

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> 1 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	13 240/18	28 550/20	46 907/20	19 348/19	41 774/19	41 774/19	16%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Fiscalización	1	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u> 2 Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/ N° total de fiscalizadores	35.2 528.0/15. 0	52.2 679.0/13. 0	60.5 907.0/15. 0	16.6 348.0/21.0	36.9 774.0/21.0	36.9 774.0/21. 0	16%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Fiscalización	2	
•Atención al beneficiario -Atención personal.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia	19 minutos 719475/3 7967	21 minutos 696451/3 2898	5 minutos 94761/21 058	4 minutos 41120/1082 1	15 minutos 464265/309 51	12 minutos 371412/3 0951	16%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Atención Personal y Telefónica	3	
•Resolución de	<u>Calidad/Producto</u>	(N° de	0 %	63 %	68 %	73 %	60 %	60 %	16%	<u>Base de</u>	4	

controversias	4 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100	(0/0)*100	(1252/1987)*100	(714/1046)*100	(321/440)*100	(1069/1782)*100	(1069/1782)*100		<u>Datos/Software</u> e Sistema Unico de Reclamos <u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Unico de Reclamos		
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u> 5 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	89 % (2988/3374)*100	86 % (1267/1480)*100	70 % (2773/3962)*100	70 % (2773/3962)*100	16%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos	5	
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u> 6 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	100 % (1480/1480)*100	100 % (4300/4300)*100	100 % (4300/4300)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Unico de Reclamos	6	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días/N° total de controversias resueltas)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	100 % (440/440)*100	100 % (1418/1418)*100	100 % (1418/1418)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Unico de Reclamos	7	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se mantiene la estructura de la industria de seguros, es decir, se contabilizan en general 16 seguros, y 20 seguros en el caso de Control GES, dado que Fonasa se fiscaliza como 5 aseguradoras, dada su distribución en 5 zonas Administrativo-Geográfica.
- 2 Se debe continuar consolidando con dotación fiscalizadora el Subdepartamento de Garantías Explícitas en Salud, dado el aumento de problemas de salud incluidos en el AUGE (Desde el 1° de julio de 2007: 56).
- 3 Comportamiento de la demanda de acuerdo a proyecciones históricas de la Superintendencia.
- 4 Se trata de indicadores que llevan un escaso tiempo de operación y períodos muy breves de medición de impacto, por lo que no se estima responsable modificarlos sin tener a la vista un plazo más prolongado y continuo de evaluación.
- 5 Se trata de indicadores que llevan un escaso tiempo de operación y períodos muy breves de medición de impacto, por lo que no se estima responsable modificarlos sin tener a la vista un plazo más prolongado y continuo de evaluación.
- 6 Se trata de indicadores que llevan un escaso tiempo de operación y períodos muy breves de medición de impacto, por lo que no se estima responsable modificarlos sin tener a la vista un plazo más prolongado y continuo de evaluación.
- 7 Se trata de indicadores que llevan un escaso tiempo de operación y períodos muy breves de medición de impacto, por lo que no se estima responsable modificarlos sin tener a la vista un plazo más prolongado y continuo de evaluación.