U.}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{2.654}{4.257 \text{ miles de pesos}} = 6.2 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centro de costos



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos costo materiales, se obtuvo que por cada 6.2 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$1.667 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:

$$\frac{\text{Nro. De pacientes atendidos por C. U.}}{\text{Valor (\$) mano de obra.}} = \frac{2.654}{56.759 \text{ miles de pesos}} = 4.6 \times 10^{-5}$$

FUENTE: Centros de costos.

NOTA: La mano de obra incluye sueldos y salarios, contribuciones fectivas y aportes sobre nómina.

Estableciendo la relación entre las unidades producidas en consulta urgente y las unidades de recursos mano de obra, se obtuvo que por cada 4.5 pacientes atendidos el Hospital invirtió \$100.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$22.222 pesos.

**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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por Cons. Urg.}}{\text{Valor (\$) medios logísticos.}} = \frac{2.654}{1.059 \text{ miles de pesos}} = 25 \times 10^{-4}$$

FUENTE: Centros de costos

Estableciendo la relación entre las unidades producidas urgencias y las unidades de recursos en pesos costo medios logísticos, se obtuvo que por cada 25 pacientes atendidos se utilizó \$10.000 pesos, generando un costo por paciente de \$400 pesos.



## Contraloría General Del Quindío

*“Para que todos participemos”*

### **IMPACTO DE LA GESTIÓN (EFECTIVIDAD):**

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

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por C.U.}}{\text{Nro. de C. U. Programadas}} = \frac{2.654}{3.055} = 87\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta urgente en el año, fue del 87%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos por urgencias, solamente se atendieron 87.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por C. U. en período act.} - 1}{\text{Nro. de pacientes atendido por C. U. en período ant.}} \times 100 = \frac{2.654}{3.055} - 1 = -13\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Comparado el número de pacientes atendidos en el periodo actual respecto del periodo inmediatamente anterior, se observa que se presentó una disminución del -13% 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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por C.U.}}{\text{Nro. de pacientes atendidos por C. U. de la comp.}} = \frac{2.654}{2.689} = 98.6\%$$

INSTRUMENTOS: Estadísticas



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

El Hospital de Pijao atendió 98.6 pacientes por Consulta Urgente con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Génova que atendió 101.3 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.

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendido por consulta urgente}}{\text{Nro. de pacientes atendidos por C. U. de todo el sector}} = \frac{2.654}{225.215} = 1.17\%$$

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

El Hospital Santa Ana del municipio de Pijao tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 1.17%, lo que significa que atendió 1 pacientes por Consulta Urgente con relación a la totalidad atendida por todo el sector.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. De pacientes atendidos en C. U.}}{\text{No de consultas solicitudes}} = \frac{2.654}{2.654} = 100\%$$



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

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

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{No. de pacientes atendidos por C. U.}}{\text{No. de pacientes por C. U. Necesarias}} = \frac{2.654}{11.759} = 23\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001 fue del 23%, según las necesidades calculadas con base a la población del municipio de Filandia (9.799), esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias en el municipio de Filandia en la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital el 23 por urgencias o de cada 1.000 consultas necesarias atendió 230.

### **3.2 PROGRAMA CONSULTA EXTERNA**

Producto:	Consulta externa
Unidad de medida:	Número de consultas externas
Unidades producidas:	11.088
Unidades programadas:	10.168

### **PRINCIPIO DE EFICACIA**

No se conto con información para evaluar la eficacia.



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

### **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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) materiales}} = \frac{11.088}{7.625 \text{ miles de pesos}} = 14.54 \times 10^{-4}$$

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 utilizó \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$667 pesos.

**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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) mano de obra.}} = \frac{11.088}{138.186 \text{ miles de pesos}} = 8\% \times 10^{-5}$$

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 8 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$100.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$12.500 pesos.

