



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

Año de inicio: 2005
Año de término: Permanente

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, Bío-bío, 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

Evaluaciones Ex-Ante MDSF: Si

- Año: 2018
- Calificación obtenida: Recomendado favorablemente

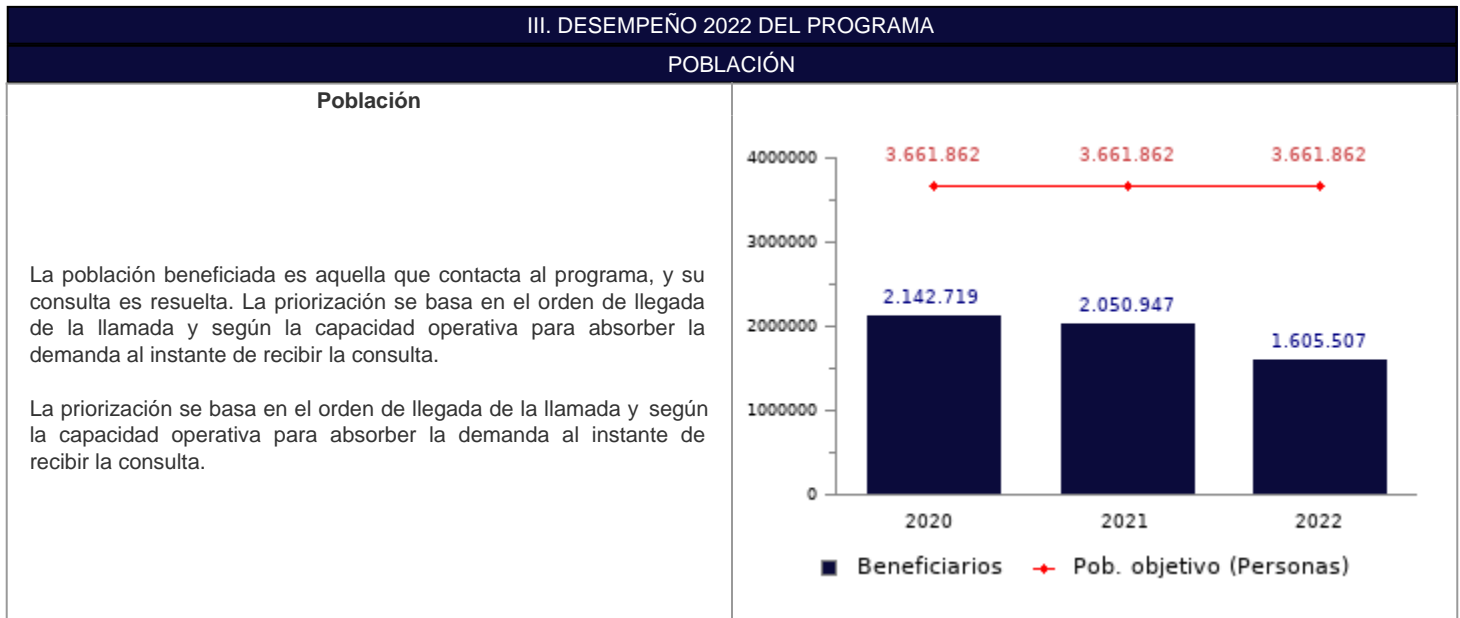
Evaluación Ex-Post DIPRES: No

Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

DIMENSIÓN	RESULTADOS	HALLAZGOS
Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • El programa presenta deficiencias menores en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2022. 	La cuantificación de la población potencial está desactualizada
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria inicial 2022: El programa presentó una sobre ejecución respecto de su presupuesto inicial 2022 (más del 110% de su ejecución). • Ejecución presupuestaria final 2022: El programa presentó una sobre ejecución respecto de su presupuesto final 2022 (más del 110% de su ejecución). • Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial. • Gasto por beneficiario: En comparación al promedio de los dos años anteriores, el programa presenta un gasto por beneficiario 2022 fuera del rango esperado (más o menos del 20%). • Gasto administrativo: No se advierten falencias metodológicas en la estimación del gasto administrativo. 	Sin observaciones en la dimensión.

