

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fijación tarifaria.	<u>Eficacia/Producto</u>  IDC9 Cumplimiento programa de desarrollo de metodologías tarifarias (%)  Aplica Enfoque de Género: NO	((Avance efectivo en cumplimiento de prog. desarrollo de metodologías para cálculo de tarifas/Avance programado)*100)	109.0 %	240.4 %	100.0 %	99.3 %	100.0 %	SI	99%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	
•Otorgamiento de concesiones.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  IDC2 Proporción de Planes de desarrollo actualizados (%)  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de planes de desarrollo actualizados/N° de planes de desarrollo totales)*100)	75.6 %	94.8 %	98.9 %	98.3 %	92.2 %	SI	107%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte trimestral al Sistema de Control de Gestión SISS	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Eficacia/Producto</u>  IDF12 Cumplimiento programa de fiscalización de calidad de servicio (%)  Aplica Enfoque de Género: NO	((Avance efectivo en cumplimiento del prog. de fiscalización de calidad de servicio sanitario/Avance programado)*100)	103.4 %	104.3 %	117.0 %	106.5 %	100.0 %	SI	107%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes trimestrales al Sistema de Control de Gestión SISS	
●Fiscalización de empresas sanitarias	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de clientes afectados por fallas del servicio  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de clientes equivalentes con falla en el servicio/N° total de clientes del país)*100)	1.4 %	1.8 %	1.9 %	s.i.	2.0 %	--	0%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte anual al Sistema de Control de Gestión SISS (a partir de la base de datos del sistema INDICAD)	1
●Fiscalización de normativa ambiental relativa a aguas residuales	<u>Eficacia/Producto</u>  Aumento de establecimientos industriales generadores de RILES controlados por la Superintendencia  Aplica Enfoque de Género: NO	((Establecimientos industriales con resolución de monitoreo (controlados por la Superintendencia) t/Establecimientos industriales con resolución de monitoreo (controlados por la Superintendencia) t-1)-1)*100)	n.m.	n.m.	0 % 0	15 % 700	5 % 578	SI	294%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes al Sistema de Control de Gestión SISS	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información relevante del sector sanitario	<i>Eficacia/Producto</i> Grado de actualización del sitio web SISS Aplica Enfoque de Género: NO	(suma ponderada de todas las secciones del sitio web (valor sección 1 si actualizada y 0 si no actualizada)/1)	n.m.	98.6 %	97.3 %	90.0 %	90.0 %	SI	100%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Sitio web SISSReporte periódico SIG  <u>Formularios/Fichas</u> Ficha que señala las fechas de actualización de cada cuerpo del sitio web siss	
•Institucional	<i>Calidad/Producto</i> Porcentaje de atenciones de reclamos con retraso Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de atenciones con plazo de respuesta superior a 30 días hábiles/Número de atenciones totales en oficinas SISS y oficinas en convenio)*100)	12 %	10 %	15 %	14 %	20 %	SI	141%	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes del SIG	3

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	90%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	90%

Notas:

1.-Este indicador puede entregarse en el mes de abril de 2008, fecha en que anualmente la SISS realiza una conferencia de prensa con los resultados de calidad de servicio de las empresas sanitarias. Lo anterior considera el plazo que tienen las propias empresas para entregar la información 2007 a la SISS, los procesos internos de validación informáticos y manuales y la elaboración de los reportes correspondientes.

2.-El sobrecumplimiento de este objetivo es consecuencia de dos factores, la persistente preocupación de la Superintendencia por actualizar el catastro de establecimientos industriales generadores de riles, lo que permitió pesquisar las industrias susceptibles de fiscalización y por otra, la necesidad de este tipo de industrias de solicitar sus programas de monitoreo a fin de operar en regla, en especial desde la entrada en vigencia de la norma 90 en septiembre de 2006.

3.-El número de atenciones no se ha incrementado, por el contrario se ha reducido respecto del año anterior contrario a lo supuesto.