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



## Contraloría General Del Quindío

*“Para que todos participemos”*

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Valor (\$) medios logísticos}} = \frac{11.088}{4.512 \text{ miles de pesos}} = 25 \times 10^{-4}$$

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 25 pacientes atendidos el Hospital utilizó \$10.000 de pesos, generando un costo por paciente de \$400 pesos.

### **IMPACTO DE LA GESTIÓN (EFECTIVIDAD):**

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en cons. Ext.}}{\text{Nro. de Consulta Externa Programadas}} = \frac{11.088}{10.168} = 109\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas, planes.

El rendimiento de los pacientes atendidos en consulta externa en el año, fue del 109%, lo que significa que de cada 100 pacientes programados para ser atendidos, se atendieron 109.

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos Cons. Ext. del período act.}}{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. E. de período ant.}} = \frac{11.088 - 1}{10.168} \times 100 = 9\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas.

Comparado el número de pacientes atendidos en el periodo actual respecto del periodo inmediatamente anterior por Consulta Externa, se observa que se presentó un crecimiento del 9%.



## **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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Nro. pacientes atendidos por C. E. de la competencia}} = \frac{11.088}{22.645} = 48.9\%$$

El Hospital de Pijao atendió 48.9 pacientes por Consulta Externa con relación a su competencia, Hospital San Vicente de Paúl de Génova que atendió 204 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

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:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos por consulta externa}}{\text{Nro. pacientes atendidos Cons. Ext. todo el sector}} = \frac{11.088}{157.158} = 7\%$$

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

El Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Circasia tiene un grado de participación con relación a todo el sector del 7%, lo que significa que atendió 7 pacientes por Consulta Externa con relación a la totalidad atendida por todo el sector.



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Número de solicitudes}} = \frac{11.088}{11.088} = 100\%$$

INSTRUMENTO: Estadísticas

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

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

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

CALCULO DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{Nro. de pacientes atendidos en Cons. Ext.}}{\text{Nro. de Consultas médicas necesarias}} = \frac{11.088}{11.759} = 94.2\%$$

El indicador de cobertura para la vigencia 2001, fue de 94.2% según las necesidades calculadas con base en la población del municipio de Pijao (9.799) esto significa que de cada 100 consultas médicas necesarias para la vigencia 2001, se atendieron por parte del Hospital 94.2 consultas externas o de cada 1.000 consultas necesarias, atendió 942.



## Contraloría General Del Quindío

*“Para que todos participemos”*

### CONCLUSIONES

#### CONSULTA URGENTE

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN HOSPITAL SANTA ANA DE PIJAO</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR. INDICADOR</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	ND
	COMODIDAD	ND
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	<b>EFICACIA TOTAL</b>	
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	6.2 X 10 <sup>-4</sup>
	HUMANOS	4.6X 10 <sup>-5</sup>
	LOGISTICOS	25 X 10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	87%
	CRECIMIENTO	-13%
	COMPETITIVIDAD	98.6%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACION	1.17%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	22.56%

La eficacia total en la Consulta Urgente resulta del promedio aritmético de los atributos del producto, este principio no se pudo medir ya que las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2001 por el Hospital no fueron elaboradas técnicamente pues evalúan al personal especializado y asistencial del Hospital, sin medir en ninguna de sus preguntas el grado de satisfacción recibido por parte de la comunidad atendida y tampoco se puede hacer el comparativo con la vigencia 2000 ya que la comisión



## **Contraloría General Del Quindío**

*“Para que todos participemos”*

encargada en esa oportunidad tampoco contó con la información necesaria para realizar la respectiva auditoria de gestión en cuanto a este principio.

