

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	<b>CAPÍTULO</b>	08

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo a Junio 2005	Estimación 2012	Meta 2006	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  1 Tiempo promedio de resolución de controversias  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias/ N° total controversias resueltas)	236 días (353871/1502)	243 días (469233/1931)	243 días (470099/1936)	193 días (178332/924)	240 días (388800/1620)	240 días (427680/1782)	10%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema Único de Reclamos	1	
•Resolución de controversias	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u>  2 Promedio de controversias resueltas por abogado  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° Controversias Resueltas/N° total de Abogados que resuelven controversias	250 1502/6	386 1931/5	323 1936/6	154 924/6	270 1620/6	270 1890/7	10%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema Único de Reclamos	2	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° total de fiscalizaciones /N° total de entidades aseguradoras	13 292/23	13 238/19	13 240/18	11 214/20	19 389/21	33 653/20	15%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Fiscalización	3	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  4 Promedio de	N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/	35.2 493.0/14.0	38.6 5790.0/150.0	35.2 528.0/15.0	21.9 284.0/13.0	36.1 541.0/15.0	43.5 653.0/15.0	10%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Fiscalización	4	

	fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° total de fiscalizadores										
•Resolución escrita de reclamos	<u>Eficiencia/Productos</u>  5 Promedio de reclamos escritos resueltos por analista  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° total de reclamos escritos resueltos/N° total de analistas	611 5495/9	710 6389/9	658 9217/14	310 4340/14	456 7752/17	456 7752/17	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos	5	
•Atención al beneficiario -Atención personal.	<u>Calidad/Productos</u>  6 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia	13 minutos 301666/2 2430	20 minutos 671680/3 3584	19 minutos 719475/3 7967	19 minutos 340059/175 31	20 minutos 702560/351 28	23 minutos 969532/4 2153	15%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Atención Personal y Telefónica	6	
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Productos</u>  7 Tiempo promedio de resolución de reclamos escritos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Suma del tiempo total de resolución de reclamos escritos/N° total de reclamos escritos resueltos	N.C.	78 días 498342/6 389	103 días 949351/9 217	94 días 407960/434 0	120 días 840000/700 0	120 días 930240/7 752	10%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema Único de Reclamos	7	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Productos</u>  8 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	52 % (476/924)* 100	50 % (891/1782) *100	50 % (891/1782) )*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos	8	

•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  9 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	64 % (2771/4334)*100	50 % (3876/7752)*100	50 % (3876/7752)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos	9	
---------------------------------	--	--	------------------	------------------	------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-----	---	---	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 La meta se estableció considerando dotación actual y las nuevas materias producto de La Reforma.
- 2 La meta se estableció considerando dotación actual, estándar de productividad observado y nuevas materias productos de la Reforma.
- 3 La meta aumenta en relación a lo comprometido para el año 2005, dado que para el año 2006 se considerarán las fiscalizaciones extraordinarias en el cómputo del indicador.
- 4 Para la definición de la meta se consideró una redistribución de la dotación, dada la importancia que representará el control de las Garantías Explícitas en Salud (AUGE) y debido a la escasa dotación con que cuenta la Unidad encargada.
- 5 La meta se estableció considerando dotación actual, estándar de productividad observado y nuevas materias productos de la Reforma.
- 6 La meta se estableció considerando la dotación actual y las nuevas funciones que asumió la Unidad de Atención de Usuarios, como también la mayor complejidad de las consultas respecto de nuevos temas más sanitarios que contractuales.
- 7 La meta se estableció considerando dotación actual y las nuevas materias producto de La Reforma.
- 8 La meta se estableció considerando dotación actual, las nuevas materias y considerando una demanda baja de reclamos de los nuevos beneficiarios (FONASA).
- 9 La meta se estableció considerando dotación actual, las nuevas materias y considerando una demanda baja de reclamos de los nuevos beneficiarios (FONASA).