



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

El programa busca resolver que personas residentes en el país, que no cuentan con acceso oportuno a la resolución de problemas primarios de salud cuenten con acceso oportuno a la resolución de problemas primarios de salud, mediante asistencia remota. Para esto el programa pone a disposición de toda la población residente en el país, nacional y extranjera, que requiere acceso oportuno a la resolución de problemas primarios de salud, una plataforma de atención multicanal (telefónico y redes sociales) habilitada las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año, atendida por un equipo multidisciplinario (administrativo, enfermeras, matronas, kinesiólogos, médicos, psicólogos, entre otros).

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

PROPÓSITO

Personas residentes en el país cuentan con acceso oportuno a la resolución de problemas primarios de salud, mediante asistencia remota.

HISTORIA

Año de inicio: 2005
Año de término: Permanente
Evaluación Ex-Ante 2018: Recomendado favorablemente
Otro tipo de evaluaciones externas: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

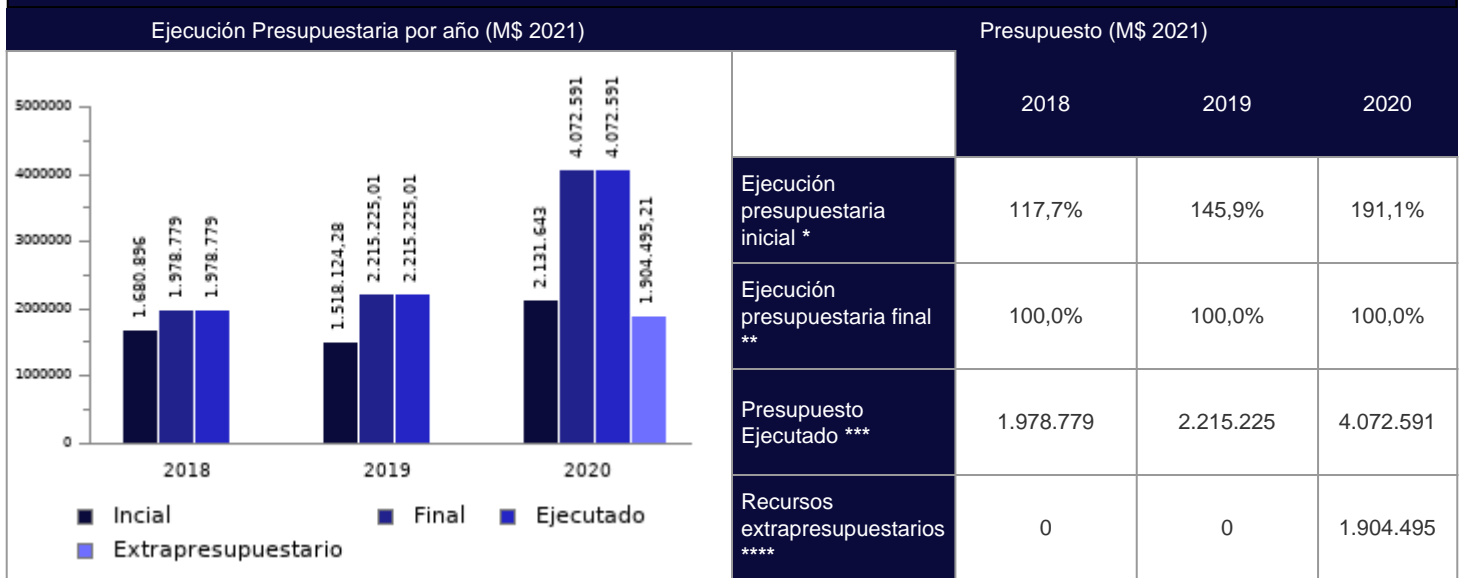
RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> El programa no presenta deficiencias evidentes en su focalización 2020. 	Sin observaciones respecto a los criterios y focalización efectiva declarados.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria respecto a presupuesto inicial 2020: Sobre ejecución presupuestaria inicial Ejecución presupuestaria respecto a presupuesto final 2020: Ejecución presupuestaria final dentro de rango Persistencia subejecución presupuestaria: No presenta problemas de persistencia en subejecución Gasto por beneficiario: El gasto por beneficiario 2020 presentó una variación fuera de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores (Promedio programa años anteriores: 2,82) El gasto administrativo se encuentra dentro de rango en comparación al promedio de programas de similares características (promedio grupo: 10,8). 	Sin observaciones respecto a la ejecución presupuestaria, gasto por beneficiario y gastos administrativos declarados.