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 Santa Ana del Municipio de Pijao invierte \$10.000 pesos en materiales por 6 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$1.667 pesos, \$100.000 en mano de obra por 5 pacientes para un costo de \$20.000 por cada uno y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 25 pacientes con un costo aproximado de \$400 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 Santa Ana del municipio de Pijao en el proceso de Consulta Urgente, obtuvo un rendimiento del 87%, lo que significa que de cada 100 consultas programadas el Hospital solo atendió 87, en cuanto al indicador de crecimiento este presento una disminución del -13% lo que quiere decir que de cada 100 consultas Urgentes dejo de atender 13, ya que en el 2001 por este servicio se dejaron de demandar 401 consulta urgente con relación al 2000; en cuanto a la competitividad con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Génova); fue menos competitivo ya que solo atendió 98.6 respecto al Hospital de Génova que atendió 101.3 consultas urgentes. En cuanto a la Participación en el sector fue del 1.17%; lo que quiere decir que por cada 100 Urgencias atendidas en todo el sector aproximadamente 1 las atendió el Hospital del municipio de Pijao; en 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 Pijao fue del 22.56% lo que significa que de cada 1.000 consultas Urgentes necesarias en el municipio de Pijao fueron atendidas aproximadamente 23.

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”*

### CONSULTA EXTERNA

<b>RESUMEN DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO HOSPITAL SANTA ANA DE PIJAO</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>ATRIBUTO</b>	<b>VR.</b>
<b>EFICACIA</b>	CALIDAD	ND
	CONFIABILIDAD	ND
	CUMPLIMIENTO	ND
	COMODIDAD	ND
	COMUNICACIÓN	ND
	COSTO / BENEFICIO	ND
	<b>EFICACIA TOTAL</b>	
<b>EFICIENCIA</b>	VARIABLE	
	MATERIALES	15 X 10 <sup>-4</sup>
	HUMANOS	8 X 10 <sup>-5</sup>
	LOGISTICOS	25 X 10 <sup>-4</sup>
<b>EFICIENCIA TOTAL</b>		
<b>EFFECTIVIDAD</b>	RENDIMIENTO	109%
	CRECIMIENTO	9%
	COMPETITIVIDAD	48.9%
	PRODUCTIVIDAD	ND
	PARTICIPACION	7%
	ADAPTACION	100%
	COBERTURA	94%
<b>EFFECTIVIDAD TOTAL</b>		

La eficacia total en la Consulta Externa resulta del promedio aritmético de las eficacias de los atributos del producto, este principio no se pudo medir ya que las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2001 por el Hospital no fueron elaboradas técnicamente pues evalúan al personal especializado y asistencial del Hospital, sin medir en ninguna de sus preguntas el grado de satisfacción recibido por parte de la comunidad atendida y tampoco se puede hacer el comparativo con la vigencia 2000 ya que la comisión encargada en esa oportunidad tampoco contó con la información necesaria para realizar la respectiva auditoria de gestión en cuanto a este principio.



## ***Contraloría General Del Quindío***

*“Para que todos participemos”*

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 Santa Ana del Municipio de Pijao invierte \$10.000 en materiales por cada 15 pacientes atendidos, con un costo por paciente de \$667, \$100.000 en mano de obra por 8 pacientes para un costo de \$12.500 por cada uno y por medios logísticos el hospital invierte \$10.000 por cada 25 pacientes con un costo aproximado de \$400 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 Santa Ana del municipio de Pijao, en el proceso de Consulta Externa, se caracteriza por tener un rendimiento del 109%, el cual presenta un crecimiento del 9% en relación a las metas programadas, en cuanto al indicador de Crecimiento esta aumento en un 9% ya que en el 2001 atendió por este servicio 920 pacientes mas que en el 2000, en cuanto a la Competitividad con su similar de la competencia (Hospital San Vicente de Paúl de Génova), fue menos competitivo ya que solo atendió 48.9 pacientes respecto al Hospital de Génova que atendió 204 consultas externas. En cuanto a la Participación en el sector fue del 7%, lo que quiere decir que por cada 100 Urgencias atendidas en todo el sector aproximadamente 7 las atendió el Hospital del municipio de Pijao, 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 Externas necesarias del potencial de la población del municipio de Pijao fue del 94% lo que significa que de cada 100 consultas Urgentes necesarias en el municipio de Circasia fueron atendidas aproximadamente 94.

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.