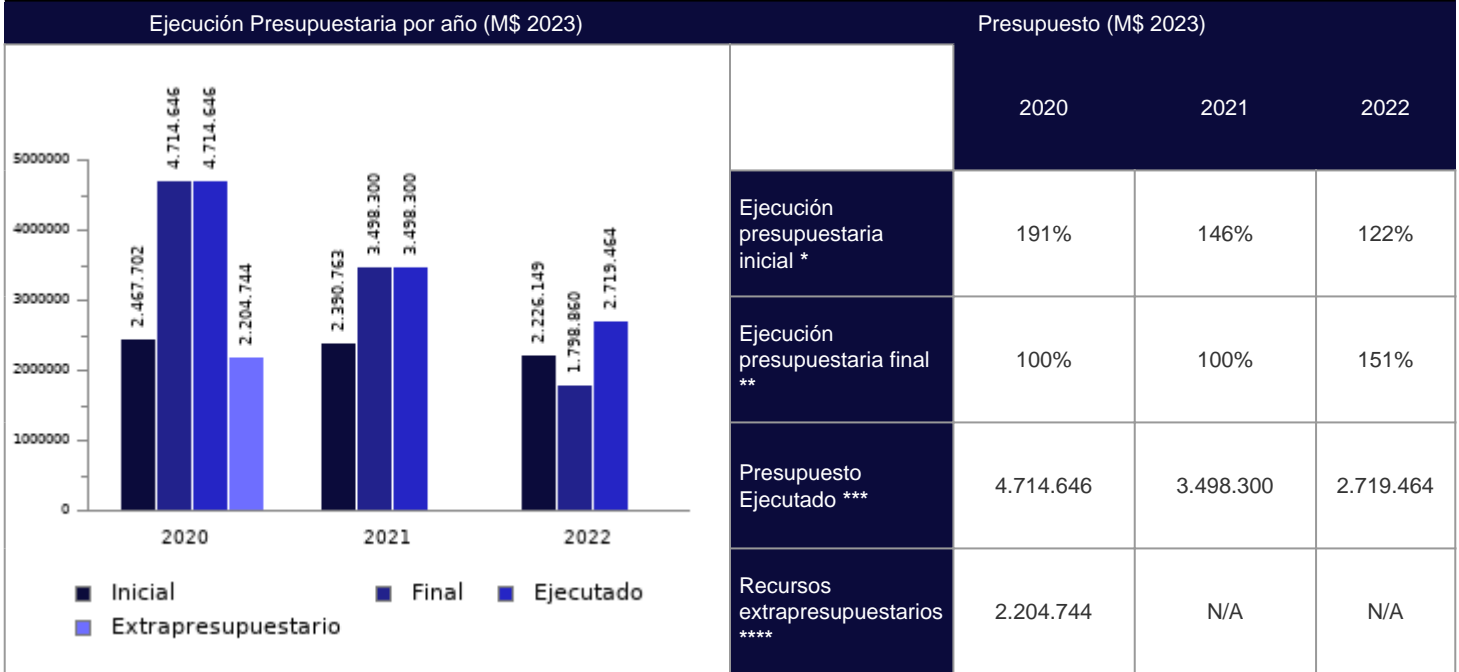
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto al primer indicador de propósito, el indicador es pertinente, dado que permite medir el propósito del programa. • Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. • El indicador de propósito aumentó, señalando un mejor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior. <ul style="list-style-type: none"> • Respecto al segundo indicador de propósito, el indicador no es pertinente, dado que no permite medir el propósito del programa. • Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. • Debido a que el indicador no cumple en pertinencia y/o calidad, no es posible evaluar su cumplimiento respecto al año anterior. 	El indicador de propósito 2 no es pertinente ya que indica que es de eficacia, pero en realidad está midiendo calidad del servicio recibido. Todos los indicadores complementarios tienen problemas en calidad ya que falta información relevante.
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



COBERTURA POR AÑO*		
2020	2021	2022
58,5%	56,0%	43,8%

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

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	
Subtítulo *	Total ejecutado (M\$2023)
21 (Gastos en personal)	2.335.212
22 (Bienes y servicios de consumo)	384.252
Gasto total ejecutado	2.719.464

