

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<p style="text-align: center;"><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país fiscalizadas en el año t</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país fiscalizadas en el año t /N° total de muestras de Garantía de Oportunidad de resolución hospitalaria y ambulatoria de los Servicios de Salud del país determinadas en el año t)*100)</p>	n.m.	0.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de fiscalización	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Regulación	<u>Eficacia/Productos</u> Porcentaje de proyectos normativos sobre el sistema de salud entregados en un tiempo igual o menor a 90 días en el año t Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de proyectos normativos sobre el sistema de salud entregados en un tiempo igual o menor a 90 días en el año t /Número total de proyectos de normativos sobre el sistema de salud entregados en el año t)*100)	n.m.	n.m.	86 %	90 %	60 %	SI	150%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de proyectos solicitados e ingresados	1
•Gestión de Consultas y Reclamos	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100) Mujeres: Hombres:	74 %	88 %	76 %	77 %	80 %	SI	97%	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos <u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de Consultas y Reclamos	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días. Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100) Mujeres: Hombres:	92 % 92% 92%	93 % 93% 93%	95 % 95% 95%	94 % 0% 0%	91 % 91% 91%	SI	103%	15%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos Reportes/Informes Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	
•Gestión de Consultas y Reclamos	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos /N° total de atenciones presenciales realizadas)*100)	n.m.	80.77 %	0.00 %	80.58 %	80.00 %	SI	101%	15%	Reportes/Informes Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual de la Unidad de Atención de Usuarios Base de Datos/Software Sistema de Atención de Usuarios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de Prestadores	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de cobertura de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud con las que se formaliza y mantiene convenio para la mantención y actualización del registro público.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud con las que se formaliza y mantiene convenio para la mantención y actualización del registro público/Número total de fuentes de información de títulos habilitantes de profesionales y técnicos de salud)*100)</p>	n.m.	n.m.	74.55 %	100.00 %	89.81 %	SI	111%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Registro de convenios y actas constitutivas y de comités de seguimiento.</p>	2
•Gestión de Prestadores	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de acreditación resueltas para su inclusión en el sistema de acreditación dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de solicitudes de acreditación resueltas para su inclusión en el sistema de acreditación dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t/Número de solicitudes de acreditación resueltas para su inclusión en el sistema de acreditación en el año t)*100)</p>	n.m.	82.61 %	0.00 %	100.00 %	80.00 %	SI	125%	15%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Control y registro electrónico del procedimiento</p>	3

(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.-Durante el año 2012 hubo una menor demanda de regulación que lo proyectado, toda vez que no avanzaron en el Honorable Congreso de la República los proyectos que se había planificado, lo que permitió mejorar la gestión entanto tiempos.
- 2.-Se logró convenir con todas las instituciones identificadas como fuentes habilitantes, gracias a la reestructuración y nueva organización del trabajo, a partir de la nominación de la autoridad respectiva.
- 3.-Se revisó el proceso y se optimizó, lo que permitió mejorar los flujos de información y gestionar de mejor forma la etapa de admisibilidad, con lo que el 100% de las solicitudes admisibles fueron resueltas en el plazo.