

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).

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, 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.

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2005
Año de término: Permanente
Evaluaciones Ex-Ante:
• 2018: Recomendado favorablemente
Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

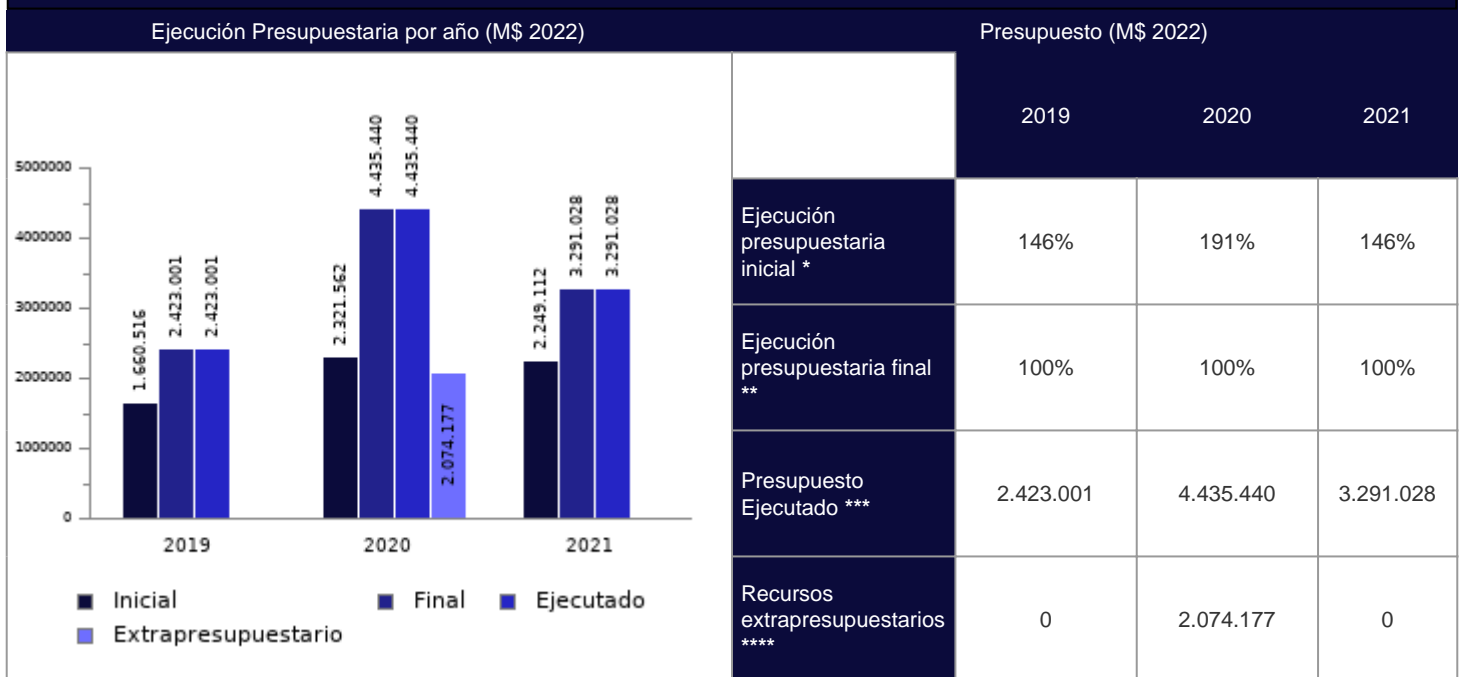
RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021. 	Sin observaciones en la dimensión.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una sobrejecución presupuestaria durante el periodo 2021 respecto de su presupuesto ley, dado que ejecutó sobre el 110%. Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021. Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos). Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 dentro de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra en el intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019. Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra correctamente estimado. 	El programa presenta la justificación de la sobrejecución presupuestaria respecto de su presupuesto inicial durante el periodo 2021 en las Observaciones de la Institución.

Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Respecto al primer indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, empeoró su rendimiento. Respecto al segundo indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, mejoró su rendimiento. 	Los indicadores del programa están correctamente formulados. El primer indicador de propósito presenta un empeoramiento no significativo.
----------	--	---

III. DESEMPEÑO 2021 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 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 obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)

Subtítulo *	Total ejecutado
21 (Gastos en personal)	1.659.184
22 (Bienes y servicios de consumo)	1.631.844
Gasto total ejecutado	3.291.028

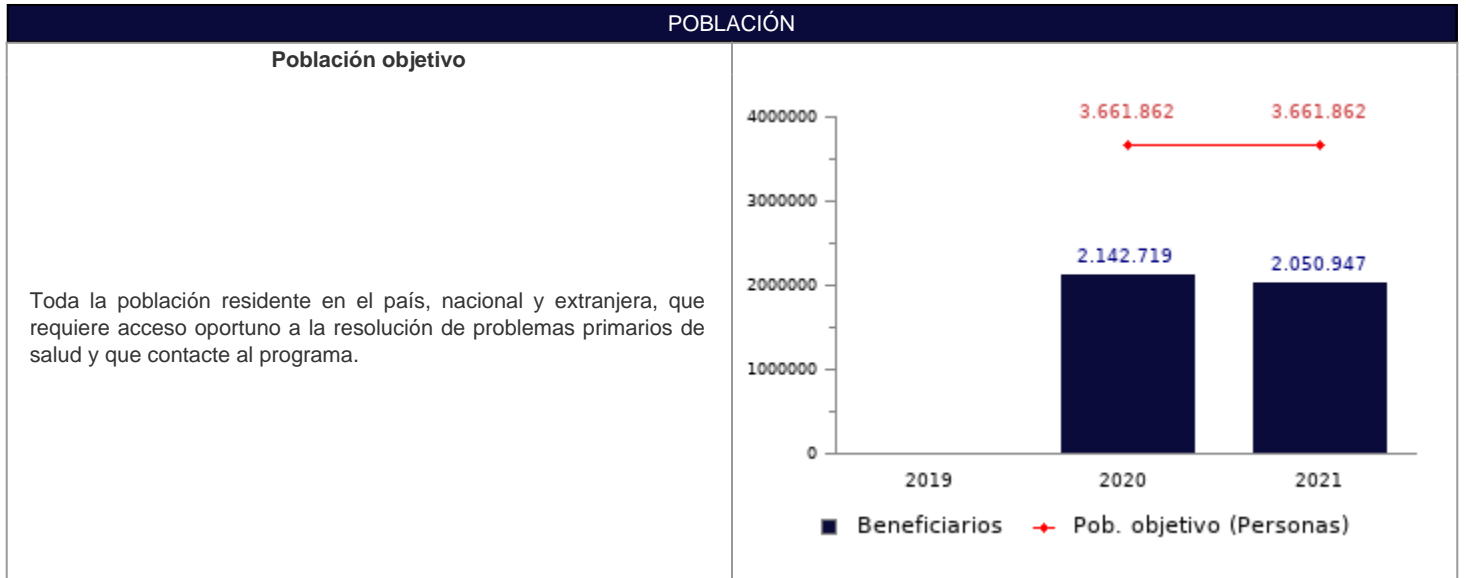
* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

GASTO COMPONENTES (M\$2022)

DESAGREGACIÓN REGIONAL *

Región	Total ejecutado
Nivel central	2.962.403
Gasto total ejecutado componentes	2.962.403

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
N/C	59%	56%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
3,1	2,1	1,6

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

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

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Atención profesional no médica (Consultas atendidas)	1.201.857	2.149.534	1.769.911	338.325	928.722	857.899	3,6	2,3	2,1
Atención médica (Atenciones efectuadas)	263.067	271.208	222.463	32.862	33.320	24.620	8,0	8,1	9,0
Atención en salud mental (Atenciones efectuadas)	110.362	192.191	192.866	12.831	112.619	240.380	8,6	1,7	0,8
Atención administrativa (Consultas atendidas)	537.887	1.527.770	689.599	387.040	1.067.969	859.487	1,4	1,4	0,8
Atención en salud a través de redes sociales (Consultas atendidas)	28.300	38.192	18.957	3.837	11.242	17.088	7,4	3,4	1,1
Seguimiento de pacientes (Atenciones efectuadas)	1.180	140	41.047	322	100	51.159	3,7	1,4	0,8
Asesoría técnica a profesionales y técnicos de la salud (Asesorías realizadas)	3.145	125	60	859	89	74	3,7	1,4	0,8
Apoyo a Gestión Intra e inter Sectorial (Consultas atendidas)	281	0	193	77	0	240	3,7	N/A	0,8
Difusión (Actividades)	17.032	28.317	27.308	45	18	18	378,5	1.573,1	1.517,1
Gasto administrativo	259.890	227.963	328.625						
Total	2.423.001	4.435.440	3.291.028						
Porcentaje gasto administrativo	11%	5%	10%						

* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes descontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Porcentaje de consultas resueltas	(N° de consultas resueltas en el año t / N° de consultas recibidas en el año t) *100	88%	59%	49%
Porcentaje de satisfacción usuaria	(N° de usuarios que califican con nota 6 o 7 la atención entregada por el programa en el año t / N° de usuarios encuestados después de la atención entregada por el programa en el año t) *100	91%	90%	91%

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
-----------	--------------------	---------------	---------------	---------------	------------------------	--------------------	------------------------------------

Porcentaje de consultas atendidas por profesionales no médicos	(N° de consultas atendidas por profesionales no médicos en el año t / N° de consultas recibidas por profesionales no médicos en el año t) *100	82%	47%	56%	El indicador es pertinente	Cumple	Mejora
Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales médicos	(N° de atenciones efectuadas por profesionales médicos en el año t / N° de atenciones agendadas a profesionales médicos en el año t) *100	100%	100%	72%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora
Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales salud mental	(N° de atenciones efectuadas por profesionales psicólogos en el año t / N° de atenciones agendadas a profesionales psicólogos en el año t) *100	100%	85%	73%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora
Porcentaje de consultas atendidas por administrativos	(N° de consultas atendidas por agentes administrativos en el año t / N° de consultas recibidas por agentes administrativos en el año t) *100	92%	71%	39%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora
Porcentaje de consultas atendidas por profesionales a través de redes sociales	(N° de consultas atendidas por profesionales a través de redes sociales en el año t / N° de consultas recibidas por profesionales a través de redes sociales en el año t) *100	100%	100%	73%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora
Porcentaje de atenciones efectuadas por profesionales a pacientes en seguimiento	(N° de atenciones efectuadas por profesionales a pacientes en seguimiento en el año t / N° de atenciones agendadas a profesionales de pacientes en seguimiento en el año t) *100	100%	100%	60%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora

Porcentaje de asesorías realizadas por profesionales	(N° de asesorías realizadas a profesionales y técnicos de la salud en el año t / (N° de asesorías solicitadas por profesionales y técnicos de la salud en el año t) *100	82%	52%	100%	El indicador es pertinente	Cumple	Mejora
Porcentaje de consultas atendidas por profesionales en apoyo a la gestión intra e intersectorial	(N° de consultas atendidas por profesionales en apoyo a la gestión intra e intersectorial en el año t / N° de consultas recibidas por profesionales en apoyo a la gestión intra e intersectorial en el año t) *100	90%	N/A	100%	El indicador es pertinente	Cumple	No es posible evaluar
Porcentaje ejecución plan de difusión	(N° de actividades de difusión efectuadas en el año t / N° de actividades de difusión programadas en el año t) * 100	94%	38%	90%	El indicador es pertinente	Cumple	Mejora

IV. OTROS ATRIBUTOS 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 no presenta potencial de contribución a la pobreza por ingresos.

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

Modificaciones implementación: 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.

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

POBLACIÓN:

- **Variación significativa de la población beneficiada:** Se observa una disminución en la población beneficiada en relación al año anterior. Esto se explica por el incremento en la demanda del programa, así como en la disponibilidad presupuestaria para atender las consultas recibidas.

ESTRATEGIA:

- **Variación significativa de la producción de componentes:** Algunos componentes han disminuido su producción, producto de la pandemia por covid-19. El motivo es la priorización de recursos para ampliar producción en otros componentes.

INDICADORES:

- **Variación significativa de los valores reportados para indicadores de propósito:** Debido al incremento en la demanda del servicio, el indicador de propósito 1 se encuentra fuera de los valores comprometidos.

- **Variación significativa de los valores reportados para indicadores complementarios:** Debido al incremento en la demanda del servicio algunos indicadores complementarios se encuentran bajo los valores comprometidos.

PRESUPUESTO:

- **Presupuesto inicial / final:** 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 GENERALES:

- **Contexto socio sanitario COVID-19:** 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.

VII. NOTAS TÉCNICAS

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. 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 actualizaciones 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 el año 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Nota técnica 5: Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.