

NOMBRE DE LA INICIATIVA: LÍNEA DE CONTACTO USUARIO FONOCOMPIN

SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA
MINISTERIO DE SALUD

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA:

El FONOCOMPIN busca atender la falta de información oportuna relacionada al estado de tramitación de Licencias Médicas para trabajadores afiliados al seguro público de salud FONASA. Para esto, se pone a disposición una línea de atención telefónica (600 460 4600) donde los usuarios FONASA que se encuentra con licencia médica, la cual ya ingreso al flujo de tramitación en COMPIN, pueden conocer en qué parte del flujo se encuentra su licencia médica. El servicio funciona en una plataforma externa (Entel Call Center), donde existe una dotación de 80 a 100 agentes, atendiendo en días hábiles (de lunes a viernes) de 09:00 hrs. a 17:00 hrs. Las consultas que se resuelven allí son: estado de tramitación de licencia médica y los plazos asociados a cada etapa, fechas de pago tanto de las licencias médicas como del permiso postnatal parental, en caso de tener asociado pago de subsidios por incapacidad laboral se informa lugar y forma de pago. Para cualquier otra consulta relacionada con licencias médicas, se deriva al servicio de Salud Responde

La iniciativa se implementa en las regiones: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo OHiggins, Maule, BíoBío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

Y se ejecuta por terceros: Organismo privado con fines de lucro (Bancos/OCAS/OTEC/PSAT/EP/otros).

RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> La iniciativa cuenta con criterios focalización pertinentes y un adecuado método de selección de sus beneficiarios. La iniciativa presenta una baja cobertura 2019 (menor al 10%) respecto a la población potencial. La iniciativa presenta una cobertura suficiente 2019 (mayor al 10% y menor al 100%) respecto a la población objetivo.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> El gasto por beneficiario 2019 aumenta 122,01 puntos porcentuales respecto al promedio 2017-2018, lo cual se encuentra fuera de rango de aceptabilidad (Promedio: 2,08). La iniciativa presenta una sobre ejecución respecto al presupuesto inicial 2019 (está por sobre el 110%). La iniciativa presenta una ejecución presupuestaria dentro de rango respecto al presupuesto final 2019 (está entre 90% y 110%, ambos valores incluidos).
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Debido a que el/los indicador/es no cumple en términos de calidad y/o pertinencia, no es posible evaluar el cumplimiento en relación a la meta 2019. El resultado del indicador de propósito no es posible evaluar respecto al año anterior. Debido a que el/los indicador/es no cumple en términos de calidad y/o pertinencia, no es posible evaluar el cumplimiento en relación a la meta 2019.

PROPÓSITO

PRESUPUESTO (M\$ de cada año)

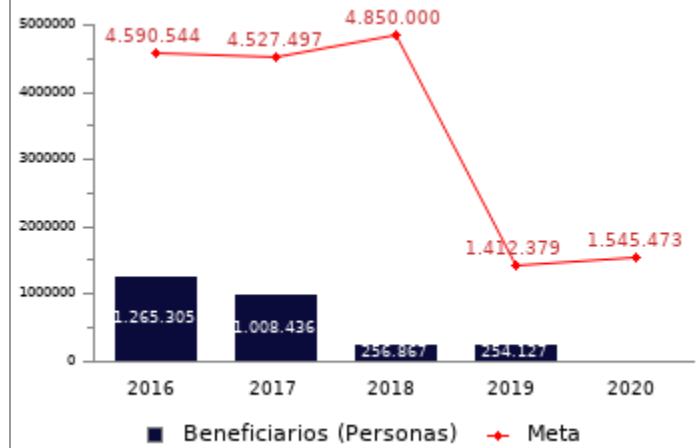
	PRESUPUESTO (M\$ de cada año)					
	2016	2017	2018	2019	2020	
Mejorar la oportunidad y calidad de la información relacionada con el estado de las licencias médicas de los trabajadores FONASA.	Presupuesto Inicial	1.000.000	1.000.000	855.000	880.650	880.650
	Presupuesto Final	1.000.000	1.000.000	855.000	1.136.801	-
	Presupuesto Ejecutado	992.673	896.656	775.649	1.136.801	-

HISTORIA DE LA INICIATIVA:

Año de inicio: 2010
Año de término: Permanente
Otro tipo de evaluaciones externas: No

**POBLACIÓN OBJETIVO:
POBLACIÓN QUE LA INICIATIVA SE PROPONE ATENDER EN UN AÑO CALENDARIO**

Trabajadores afiliados al seguro público de salud FONASA, que presenten Licencia Médica. No existe un mecanismo para ordenarlo, quien lo solicita, obtiene el beneficio.



CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

1. Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

3. Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

POBREZA MULTIDIMENSIONAL

La iniciativa no presenta potencial de contribución a la pobreza multidimensional.

POBREZA POR INGRESOS

El programa/iniciativa no presenta potencial de contribución a la pobreza por ingresos

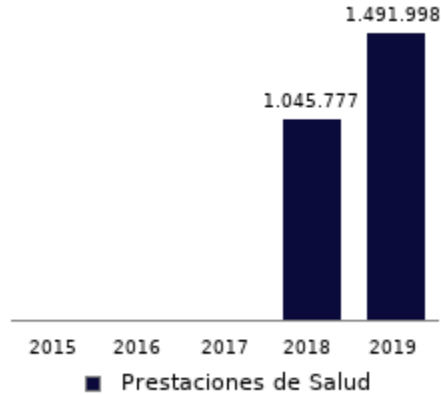
**COSTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2020):
BIENES**

