

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento, protegidos por fiscalización  Aplica Enfoque de Género: NO	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de casos GES fiscalizados}}{\text{N}^\circ \text{ total de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento}} * 100 \right)$	n.m.	n.m.	10.2 %	12.6 %	10.0 %	SI	126%	15%	<a href="#">Reportes/Informes</a> Informes de Fiscalización	1
•Atención al beneficiario/a -> Atención personal.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia  Aplica Enfoque de Género: SI	(Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/Nº total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia)  Mujeres:  Hombres:	3.2 minutos	3.3 minutos	6.3 minutos	7.1 minutos	8.5 minutos	SI	119%	15%	<a href="#">Base de Datos/Software</a> Sistema de Atención Personal y Telefónica  <a href="#">Reportes/Informes</a> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)  Mujeres:  Hombres:	88 %  0%  0%	90 %  0%  0%	92 %  92%  92%	93 %  93%  93%	84 %  84%  84%	SI	110%	15%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos  <u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	3
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días  Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100)  Mujeres:  Hombres:	80 %  0%  0%	84 %  0%  0%	74 %  74%  74%	88 %  88%  88%	70 %  70%  70%	SI	126%	15%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos  <u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Estudios acerca del Sistema de Salud	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios en el año t/Número de temas comprometidos en el año t (1.Cartera Beneficiarios, 2.Información Financ. Sistema Isapre, 3.Prest. de Salud, 4.Egresos Hosp., 5.Licencias Médicas, 6.GES-AUGE, 7.Planes Salud, 8.Precios, 9.Excedentes Cotización 10.Evaluación Reforma, 11.Fon)*100)</p>	n.c.	n.c.	0.0 %	92.3 %	90.9 %	SI	102%	15%	Reportes/Informes Informes de avance y finales de cada una de las materias comprometidas	
•Difusión y Educación	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Evaluación promedio de los usuarios/as sobre las presentaciones realizadas en las capacitaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de evaluaciones de los usuarios participantes de las capacitaciones/Total de usuarios que participaron de las capacitaciones)</p>	n.m.	n.m.	6.7 número	6.7 número	6.4 número	SI	104%	10%	Reportes/Informes Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<i>Eficiencia/Producto</i>  Porcentaje de solicitudes de inscripción de especialidades y/o subespecialidades evaluadas en el periodo  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de solicitudes de inscripción de especialidades y/o subespecialidades evaluadas dentro del plazo definido/Total de solicitudes ingresadas para evaluación en el mismo periodo)*100)	n.c.	n.c.	0.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Control y registro electrónico del procedimiento	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Para establecer la meta se determinó la evolución del comportamiento de casos GES con riesgo de incumplimiento. Sobre este valor la Superintendencia de Salud fiscalizó con el objetivo de cubrir por lo menos un 10% de los casos, bajo el supuesto que la progresión de casos GES mantuviese su comportamiento histórico, y que la dotación de fiscalizadores se mantuviese sin variaciones el año 2010.La fiscalización se realizó siguiendo los procedimientos habituales contemplados en el Departamento de Control y Fiscalización a cargo de estas tareas. Las actividades programadas en esta materia proyectaban fiscalizar, a lo menos, el 10 % de casos GES, lográndose un resultado final de 12,6%. El 26% de sobrecumplimiento se debe principalmente a modificaciones en el comportamiento histórico de casos GES (base de información proyectada), por lo que el sobrecumplimiento obtenido se encuentra dentro del margen del compromiso asumido.No corresponde incorporar medidas correctivas o preventivas ya que este indicador no será

2.-La menor afluencia de público permitió disminuir los tiempos de espera, para el próximo período se mejorará la meta comprometida.

3.-Se logró resolver más casos de lo previsto, debido a mejoras en la solución de pendientes y distribución de cargas de trabajo. Para el próximo periodo se incrementa la meta hasta 90%

4.-1. Durante el año 2010, hubo una disminución de 37% en el número de reclamos arbitrados ingresados a la Superintendencia de Salud. 2. Implementación de mejoras en la gestión interna, especialmente en la distribución de cartera de juicios, eliminación de trámites innecesarios y adopción de criterios resolutivos especializados, todo lo cual permitió bajar los tiempos de sustanciación de los reclamos.

