

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio de Salud	PARTIDA	16
SERVICIO	Superintendencia de Instituciones de Salud Previsional	CAPÍTULO	08
PROGRAMA		PROGRAMA	

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Resolución de controversias	Eficacia Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas	Si	$(\text{N}^\circ \text{ Controversias Resueltas} / \text{N}^\circ \text{ Controversias Ingresadas}) * 100$	86 %	92 %	135 %	90 %	90 %
2	Resolución de controversias	Calidad Tiempo promedio de resolución de controversias	Si	$(\text{Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias} / \text{N}^\circ \text{ total controversias resueltas})$	241 días	252 días	274 días	240 días	240 días
3	Resolución de controversias	Eficiencia Promedio de controversias resueltas por abogado	Si	$\text{N}^\circ \text{ Controversias Resueltas} / \text{N}^\circ \text{ total de Abogados que resuelven controversias}$	244	278	271	270	270
4	Fiscalización	Eficacia Promedio de fiscalizaciones por ISAPRE	Si	$\text{N}^\circ \text{ Fiscalizaciones} / \text{N}^\circ \text{ total ISAPRES}$	9	9	11	11	12
5	Fiscalización	Eficiencia Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador	Si	$\text{N}^\circ \text{ Fiscalizaciones} / \text{N}^\circ \text{ Fiscalizadores}$	32.0	34.0	30.0	31.0	31.5
6	Resolución escrita de reclamos	Eficiencia Promedio de reclamos resueltos por analista	Si	$\text{N}^\circ \text{ reclamos} / \text{N}^\circ \text{ analistas}$	616	417	483	500	500
7	Institucional	Economía Porcentaje promedio del presupuesto ejecutado respecto de lo programado	Si	$\text{Promedio anual } [(Ejecución \text{ efectiva del gasto mensual} / Ejecución programada del gasto mensual) * 100]$	n.c.	n.c.	94 %	97 %	98 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
8	Resolución escrita de reclamos	Eficacia Porcentaje de reclamos resueltos antes de 60 días	Si	(Nº de reclamos resueltos antes de 60 días/Nº total de reclamos)*100	n.c.	51 %	51 %	55 %	55 %
9	Normalización	Calidad Tiempo promedio de revisión contratos y planes	Si	Suma del tiempo total de revisión de contratos y planes/Nº total de contratos y planes revisados	n.c.	n.c.	n.c.	93 días	90 días
10	Atención al beneficiario (Atención personal.)	Calidad Tiempo promedio de espera para la atención en las oficinas de la Superintendencia	Si	Suma del tiempo total de atención/ Nº total de atenciones	n.c.	n.c.	n.c.	15 minutos	15 minutos
11	Atención al beneficiario (Atención personal.)	Calidad Porcentaje de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos	Si	(Nº de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos/Nº total de encuestados)*100	n.c.	n.c.	91 %	92 %	92 %

### Notas

#### Nota del indicador 1 :

La estimación para el 2002 se estableció de acuerdo a la meta establecida para el período. Sin embargo es posible que el cumplimiento se vea afectado por la destinación de recursos, en el segundo semestre, a la tramitación del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.933. Por el mismo motivo, se mantiene para el 2003, la meta establecida para el 2002.

#### Nota del indicador 2 :

La estimación para el 2002 se estableció de acuerdo a la meta definida para el período. Sin embargo, es posible que el cumplimiento se vea afectado por la destinación de recursos, en el segundo semestre, a la tramitación del proyecto de ley que modifica la ley N° 18.933. Por el mismo motivo, se mantiene para el 2003, la meta establecida para el 2002.

#### Nota del indicador 3 :

La estimación para el 2002 se estableció de acuerdo a la meta definida para el período. Sin embargo, es posible que el cumplimiento se vea afectado por la destinación de recursos del área de controversias, en el segundo semestre, a la tramitación del proyecto que modifica la ley N° 18.933. Por el mismo motivo, se mantiene para el 2003, la meta establecida para el 2002.

Nota del indicador 4 :

El indicador considera la cantidad de fiscalizaciones regulares efectuadas durante el período. Considera el funcionamiento de 21 isapres durante el 2003, mientras en el presente año son 23. Aun cuando disminuya el número de isapres para el 2003, se proyecta, también, un aumento en la cantidad de módulos de fiscalización, por lo que la meta propuesta es de 12 módulos de fiscalización regulares, en promedio, al año por isapre.

Nota del indicador 5 :

El indicador considera la cantidad total de fiscalizaciones (regulares y extraordinarias) efectuadas durante el período.

Nota del indicador 6 :

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, lo que explica que se mantenga la meta para el año 2003.

Nota del indicador 7 :

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 1999 y 2000 no se dispone de información.

Nota del indicador 8 :

No se dispone de información para el año 1999 debido a que esta medición se realizó a partir del año 2000. El indicador aumenta para el 2002 porque se espera mejorar los tiempos de respuesta a través de una reasignación de funciones al interior de la unidad. Por otra parte, se mantiene la meta para el año 2003, porque la complejidad de los casos se mantiene y en este momento no se visualizan otras medidas para reducir aún más el tiempo de respuesta.

Nota del indicador 9 :

Durante el transcurso de este año, la Superintendencia comenzó a medir el tiempo de revisión de contratos y planes y ha estimado para el 2002 un promedio de 92,5 días. Para el año 2003, ha establecido una meta de 90 días de promedio en la revisión de planes y contratos. No se dispone de información para los años 1999 a 2001 debido a que no se contaba con un sistema computacional para su medición.

Nota del indicador 10 :

Se estima un promedio de 15 minutos para este año y se mantiene esa meta para el 2003, debido a que éste es el primer período sujeto a medición y no se visualizan hasta ahora mejoras que puedan reducir ese tiempo. No se dispone de información para los años 1999 a 2001 debido a que no se contaba con un medio de medición de los tiempos de espera.

Nota del indicador 11 :

No se dispone de información para los años 1999 a 2000 porque la encuesta se empezó a aplicar a partir de mayo 2000. La Superintendencia aplica una encuesta diaria de satisfacción a todos los beneficiarios que concurren a las oficinas a consultar en forma personal. Las opciones de clasificación son: "mejor, igual y peor", haciendo la referencia a la atención recibida en comparación a otros Servicios Públicos.