Eficacia	<p>Respecto al indicador principal de propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia: El indicador permite medir el objetivo del programa o iniciativa. • Calidad: No se advierten deficiencias metodológicas en el indicador. • Resultados respecto al año anterior: Empeoramiento no significativo 	Sin observaciones respecto a la evaluación de pertinencia, calidad y resultado tanto de los indicadores de propósito como complementarios.
----------	--	--

III. DESEMPEÑO 2020 DEL PROGRAMA:

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN



* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$. El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa/iniciativa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$. El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

**** Detalla si el programa/iniciativa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

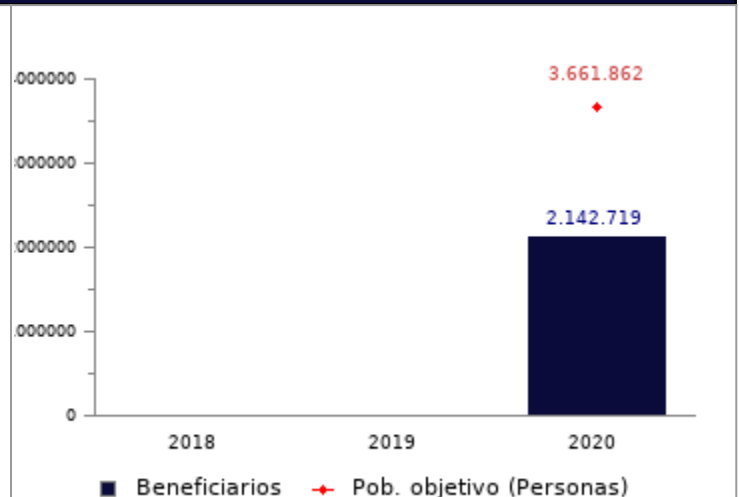
GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2021)

Subtítulo	Gastos administrativos	Total ejecutado
21 (Gastos en personal)	209.314	1.314.601
22 (Bienes y servicios de consumo)	0	2.757.990
Gasto total ejecutado	209.314	4.072.591

POBLACIÓN

Población objetivo

Toda la población residente en el país, nacional y extranjera, que requiere acceso oportuno a la resolución de problemas primarios de salud y que contacte al programa.



COBERTURA POR AÑO

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2021)*

2020	2018	2019	2020
58,5%	3	3	2

* Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

**COMPONENTES
GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2021)**

Componentes	Gasto ejecutado Miles de \$(2021)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2021)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Atención profesional no médica	N/C	1.098.796	1.973.688	N/C	338.325	928.722	N/C	3,2	2,1
Atención médica	N/C	240.508	249.022	N/C	32.862	33.320	N/C	7,3	7,5
Atención en salud mental	N/C	100.898	176.468	N/C	12.831	112.619	N/C	7,9	1,6
Atención administrativa	N/C	491.762	1.402.788	N/C	387.040	1.067.969	N/C	1,3	1,3
Atención en salud a través de redes sociales	N/C	25.873	35.068	N/C	3.837	11.242	N/C	6,7	3,1
Seguimiento de pacientes	N/C	1.078	129	N/C	322	100	N/C	3,3	1,3
Asesoría técnica a profesionales y técnicos de la salud	N/C	2.876	115	N/C	859	89	N/C	3,3	1,3
Apoyo a Gestión Intra e inter Sectorial	N/C	257	0	N/C	77	N/A	N/C	3,3	N/A
Difusión	N/C	15.572	26.000	N/C	45	18	N/C	346,0	1.444,5
Gasto administrativo	N/C	237.604	209.314						
Total	N/C	2.215.225	4.072.591						
Porcentaje gasto administrativo	N/C	10,7%	5,1%						

