

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

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

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Resolución de Controversias	<b><u>Eficacia</u></b> Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	(N° Controversias Resueltas/ N° Controversias Ingresadas)*100		86%	92%	93%	90%	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Controversias
Resolución de Controversias	<b><u>Calidad</u></b> Tiempo promedio de resolución de controversias	(Suma en días del tiempo total de demora en resolución de controversias/N° total controversias resueltas)	187 días	241 días	252 días	240 días	240 días	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Controversias
Resolución de Controversias	<b><u>Eficiencia</u></b> Promedio de controversias resueltas por abogado	(N° Controversias Resueltas/ N° total de Abogados que resuelven controversias)	197	244	278	240	270	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Controversias
Fiscalización <sup>(1)</sup>	<b><u>Eficacia</u></b> Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	(N° Fiscalizaciones/N° total ISAPRES)	5	9	9	10	11	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Fiscalización
Fiscalización <sup>(2)</sup>	<b><u>Eficiencia</u></b> Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	(N° Fiscalizaciones/N° Fiscalizadores)	29	32	34	30	31	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Fiscalización

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2002

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

Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula (*)	Indicador de Desempeño	Fórmula de cálculo	Información Histórica			Estimación	Meta	Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación (**)	Medios de verificación
			1998	1999	2000	2001	2002		
Resolución de reclamos escritos <sup>(3)</sup>	<u><b>Eficiencia</b></u> Promedio de reclamos resueltos por analista	(N° reclamos/ N° analistas)	557	616	417	450	500	Prog. 01, Sub. 21	Sistema de Atención al beneficiario
Institucional <sup>(4)</sup>	<u><b>Economía</b></u> Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	Promedio anual [(Ejecución efectiva del gasto mensual/ Ejecución programada del gasto mensual)*100]				97%	97%	Institucional	Balance presupuestario anual

**Notas**

- (1) El indicador considera la cantidad de fiscalizaciones regulares efectuadas durante el período. El valor de la meta del año 2002 disminuye a pesar de que aumentan las controversias resultas de 1250 (año 2001) a 1350 (año 2002) debido a que también aumenta el número de controversias ingresadas de 1350 (año 2001) a 1500 (año 2002).
- (2) El indicador considera la cantidad total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) efectuadas durante el período
- (3) La disminución en el número de casos escritos resueltos se explica por la entrada en vigencia de la Circular N°54 (01.10.1999), la cual instruye a las Isapres en orden a responder directamente los reclamos presentados por sus afiliados. En efecto, el número de reclamos escritos ingresados disminuyó también de 5591 en 1999 a 4113 en el 2000. Por otra parte, los reclamos presentados a la Superintendencia presentan un alto grado de complejidad y los analistas han debido asumir, a su vez, la tarea de responder las consultas y reclamos presentados a través de Internet.
- (4) Para aquellos productos institucionales, la columna Programa/ Subtítulo/ ítem/ asignación no se debe completar. El indicador se considera sólo para los meses de Marzo a Diciembre de cada año, por lo que el promedio anual se calcula sobre estos diez meses. Para los años 1998, 1999 y 2000 no se dispone de información.

(\*) Producto relevante (bien y/o servicio) al que se vincula: De acuerdo a lo señalado en el recuadro producto relevante del formulario A-1 Ficha de Identificación Año 2002.

(\*\*) Programa/Subtítulo/ Ítem/ Asignación: El indicador se puede asociar directamente a una asignación o varias asignaciones, un ítem o varios ítems, un subtítulo o varios subtítulos, y un programa o un conjunto de programas.