

Atención al asegurado	Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t	(Número total de reclamos resueltos por Conceptos Servicios FONASA, en año t/Número total de reclamos recibidos, por conceptos Servicios FONASA, en el año t)*100	%		96.5	98.7	99.6			
					94.0	(2596.0 /2691.0)*100	(3126.0 /3168.0)*100	(2826.0 /2838.0)*100	95.0	(3040.0 /3200.0)*100
				H:	93.7	(1024.0 /1059.0)*100	(1133.0 /1146.0)*100	(929.0 /935.0)*100	H: 95.0	(1368.0 /1440.0)*100
				M:	94.3	(1572.0 /1632.0)*100	(1993.0 /2022.0)*100	(1897.0 /1903.0)*100	M: 95.0	(1672.0 /1760.0)*100
Enfoque de Género: Si		Hombres:								
		Mujeres								
Atención al asegurado	Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	(Numero de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles en el año t/Número de reclamos FONASA resueltos en el año t)*100	%		84	86	92	88	85	
					(12405 /14705)*100	(13689 /15987)*100	(16149 /17476)*100	(14422 /16334)*100	(13600 /16000)*100	
				H:	81	(5075 /5979)*100	(5847 /6325)*100	(5149 /5839)*100	(6120 /7200)*100	
				M:	87	(8614 /10008)*100	(10302 /11151)*100	(9273 /10495)*100	(7480 /8800)*100	
Enfoque de Género: Si		Hombres:								
		Mujeres								
Resultado Global Año 2018					93,4					

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.