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

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2023)									
Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2023)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2023)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Atención profesional no médica (Consultas atendidas)	2.284.845	1.881.381	1.071.449	928.722	857.899	615.212	2,5	2,2	1,7
Atención médica (Atenciones efectuadas)	288.281	236.474	259.270	33.320	24.620	19.795	8,7	9,6	13,1
Atención en salud mental (Atenciones efectuadas)	204.289	205.013	76.623	112.619	240.380	128.844	1,8	0,9	0,6
Atención administrativa (Consultas atendidas)	1.623.942	733.031	289.324	1.067.969	859.487	798.840	1,5	0,9	0,4
Atención en salud a través de redes sociales (Consultas atendidas)	40.596	20.151	53.599	11.242	17.088	10.604	3,6	1,2	5,1
Seguimiento de pacientes (Atenciones efectuadas)	149	43.632	0	100	51.159	N/A	1,5	0,9	N/A
Asesoría técnica a profesionales y técnicos de la salud (Asesorías realizadas)	133	63	2.184	89	74	2.547	1,5	0,9	0,9
Apoyo a Gestión Intra e inter Sectorial (Consultas atendidas)	0	205	8.978	0	240	29.665	N/A	0,9	0,3
Difusión (Actividades)	30.099	29.028	37.432	18	18	38	1.672,2	1.612,7	985,1
Gasto administrativo	242.313	349.322	309.871						
Total	4.714.646	3.498.300	2.108.731						
Porcentaje gasto administrativo	5,1%	10,0%	14,7%						

* Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2022, la suma total para los años 2020 y 2021 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes descontinuados.

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$2023)*		
2020	2021	2022
2,2	1,7	1,3

* Gasto por Beneficiario: ((gasto componentes + gasto administrativo ejecutado año t) / número beneficiarios efectivos año t).

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA *		
Región	Total ejecutado (M\$ 2023)	Población beneficiada
Arica y Parinacota		20.539
Tarapacá		29.985
Antofagasta		63.087
Atacama		26.095
Coquimbo		56.823
Valparaíso		169.336
Libertador General Bernardo OHiggins		51.867
Maule		77.053
Bíobío		108.712
Ñuble		29.343
La Araucanía		56.495
Los Ríos		20.934
Los Lagos		52.529
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo		7.162
Magallanes y Antártica Chilena		15.245

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA *

Región	Total ejecutado (M\$ 2023)	Población beneficiada
Metropolitana de Santiago		820.302
Nivel central	1.798.860	
TOTAL	1.798.860	1.605.507

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos y/o tienen beneficiarios, identificados por región.

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Resultado respecto al periodo anterior
Porcentaje de consultas resueltas	(N° de consultas resueltas en el año t / N° de consultas recibidas en el año t) *100	59,0%	49,0%	61,0%	El indicador de propósito aumentó, señalando un mejor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior.
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	90,0%	91,0%	91,0%	Debido a que el indicador no cumple en pertinencia y/o calidad, no es posible evaluar su cumplimiento respecto al año anterior.

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Efectivo 2022	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	47,0%	56,0%	71,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	100,0%	72,0%	68,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	85,0%	73,0%	61,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	71,0%	39,0%	58,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	100,0%	73,0%	100,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	100,0%	60,0%	N/A**	No aplica
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	52,0%	100,0%	53,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad

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	N/A**	100,0%	22,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad
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	38,0%	90,0%	83,0%	No es posible evaluar, dado que el indicador no cumple en pertinencia y/o en calidad

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.

ENFOQUE DE GÉNERO

El programa no declara incorporar enfoque de género en su implementación.

COMPLEMENTARIEDADES *

El programa no presenta complementariedades.

* Las complementariedades corresponden a la relación entre programas que apuntan al mismo fin superior de política pública y/o que consideran aspectos comunes en su gestión, ya sea dentro de la misma institución o con otro Servicio Público.

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación), los cuales fueron incluidos en el gasto ejecutado total del programa informado.

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. RECOMENDACIONES

Focalización:

Se recomienda actualizar la información relacionada con la cuantificación y fuente de información de la población potencial y población objetivo.

Otros:

El programa debe revisar la completitud de la información que se registra en la plataforma, así como también su consistencia y coherencia.

VII. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Presupuesto:

Durante el periodo 2022 no se registró la totalidad de la ejecución presupuestaria en el subtítulo 22 , debido a límites contractuales de prestación de servicios, debido al alza en la demanda producto de la pandemia. Este proceso se regularizará durante el inicio de este año. Paralelamente se ha iniciado un nuevo proceso de licitación de los servicios de contact center.

Estrategia:

Sección Estrategia, pestaña estrategia de intervención. Componente 6 (Seguimiento de pacientes). No se ejecutó componente 6 de seguimiento, pues no hubo requerimiento de referentes ministeriales y redes asistenciales, pues se focalizaron recursos y gestión en COVID-19. A contar de 2023, se retomó componente 6.

VIII. 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: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2023. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2020-2022, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Inflatores:

2020: 1,1837

2021: 1,1325

2022: 1,063

Nota técnica 4: 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.