

## Logro de Indicadores Formulario H 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	<b>CAPITULO</b>	11

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores				Meta	Porcentaje	
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2017	2018	2019	2020	2020	de Logro <sup>1</sup> 2020	
Gestión de Consultas y Reclamos	Porcentaje 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.	(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	%							
				Hombres:	79.0	80.8	79.4	80.3	80.5	
				Mujeres:	(44731.0 /56643.0)*100	(49859.0 /61736.0)*100	(52322.0 /65874.0)*100	(19652.0 /24482.0)*100	(51624.0 /64130.0)*100	
					H: 0.0	H: 0.0	H: 79.9	H: 80.7	H: 80.6	99,8%
	Enfoque de Género: Si			M: 0.0	M: 0.0	M: 79.0	M: 79.8	M: 80.4		
						(24842.0 /31465.0)*100	(9053.0 /11341.0)*100	(25537.0 /31772.0)*100		
Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud	Porcentaje de solicitudes de acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, caso corresponda, dentro de un plazo de 120 días hábiles totales	(Número de solicitudes de acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, cuando corresponda, en un máximo de 120 días hábiles en el año t/Número total de solicitudes de acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el	%	99	100	96	95	90	100,0%	
	Enfoque de Género: No			(151 /152)*100	(207 /207)*100	(246 /256)*100	(100 /105)*100	(270 /300)*100		

registro , cuando  
corresponda, en el  
año t)\*100

Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud	Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales y especialidades en el registro de prestadores individuales de salud resueltas en el plazo de 40 días hábiles en el año t	(Número de solicitudes de inscripción en el registro resueltas dentro de 40 días hábiles en el año t/Número total de solicitudes de inscripción en el registro resueltas en el año t)*100		99.3 (51273.0 /51632.0)*100	99.3 (97202.0 /97858.0)*100	99.5 (59748.0 /60059.0)*100	99.6 (53909.0 /54140.0)*100	98.8 (64425.0 /65190.0)*100	
			%	H: 99.1 (13050.0 /13166.0)*100	H: 99.4 (27105.0 /27279.0)*100	H: 99.5 (15694.0 /15778.0)*100	H: 99.5 (13749.0 /13812.0)*100	H: 98.6 (16497.0 /16733.0)*100	100,0%
				M: 99.4 (38223.0 /38466.0)*100	M: 99.3 (70097.0 /70579.0)*100	M: 99.5 (44054.0 /44281.0)*100	M: 99.6 (40160.0 /40328.0)*100	M: 98.9 (47928.0 /48457.0)*100	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							
Gestión de Consultas y Reclamos	Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t.	(Sumatoria de días hábiles de respuesta a los reclamos realizados por los beneficiarios al año t/Nº total de reclamos resueltos en días hábiles en el año t)	días	110 (2698603 /24614)	124 (3522412 /28471)	0	53 (3553452 /66463)	95 (2441088 /25641)	
				H: 109 (1463574 /13376)	H: 126 (1908366 /15166)	H: 0	H: 53 (1945835 /36531)	H: 95 (1318188 /13846)	100,0%
				M: 110 (1235029 /11238)	M: 121 (1614046 /13305)	M: 0	M: 54 (1607617 /29932)	M: 95 (1122900 /11795)	
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							
<b>Resultado Global Año 2020</b>				99,9					

#### 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 2019" 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%.