

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	08

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<i>Eficacia/Producto</i> Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres) Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones/N° total de entidades aseguradoras)	28	46	52	63	41	SI	154%	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	1
•Fiscalización	<i>Eficiencia/Producto</i> Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/N° total de fiscalizadores)	52.2	60.5	47.3	48.4	36.9	SI	131%	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Atención al beneficiario
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención personal.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia)</p>	21 minutos	5 minutos	3 minutos	3 minutos	12 minutos	SI	367%	16%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención Personal y Telefónica</p>	3
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)</p>	0 %	89 %	88 %	90 %	70 %	SI	129%	16%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Único de Reclamos</p>	4
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)</p>	0 %	0 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Meta 2008	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100)	63 %	68 %	80 %	84 %	60 %	SI	140%	16%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	5
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días/N° total de controversias resueltas)*100)	0 %	0 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento de las metas se debe al incremento en las actividades de fiscalización comprometidas por cada unidad del Departamento de Control, especialmente las relativas a las fiscalizaciones de las Garantías Explícitas en Salud, y al aumento de las fiscalizaciones extraordinarias que representan reclamos de usuarios atendidos por la Superintendencia, todo lo cual ha sido posible por el aumento en la dotación de fiscalizadores y profesionales que han contribuido a hacer mas eficiente las actividades de fiscalización

2.-El sobrecumplimiento de las metas se debe al incremento en las actividades de fiscalización comprometidas por cada unidad del Departamento de Control, especialmente las relativas a las fiscalizaciones de las Garantías Explícitas en Salud, y al aumento de las fiscalizaciones extraordinarias que representan reclamos de usuarios atendidos por la Superintendencia, todo lo cual ha sido posible por el aumento en la dotación de fiscalizadores y profesionales que han contribuido a hacer mas eficiente las actividades de fiscalización

3.-.

4.-El sobrecumplimiento, 129%, se explica por la mayor eficiencia conseguida en el procedimiento de reclamos, producto de la mejora continua, la incorporación del enfoque de calidad y la retroalimentación y mejoras a partir de los estudios de satisfacción ejecutados.

5.-El sobrecumplimiento, 140%, en el primer caso, se explica por la mayor eficiencia conseguida en el procedimiento de controversias, producto de la mejora continua, la incorporación del enfoque de calidad y la retroalimentación y mejoras a partir de los estudios de satisfacción ejecutados.