

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	11

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	26.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	49.00	6
Total		100.00	12

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Mide	9.00	1
2	Porcentaje de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	8.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(5 / 5) * 100]	8.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 26.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	10.00 % [(1485491.00 / 14854910.00) * 100]	8.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Mide	9.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$	Mide	9.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 49.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t.	(N° de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t/N° total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t)*100	80.5 % [(51624.0 /64130.0) *100]	7.00	3
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	7.00	4
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	63.09 % [(612.00 /970.00) *100]	9.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	9.00	
5	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.02 % [(2125.00 /2168.00) *100]	9.00	
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	87.50 % [(14.00 /16.00) *100]	8.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	14

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto N° 96, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente.

Notas:

- 1
 - 1) Normas legales y reglamentarias que facultan a la Superintendencia para fiscalizar en el ámbito de su competencia.
 - a) Artículo 107 y artículo 121, numeral 3, 4, 11, del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 24/04/2006. Modificada por la Ley N°20.635 del 17/11/2012 y la Ley N°21.133 del 02/02/2019.
 - b) Artículos 37 y 38 del Decreto Supremo N°15/2007, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, Título VI DE LA FISCALIZACIÓN.
 - c) Artículo 38 de la Ley N°20.584/2012 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y los siguientes reglamentos: D.S. N°31 de 2012, que aprueba reglamento sobre la Entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las Atenciones de Salud. D.S. N°35 de 2012, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación a las Acciones Vinculadas a su Atención en Salud. D.S. N°38 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación a las Actividades vinculadas a su atención de Salud. D.S. N°40 de 2012, que aprueba Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud de las Personas de la Ley 20.584. D.S. N°41 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Fichas Clínicas. D.S. N°62 de 2012, que aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Comités de Ética Asistencial. D.S. N°94 de 2007, que aprueba reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios y D.S. N°17 de 2013, que modifica reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios.
 - d) Ley N°21.030/2017 que Regula la Despenalización de la Interrupción Voluntaria del Embarazo en Tres Causales.
 - e) Título III, Párrafo II de la Mediación de la Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud y el Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud, Título IV, Párrafo II, artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47.
 - f) Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud, Título III, Párrafo II de la Mediación. Artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47 del Párrafo II Título IV, del Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.
 - 2) Entidades sujetas de fiscalización en el año t, de acuerdo con su marco legal:
 - a) Fonasa
 - b) Isapres
 - c) Entidades Acreditadoras autorizadas y registradas
 - d) Prestadores Institucionales de Salud Públicos
 - e) Prestadores Institucionales de Salud Privados
 - f) Mediadores
 - 3) Se define que a más tardar el 31 de marzo de 2020 se dispondrá de la base con la denominación de las entidades sujetas de fiscalización.
- 2
 - 1) Normas legales y reglamentarias que facultan a la Superintendencia para fiscalizar en el ámbito de su competencia.
 - a) Artículo 107 y artículo 121, numeral 3, 4, 11, del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979 y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 24/04/2006. Modificada por la Ley N°20.635 del 17/11/2012 y la Ley N°21.133 del 02/02/2019.
 - b) Artículos 37 y 38 del Decreto Supremo N°15/2007, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, Título VI DE LA FISCALIZACIÓN.
 - c) Artículo 38 de la Ley N°20.584/2012 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y los siguientes reglamentos: D.S. N°31 de 2012, que aprueba reglamento sobre la Entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las Atenciones de Salud. D.S. N°35 de 2012, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación a las Acciones Vinculadas a su Atención en Salud. D.S. N°38 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación a las Actividades vinculadas a su atención de Salud. D.S. N°40 de 2012, que aprueba Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud de las Personas de la Ley 20.584. D.S. N°41 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Fichas Clínicas. D.S. N°62 de 2012, que aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Comités de Ética Asistencial. D.S. N°94 de 2007, que aprueba reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios y D.S. N°17 de 2013, que modifica reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios.
 - d) Ley N°21.030/2017 que Regula la Despenalización de la Interrupción Voluntaria del Embarazo en Tres Causales.
 - e) Título III, Párrafo II de la Mediación de la Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud y el Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud, Título IV, Párrafo II, artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47.
 - f) Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud, Título III, Párrafo II de la Mediación. Artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47 del Párrafo II Título IV, del Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.
 - 2) Se entenderá por hallazgo resuelto, el cumplimiento de la instrucción impartida, verificada a través de la respuesta enviada por la entidad sujeta a una fiscalización regular.
El documento de respaldo que identificará el hallazgo resuelto puede ser: Resolución Exenta, Informe o minuta de Verifica Cumplimiento.

- 3 Considera las atenciones presenciales realizadas a través de las 14 Agencias Regionales y la Oficina Atención de Usuarios Región Metropolitana. El tiempo de espera comienza cuando el RUT del usuario es registrado en el Sistema informático de Atención de Usuarios al momento de su ingreso. Este tiempo termina cuando el usuario comienza a ser atendido.
- 4 1) Nombre del producto (bien y/o servicio): Solicitud de Inscripción de título y especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.
- 2) Trámites que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT): ID 300520015 Solicitud de Inscripción de título en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud. ID 300520011 Solicitud de Inscripción de especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.
- 3) Hito de inicio: El trámite se puede iniciar por dos vías: a) Fecha de Ingreso de formulario web (solicitudes individuales), b) Fecha de recepción en Superintendencia de envíos masivos desde fuentes habilitantes (instituciones de educación superior, ministerios, seremis, etc.).
- 4) Hito de finalización: a) En el caso de las solicitudes individuales que aprueban la solicitud en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, el hito de término es la fecha de envío al usuario del correo electrónico que adjunta la resolución exenta e informa inscripción en la plataforma. b) En el caso de las solicitudes masivas que aprueban la solicitud en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, el hito de término es la fecha de envío a la fuente habilitante del correo electrónico que adjunta la resolución exenta e informa inscripción en la plataforma. c) Para las solicitudes rechazadas, el hito de término es la fecha de envío al usuario del correo electrónico que adjunta la resolución exenta.