



I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

Año de inicio: 2021
Año de término: Permanente

El Programa consiste en el desarrollo de la mediación en salud por medio de la resolución colaborativa de conflictos, entregando un servicio de calidad a los usuarios(as), con el propósito de aumentar el número de acuerdos, potenciado la incorporación de trámites digitales; aportando así en la disminución de los costos que involucran los juicios para el Estado.

El Programa posibilitará la reparación de más personas, que consideren haber sido dañadas en establecimientos públicos de Salud, accediendo a través de canales digitales que se suman a los tradicionales, disponiéndose de mediadores/as gratuitos, quienes generan instancias de diálogo y negociación entre las partes, propiciando opciones de reparación de distinta índole: monetarias, prestaciones asistenciales, protocolares, disculpas, explicaciones, o la combinación de ellas, impulsando el acceso a una justicia alternativa, oportuna y reparatoria.

Es un Programa de Continuidad para los componentes 1 y 2, los cuales se están desarrollando con éxito desde el año 2021. La reformulación para el año 2023 dice relación con la incorporación del componente 3, impulsando con ello la modernización de la gestión digital del Estado.

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

Otorgar un servicio de mediación de calidad, mejorando el acceso de los ciudadanos, estimulando la migración progresiva hacia una tramitación digital, agilizando los procesos de gestión y potenciando los acuerdos, contribuyendo así al ahorro fiscal.

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Evaluaciones Ex-Ante : Si

- Año: 2023
- Calificación obtenida: Recomendado favorablemente

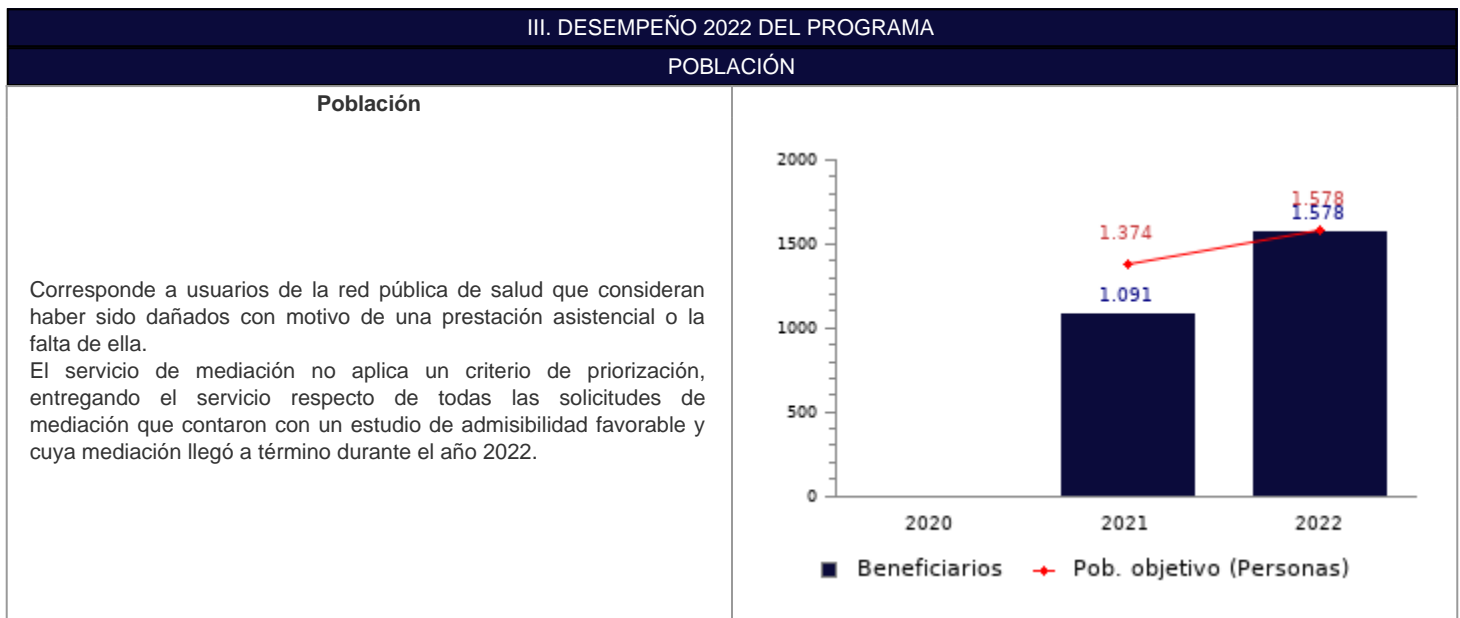
Evaluación Ex-Post DIPRES: No

Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

DIMENSIÓN	RESULTADOS	HALLAZGOS
Focalización y Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> • Dado el diseño del programa, no aplica revisar los criterios de focalización. 	Sin observaciones en la dimensión.