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
Porcentaje de consultas resueltas	N/C***	88,0%	59,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo
Porcentaje de satisfacción usuaria	N/C***	91,0%	90,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo

* S/: Valor de indicador no informado.

** N/A: No aplica reportar valor del indicador en el presente periodo.

*** N/C: Valor no comparable dado que se realizaron ajustes o cambios en el indicador.

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
Porcentaje de consultas atendidas por profesionales no médicos	N/C	82,0%	47,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo
Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales médicos	N/C	100,0%	100,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Sin variación
Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales salud mental	N/C	100,0%	85,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo
Porcentaje de consultas atendidas por administrativos	N/C	92,0%	71,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo
Porcentaje de consultas atendidas por profesionales a través de redes sociales	N/C	100,0%	100,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Sin variación

Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales a pacientes en seguimiento	N/C	100,0%	100,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Sin variación
Porcentaje de asesorías realizadas por profesionales	N/C	82,0%	52,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo
Porcentaje de consultas atendidas por profesionales en apoyo a la gestión intra e intersectorial	N/C	90,0%	N/A**	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	No aplica
Porcentaje ejecución plan de difusión	N/C	94,0%	38,0%	El indicador es pertinente	El indicador cumple con el criterio de calidad	Empeoramiento no significativo

* S/I: Valor de indicador no informado.

** N/A: No aplica reportar valor del indicador en el presente periodo.

*** N/C: Valor no comparable dado que se realizaron ajustes o cambios en el indicador.

IV. OTROS ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

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

5. Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

POBREZA MULTIDIMENSIONAL

El programa presenta un potencial de contribución a la/a siguiente/s dimensión/es:

- Dimensión **Salud**, en específico, dado su potencial contribución a la/s carencia/s de: **Acceso a salud**

POBREZA POR INGRESOS

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

V. OBSERVACIONES INSTITUCIÓN

AJUSTES POR SITUACIÓN SOCIO SANITARIA

El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

Descripción de los cambios en la estrategia de intervención producto del contexto sanitario: Se fortaleció el Programa ante la explosiva demanda por atención e información en salud en contexto de crisis sanitaria COVID 19. Este fortalecimiento incluyó el aumento de la dotación de personal de atención y financiamiento de los servicios tecnológicos del call center.

OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Objetivo y Población: Se redefinió población objetivo, distinguiéndose de población potencial, añadiendo criterio de focalización para beneficiarios.

Estrategia: Se modificaron estimaciones para ajustar la producción del Programa y sus componentes en contexto de Covid19. Algunos componentes aumentaron significativamente, mientras que otros no se ejecutaron, como fue el caso de ""Apoyo a Gestión Intra e inter Sectorial"".

En este contexto el Programa fue fortalecido con mayor dotación y financiamiento de los servicios tecnológicos del call center, lo cual se sostendrá a lo menos hasta el primer semestre del 2021.

Indicadores: El programa modificó las estimaciones de los indicadores de propósito y complementarios debido al contexto socio-sanitario de COVID-19.

El cumplimiento de los indicadores se vio afectado en razón de la alta demanda por atención e información del programa en contexto de crisis socio- sanitaria de COVID-19.

Presupuesto: Se aumentó el presupuesto del Programa debido a la alta demanda por atención e información en salud en contexto de COVID-19.

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas e iniciativas públicas, 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 pública.

Nota técnica 2: El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática, puede considerar ajustes respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

Nota técnica 3: La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para los periodos 2018 y 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2021. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2018-2020, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.