

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización de Cotizaciones</p>	<p><u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Promedio de empresas fiscalizadas en el año t (cotizaciones) por fiscalizador de cotizaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número total de empresas fiscalizadas en el año t /Número total de fiscalizadores de cotizaciones))</p>	202 número	203 número	192 número	193 número	200 número	SI	97%	9%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Fiscalización de Cotizaciones</p>	
<p>•Servicios de atención al Beneficiario/a</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Solución de solicitudes ciudadanas</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de Reclamos por Mala Calidad de Atención en sucursales durante el año t, resueltos dentro de 15 días</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de reclamos por mala calidad de atención en sucursales durante el año t resueltos dentro de 15 días/N° de reclamos por mala calidad de atención en sucursales en el año t) *100)</p> <p style="margin-left: 40px;">Mujeres:</p> <p style="margin-left: 40px;">Hombres:</p>	97 %	97 %	100 %	99 %	100 %	SI	99%	9%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Reportes del Sistema de Reclamos.</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Sistema de Gestión de Reclamos</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> ● Régimen General de Garantías en Salud ● Plan Nacional de Afiliación y Acreditación 	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de Temporeros beneficiarios de FONASA en el año t según estimado temporeros nivel País. Aplica Enfoque de Género: SI	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ total de temporeros beneficiarios del FONASA en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total estimado de Temporeros a nivel País}} * 100 \right)$ Mujeres: Hombres:	65.5 %	71.1 %	69.1 %	75.7 %	73.5 %	SI	103%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes/Informes sobre el tema de trabajador temporero, que incluya dato de pobreza MIDEPLAN año t.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud ● Gestión Financiera 	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de ahorro en el año t en cuenta médica por fiscalización de prestaciones del plan de salud respecto del total facturación fiscalizada en el año t . Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Monto ahorrado por concepto de fiscalización de prestaciones del plan de salud en el año t}}{\text{Monto total de facturación fiscalizada en el año t}} * 100 \right)$	5.2 %	5.2 %	5.3 %	6.0 %	5.4 %	SI	111%	9%	<u>Base de Datos/Software</u> Base Datos Fiscalización con rebajas <u>Reportes/Informes</u> Informe Final del Departamento	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud</p> <p>•Gestion Financiera</p>	<p><i>Economía/Producto</i></p> <p>Porcentaje de recuperación de cotizaciones evadidas detectadas por fiscalización en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto de cotizaciones evadidas recuperadas por fiscalización en el año t/Monto de cotizaciones evadidas detectadas por fiscalizaciones en el año t)*100)</p>	38.1 %	37.4 %	0.0 %	40.8 %	38.9 %	SI	105%	9%	<p>Reportes/Informes Informe del sistema de fiscalización.</p> <p>Reportes/Informes Informe Técnico del área de recaudación de Cotizaciones de FONASA.</p>	
<p>•Institucional</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de sanciones aplicadas por fiscalización a prestadores de la Modalidad de Libre Elección (MLE), año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de sanciones por fiscalización a prestadores de la modalidad de libre elección (MLE), aplicadas en año t /Número total de fiscalizaciones a prestadores en la modalidad de libre elección (MLE), en año t)*100)</p>	9.5 %	22.3 %	0.0 %	12.1 %	9.7 %	SI	126%	9%	<p>Reportes/Informes Registro en planillas rutificadas por prestador, fiscalizador y resultado. El registro se hará en sistema URF (Unidad de Registro de Fiscalización M.L.E.) a nivel nacional.</p> <p>Reportes/Informes Informe de consolidación y evaluación Nacional.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de garantías de oportunidad de tratamiento cumplidas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° Total de garantías de oportunidad de tratamiento en año t + N° de Reclamos de Garantía Oportunidad de tratamiento ha lugar resueltos dentro de plazo legal en año t./N° Total de garantías de tratamiento en el año t + N° de reclamos de Garantías de oportunidad de tratamiento ha lugar en año t)*100)</p>	96 %	98 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos con fuente SIGGES</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Reclamos Depto. Operaciones</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Final de Resultados del Departamento</p>	
•Institucional	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de garantía de acceso cumplida en el año t, respecto del total de garantías registradas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de casos creados + número de reclamos de acceso ha lugar resueltos en a lo más 15 días hábiles/Número de casos creados + número de reclamos de acceso ha lugar)*100)</p>	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	SI	100%	9%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes/Informes. Sistema SIGGES.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Evaluación AUGE.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Calidad/Resultado Final</u> Porcentaje de usuarios FONASA encuestados en el año t que se sienten protegidos por su Seguro de Salud Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de usuarios FONASA encuestados en el año t que se sienten protegidos por su Seguro de Salud/Total de usuarios FONASA encuestados en el año t)*100)	76 %	85 %	0 %	86 %	81 %	SI	106%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Encuesta de Satisfacción usuaria realizada por empresa externa	3
•Institucional	<u>Eficacia/Resultado Final</u> Porcentaje de garantía de protección financiera cumplida en el año t respecto del total de garantías registradas en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Cuentas GES creadas en el año t - Reclamos Garantía Protección Financiera ha lugar no resueltos dentro de los plazos legales, de las Cuentas GES creadas en el año t./N° de Cuentas GES creadas en el año t.)*100)	n.m.	n.m.	0 %	100 %	100 %	SI	100%	9%	<u>Reportes/Informes</u> Informes generado por Subdepto. Programación Financiera con base a la información registradas por los Sistema GGPF y de Reclamos de FONASA <u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Con el cambio de lineamientos gubernamentales, FONASA el año 2010 enfocó su accionar en asegurar la efectividad en la fiscalización, para ello dentro del área de Control y Calidad de Prestaciones, se realizó una reasignación en las funciones (Dirección Regional Centro Norte) y se incorporó a un asesor médico a jornada completa como fiscalizador en la Dirección Regional Norte, optimizando los procesos internos.

2.-Con el cambio de lineamientos gubernamentales, FONASA el año 2010 enfocó su accionar en la optimización de procesos de fiscalización, implementación del nuevo modelo de fiscalización y la liberación de funciones asignadas a fiscalizadores en la Dirección Regional Norte y Dirección Regional Centro Norte, sumado en este último caso el ingreso de un nuevo fiscalizador.

3.-El sobre cumplimiento de este indicador se debe fundamentalmente a una estimación conservadora para el 2010, la que se basó en el análisis del nuevo escenario político del año, donde se consideró el cambio de gobierno y los efectos que podría tener este factor en la disminución del indicador. Es por ello que se dejó el valor de la meta en 81%. Sin embargo al comparar los resultados reales de dicho indicador respecto del año anterior (2009), se mantuvo en 86%, siguiendo la tendencia del dato histórico. Para el H2011 el indicador se ajustó a los valores históricos, dejándolo en 87%.