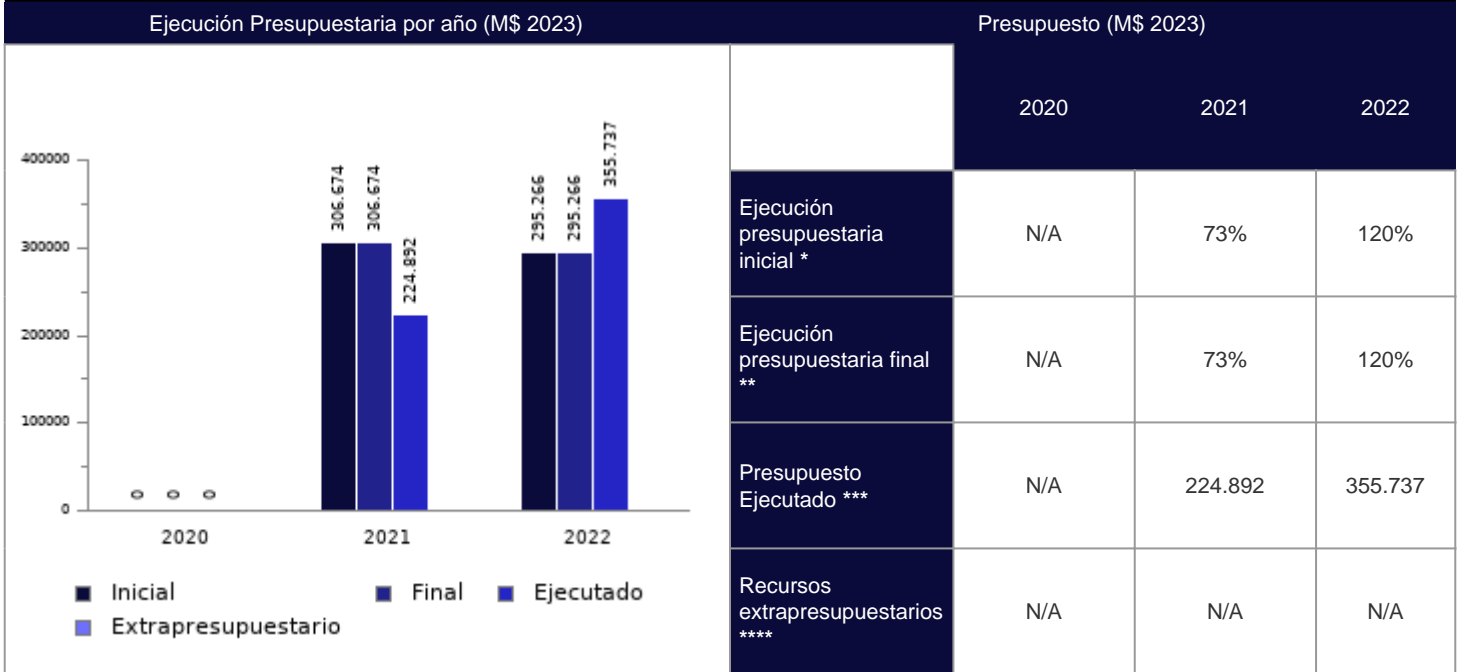
<p>Eficiencia y ejecución presupuestaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución presupuestaria inicial 2022: El programa presentó una sobre ejecución respecto de su presupuesto inicial 2022 (más del 110% de su ejecución). • Ejecución presupuestaria final 2022: El programa presentó una sobre ejecución respecto de su presupuesto final 2022 (más del 110% de su ejecución). • Persistencia subejecución presupuestaria: Dado que no se reportó la información necesaria, no es posible evaluar la persistencia en la subejecución presupuestaria inicial 2022. • Gasto por beneficiario: En comparación al promedio de los dos años anteriores, el programa presenta un gasto por beneficiario 2022 dentro del rango esperado (más o menos del 20%). • Gasto administrativo: No se advierten falencias metodológicas en la estimación del gasto administrativo. 	<p>La sobre ejecución presupuestaria se debe al incremento significativo de mediaciones durante el 2022, registrándose un 45% más en comparación al año 2021, debido a ello se tuvo que ampliar el número de mediadores externos para cubrir la mayor demanda del servicio.</p>
<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto al 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 disminuyó, señalando un peor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior. 	<p>Sin observaciones en la dimensión.</p>



COBERTURA POR AÑO*		
2020	2021	2022
S/I	79,4%	100,0%

* 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)	51.059
22 (Bienes y servicios de consumo)	5.666
24 (Transferencias Corrientes)	295.177
29 (Adquisición de Activos No Financieros)	3.835
Gasto total ejecutado	355.737

