

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	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)	13	28	46	52	41	SI	128%	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)	35.2	52.2	60.5	47.3	36.9	SI	128%	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	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>	19 minutos	21 minutos	5 minutos	3 minutos	15 minutos	SI	469%	16%	<p>Base de Datos/Software 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 %	0 %	89 %	88 %	70 %	SI	125%	16%	<p>Base de Datos/Software 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	0	100	100	SI	100%	10%	<p>Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	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)	0 %	63 %	68 %	80 %	60 %	SI	133%	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	0	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 se explica por el mayor número de fiscalizaciones regulares y extraordinarias ejecutadas en el periodo.
- 2.-El sobrecumplimiento se explica por la mayor cantidad de fiscalizaciones regulares y extraordinarias ejecutadas en el periodo.

- 3.-El tiempo promedio de espera de 3,2 minutos superó con creces la meta establecida para el año 2007, que era de 15 minutos y mejoró lo obtenido el año 2006, esto producto de las mejoras en los procedimientos de atención al usuario.
- 4.-El sobrecumplimiento se explica por la disminución de la demanda observada y por la mejora en los procedimientos administrativos para resolver reclamos.
- 5.-El sobrecumplimiento se explica por la disminución de la demanda observada, lo que permitió gestionar de mejor forma la cartera de controversias.