Nombre Bien o Servicio (componente)
FONOCOMPIN

Gasto total
M\$ 1.136.801

Gasto unitario
M\$ 1 por cada Llamadas telefónicas

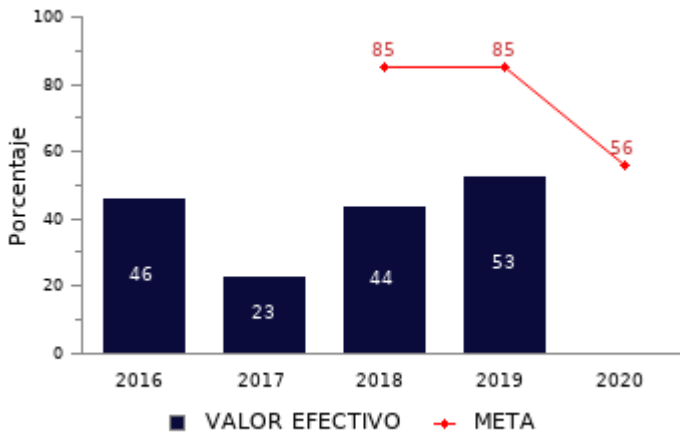
Llamadas telefónicas



RESULTADOS REPORTADOS POR LA INICIATIVA A NIVEL DE PROPÓSITO

Porcentaje de Servicio

(N° de llamadas diarias atendidas antes de 15 segundos/ Total de llamadas diarias) X100



No reporta información.

RESULTADOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FOCALIZACIÓN

Ámbitos de Evaluación	Resultados Evaluación	Comentarios Evaluadores
Pertinencia de Criterios de Focalización	Cumple	La iniciativa no presenta comentarios.
Herramientas de Selección de Beneficiarios	Cumple	La iniciativa no presenta comentarios.
Resultado final	La iniciativa cuenta con criterios focalización pertinentes y un adecuado método de selección de sus beneficiarios	

COBERTURA						
	2015	2016	2017	2018	2019	Resultado
Cobertura respecto a la población que presenta el problema: (beneficiarios efectivos año t / población potencial año t)*100	-	20,96%	16,71%	4,26%	5,20%	La iniciativa presenta una baja cobertura 2019 (menor al 10%) respecto a la población potencial.
Cobertura: (beneficiarios efectivos año t / población objetivo año t)*100	-	27,56%	22,27%	5,30%	17,99%	La iniciativa presenta una cobertura suficiente 2019 (mayor al 10% y menor al 100%) respecto a la población objetivo.

EFICIENCIA													
Porcentaje Gasto Administrativo*	Gasto por Beneficiario (M\$)**												
No reporta información.	<table border="1"> <caption>Gasto por Beneficiario (M\$)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Gasto (M\$)</th> <th>Promedio (M\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>1.0</td> <td>2.08</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>3.2</td> <td>2.08</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>4.5</td> <td>2.08</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Gasto (M\$)	Promedio (M\$)	2017	1.0	2.08	2018	3.2	2.08	2019	4.5	2.08
Año	Gasto (M\$)	Promedio (M\$)											
2017	1.0	2.08											
2018	3.2	2.08											
2019	4.5	2.08											
	El gasto por beneficiario 2019 aumenta 122,01 puntos porcentuales respecto al promedio 2017-2018, lo cual se encuentra fuera de rango de aceptabilidad (Promedio: 2,08).												

* Porcentaje Gasto Administrativo: (Gasto administrativo ejecutado año t / Presupuesto ejecutado año t)*100. Cabe destacar, que se cuenta solo con información del gasto administrativo desde el 2017 para los programas sociales. Mientras que para el 2018 tanto iniciativas como programas reportan el gasto administrativo.
 ** Gasto por Beneficiario (M\$): (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA						
	2015	2016	2017	2018	2019	Resultado
Ejecución presupuestaria inicial: (presupuesto ejecutado año t / presupuesto inicial año t)*100 *	-	99,27%	89,67%	90,72%	129,09%	La iniciativa presenta una sobre ejecución respecto al presupuesto inicial 2019 (está por sobre el 110%).
Ejecución presupuestaria final: (presupuesto ejecutado año t / presupuesto final año t)*100 **	100,00%	99,27%	89,67%	90,72%	100,00%	La iniciativa presenta una ejecución presupuestaria dentro de rango respecto al presupuesto final 2019 (está entre 90% y 110%, ambos valores incluidos).

* El Presupuesto inicial corresponde a la asignación de los gastos para un año determinado, según la Ley de Presupuestos del Sector Público.
 ** El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

EFICACIA (PROPÓSITO)

	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Meta 2019	Evaluación Calidad	Evaluación Pertinencia	Resultado respecto al año anterior	Resultado respecto a la meta
Porcentaje de Servicio	44,00%	53,00%	85,00%	No cumple	Cumple parcialmente	No es posible evaluar	Debido a que el indicador no cumple en términos de calidad y/o pertinencia, no es posible evaluar el cumplimiento en relación a la meta 2019

No reporta información.

EFICACIA (COMPONENTES)

	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Meta 2019	Evaluación Calidad	Evaluación Pertinencia	Resultado respecto a la meta
Porcentaje de atención	66,00%	71,00%	95,00%	No cumple	Cumple parcialmente	Debido a que el indicador no cumple en términos de calidad y/o pertinencia, no es posible evaluar el cumplimiento en relación a la meta 2019

COMENTARIOS EVALUADORES

Respecto al indicador de propósito y componente, estos no consideran la temporalidad en el numerador; por tanto, no es posible evaluar la meta dispuesta para el 2019. En cuanto a los nombres de ambos indicadores, es necesario que mejoren para que den cuenta de aquello que efectivamente se mide en cada indicador.

OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Presupuesto: La iniciativa no considera gasto administrativo, ya que el servicio es prestado por un proveedor externo.

Nota técnica: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta social corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas e iniciativas sociales, a partir de la información auto reportada por los Servicios. La cual no corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta social.