* 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
Mediación (Número de mediaciones ejecutadas)	0	214.559	298.963	0	1.091	1.578	N/A	196,7	189,5
Relacionamiento con clientes externos (Número de reuniones de relacionamiento con organismos públicos y privados)	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	0
Plan de Gestión del Conocimiento (Número de coordinaciones de colaboración con unidades internas y externas al CDE y compra)	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A	0
Plan de difusión (Número de mensajes, piezas gráficas emitidas en redes sociales y reuniones)	0	4.972	772	0	5.010	5.010	N/A	1,0	0,2
Gasto administrativo	0	5.361	56.002						
Total	0	224.892	355.737						
Porcentaje gasto administrativo		2,4%	15,7%						

* 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
S/I	206,1	225,4

* 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	2.913	17
Tarapacá	6.981	38
Antofagasta	9.842	57
Atacama	7.308	36
Coquimbo	18.554	93
Valparaíso	35.484	179
Libertador General Bernardo OHiggins	13.328	597
Maule	17.905	70
Bíobío	31.164	90
Ñuble	5.858	31
La Araucanía	16.677	156
Los Ríos	8.953	87
Los Lagos	9.586	52
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	2.280	48
Magallanes y Antártica Chilena	3.416	9
Metropolitana de Santiago	108.714	18
Nivel central	772	
TOTAL	299.735	1.578

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

INDICADOR DE PROPÓSITO					
Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Resultado respecto al periodo anterior
Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.	(Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100		25,0%	19,0%	El indicador de propósito disminuyó, señalando un peor desempeño del programa respecto a la ejecución del año anterior.

INDICADORES COMPLEMENTARIOS					
Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Resultado respecto al año anterior
Tiempo promedio de estudio de admisibilidad, entre la firma del reclamo que está en condiciones de ser procesado y la emisión de la resolución de admisibilidad o inadmisibilidad, del total de reclamos con resolución de admisibilidad en el año t	Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre la firma del reclamo que está en condiciones de ser procesado y la fecha de resolución de admisibilidad del reclamo) en el año t/Número total de reclamos con resolución de admisibilidad en el año t.	S/I*	S/I*	3,0	No aplica

* S/I: Valor de indicador no informado.

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

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El programa no identifica contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ENFOQUE DE GÉNERO

El programa declara incorporar enfoque de género en su implementación:

- Cuenta con la información de sus beneficiarios según sexo registral.
- Tipo de medidas que incorporaron: Afirmativas.
- Ámbito de acción en que fueron incorporadas: indicadores,

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

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

VI. RECOMENDACIONES

Eficacia:

La sobre ejecución presupuestaria se debe al incremento significativo de mediaciones durante el 2022, registrándose un 45% más en comparación al año 2021, debido a ello se tuvo que ampliar el número de mediadores externos para cubrir la mayor demanda del servicio.

Complementariedades:

No existe otro programa similar en la oferta pública

VII. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Presupuesto:

Justificación mayor gasto presupuestario:

El mayor gasto presupuestario se debe al incremento significativo de mediaciones durante el 2022, registrándose un 44,6% más en comparación al 2021, debido a ello se tuvo que ampliar el número de mediadores externos para cubrir la mayor demanda del servicio. El porcentaje mayor de mediaciones se explica, por un lado, por el mayor control de la autoridad respecto a la emergencia sanitaria generada por el virus COVID19 que aún nos afecta y la disminución de las medidas de confinamiento aplicadas a la población. Por otro, se ha trabajado en el potenciamiento del área de Mediación en Salud del CDE y la difusión de los beneficios de este mecanismo de resolución de conflictos dirigida tanto a la población general como a los establecimientos de salud, a quienes se les ha transmitido también el fuerte impacto en el ahorro fiscal y el menor tiempo que conlleva la mediación v/s un juicio.

Indicadores:

Meta % de acuerdo: El menor N° de acuerdos se explica por el incremento de mediaciones en el 2022, con un 44,6% más que el 2021. A su vez, pese al mayor control de la emergencia sanitaria, el sector salud se ha focalizado en atender la alta demanda, dificultando el ofrecimiento de indemnizaciones; como prestaciones por aumento en listas de espera; y entrega de explicaciones, por falta de médicos para revisar fichas clínicas y confeccionar informes. Asimismo, el 2022 hubo mucha rotación de autoridades y equipos jurídicos de establecimientos sanitarios, entorpeciendo la gestión mediadora. En algunas regiones se mantiene la dificultad de incorporar nuevos mediadores externos calificados. Se suma el Dictamen de la Contraloría Regional O'Higgins de 30.08.2022, que estableció el deber de los establecimientos de salud de instruir proceso sumarial en mediaciones con acuerdo. Pese al alcance regional, tuvo repercusión a nivel país, revirtiéndose con el Dictamen del CGR, de 23.11. 2022.

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.