

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	<b>CAPÍTULO</b>	08

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	<i>Eficacia/Producto</i>  Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)  Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones/N° total de entidades aseguradoras)	13	28	46	52	41	SI	128%	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	1
•Fiscalización	<i>Eficiencia/Producto</i>  Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador  Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/N° total de fiscalizadores)	35.2	52.2	60.5	47.3	36.9	SI	128%	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	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)
<p>•Atención al beneficiario &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Atención personal.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia)</p>	19 minutos	21 minutos	5 minutos	3 minutos	15 minutos	SI	469%	16%	<p>Base de Datos/Software Sistema de Atención Personal y Telefónica</p>	3
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)</p>	0 %	0 %	89 %	88 %	70 %	SI	125%	16%	<p>Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos</p>	4
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)</p>	0	0	0	100	100	SI	100%	10%	<p>Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos</p>	

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)
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100)	0 %	63 %	68 %	80 %	60 %	SI	133%	16%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos  Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	5
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días/N° total de controversias resueltas)*100)	0	0	0	100	100	SI	100%	10%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	

(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>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

- 1.-El sobrecumplimiento se explica por el mayor número de fiscalizaciones regulares y extraordinarias ejecutadas en el periodo.
- 2.-El sobrecumplimiento se explica por la mayor cantidad de fiscalizaciones regulares y extraordinarias ejecutadas en el periodo.

- 3.-El tiempo promedio de espera de 3,2 minutos superó con creces la meta establecida para el año 2007, que era de 15 minutos y mejoró lo obtenido el año 2006, esto producto de las mejoras en los procedimientos de atención al usuario.
- 4.-El sobrecumplimiento se explica por la disminución de la demanda observada y por la mejora en los procedimientos administrativos para resolver reclamos.
- 5.-El sobrecumplimiento se explica por la disminución de la demanda observada, lo que permitió gestionar de mejor forma la cartera de controversias.