

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

|                   |                           |                 |    |
|-------------------|---------------------------|-----------------|----|
| <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 2003  | Efectivo 2004  | Efectivo 2005  | Efectivo a Junio 2006 | Estimación 2012       | Meta 2007              | Ponderación | Medios de Verificación                           | Supuestos | Notas |
|--|--|---|----------------|----------------|----------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-------------|--|-----------|-------|
| •Resolución escrita de reclamos        | <u>Calidad/Producto</u><br><br>1 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small> | (N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100 | 0<br>(0/0)*100 | 0<br>(0/0)*100 | 0<br>(0/0)*100 | 98<br>(1941/1981)*100 | 98<br>(3882/3962)*100 | 100<br>(4300/4300)*100 | 10%         | Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos | 1         |       |
| •Resolución de controversias           | <u>Calidad/Producto</u><br><br>2 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>            | (N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días/N° total de controversias resueltas)*100                       | 0<br>(0/0)*100 | 0<br>(0/0)*100 | 0<br>(0/0)*100 | 98<br>(653/664)*100   | 98<br>(1306/1328)*100 | 100<br>(1418/1418)*100 | 10%         | Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos | 2         |       |
| •Fiscalización                         | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>3 Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>          | N° total de fiscalizaciones /N° total de entidades aseguradoras   | 13<br>238/19   | 13<br>240/18   | 28<br>550/20   | 18<br>358/20          | 33<br>653/20          | 41<br>774/19           | 16%         | Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización  | 3         |       |
| •Fiscalización                         | <u>Eficiencia/Producto</u>   | N° total de   | 38.6           | 35.2           | 52.2           | 23.9                  | 43.5                  | 36.9                   | 16%         | Base de  | 4         |       |

|  |   |  |                            |                            |                            |                            |                            |                            |     |  |   |  |
|--|---|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----|--|---|--|
|  | 4 Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --  | fiscalizaciones a entidades aseguradoras/ N° total de fiscalizadores   | 5790.0/150.0               | 528.0/15.0                 | 679.0/13.0                 | 358.0/15.0                 | 653.0/15.0                 | 774.0/21.0                 |     | Datos/Software Sistema de Fiscalización  |   |  |
| •Atención al beneficiario<br>-Atención personal. | <u>Calidad/Productos</u><br><br>5 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia  | 20 minutos<br>671680/33584 | 19 minutos<br>719475/37967 | 21 minutos<br>696451/32898 | 15 minutos<br>154755/10317 | 23 minutos<br>969532/42153 | 15 minutos<br>464265/30951 | 16% | <u>Base de Datos/Software</u><br>Sistema de Atención Personal y Telefónica   | 5 |  |
| •Resolución de controversias                     | <u>Calidad/Productos</u><br><br>6 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                | (N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100                         | 0 %<br>(0/0)*100           | 0 %<br>(0/0)*100           | 63 %<br>(1252/1987)*100    | 66 %<br>(440/667)*100      | 50 %<br>(891/1782)*100     | 60 %<br>(1069/1782)*100    | 16% | <u>Base de Datos/Software</u><br>Sistema Unico de Reclamos<br><br><u>Base de Datos/Software</u><br>Sistema Unico de Reclamos | 6 |  |
| •Resolución escrita de reclamos                  | <u>Calidad/Productos</u><br><br>7 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>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 %<br>(0/0)*100           | 0 %<br>(0/0)*100           | 0 %<br>(0/0)*100           | 86 %<br>(1694/1981)*100    | 50 %<br>(3876/7752)*100    | 70 %<br>(2773/3962)*100    | 16% | <u>Base de Datos/Software</u><br>Sistema Único de Reclamos   | 7 |  |

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se supone que la demanda será semejante a la observada en 2006
- 2 Se supone una demanda semejante a la observada durante el 2006
- 3 La meta considera la incorporación de nuevos fiscalizadores.
- 4 La meta considera aumento del número de fiscalizadores
- 5 La meta supone una estabilidad en la demanda y dotación de personal completa.
- 6 Se supone una demanda semejante a la observada en 2006
- 7 Se estimó una demanda semejante a la observada en 2006