

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Resolución de controversias	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1 Porcentaje de controversias resueltas respecto del total de controversias ingresadas a la Superintendencia  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° total de controversias resueltas/N° total de controversias ingresadas a la Superintendencia)*100	135 % (0/0)*100	81 % (1502/1850)*100	114 % (1931/1695)*100	148 % (1025/691)*100	90 % (1620/1800)*100	90 % (1620/1800)*100	5%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	1	1
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  2 Tiempo promedio de resolución de controversias  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias/ N° total controversias resueltas)	274 días (0/0)	236 días (353871/1502)	243 días (469233/1931)	256 días (262400/1025)	240 días (388800/1620)	240 días (388800/1620)	15%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	2	2
•Resolución de controversias	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u>  3 Promedio de controversias resueltas por abogado  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° Controversias Resueltas/N° total de Abogados que resuelven controversias	271 0/0	250 1502/6	386 1931/5	171 1025/6	270 1350/5	270 1620/6	7%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	3	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  N° total de fiscalizaciones  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° total de fiscalizaciones	11 0/0	13 292/23	13 238/19	7 117/18	12 228/19	37 817/22	15%	Base de Datos/Software	4	3

	4 Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	/N° total de entidades aseguradoras								Sistema de Fiscalización		
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>  5 Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/ N° total de fiscalizadores	30.0 0.0/0.0	35.2 493.0/14.0	38.6 5790.0/150.0	19.5 2930.0/150.0	31.5 44100.0/1400.0	32.7 8170.0/250.0	7%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Fiscalización	5	
•Resolución escrita de reclamos	<u>Eficiencia/Producto</u>  6 Promedio de reclamos escritos resueltos por analista  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° total de reclamos escritos resueltos/N° total de analistas	483 0/0	611 5495/9	710 6389/9	315 4414/14	500 4500/9	500 7000/14	7%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema Único de Reclamos	6	4
•Regulación	<u>Calidad/Producto</u>  7 Tiempo promedio de revisión de contratos y planes de salud  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria del tiempo de revisión de contratos y planes de salud/N° total de contratos y planes de salud revisados	N.C.	101 días 16160/160	132 días 24948/189	189 días 6048/32	90 días 7560/84	90 días 7560/84	11%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Normalización	7	5
•Atención al beneficiario -Atención personal.	<u>Calidad/Producto</u>  8 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia  Aplica Desagregación por Sexo: NO	Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de	N.C.	13 minutos 301666/22430	20 minutos 671680/33584	17 minutos 328151/19303	15 minutos 314130/20940	15 minutos 314130/20940	11%	<u>Base de Datos/Softwar</u> e Sistema de Atención Personal y Telefónica	8	6

	Aplica Gestión Territorial: --	la Superintendencia										
•Atención al beneficiario -Atención personal.	<u>Calidad/Productos</u>  9 Porcentaje de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de encuestados que califica la atención recibida en las oficinas de la Superintendencia como mejor que en otros Servicios Públicos/N° total de encuestados)*100	91 % (8061/8868)*100	91 % (7977/8814)*100	88 % (10290/11693)*100	89 % (5711/6416)*100	92 % (8000/8700)*100	92 % (8000/8700)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta diaria de satisfacción de atención personal	9	7
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Productos</u>  10 Tiempo promedio de resolución de reclamos escritos  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Suma del tiempo total de resolución de reclamos escritos/N° total de reclamos escritos resueltos	N.C.	N.C.	78 días 498342/6389	93 días 410502/4414	120 días 540000/4500	120 días 840000/7000	15%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema Único de Reclamos	10	

Notas:

1 Las controversias son conflictos entre las Isapres y los afiliados e ingresan a la Superintendencia en calidad de reclamo. Estos deben ser resueltos como juicio arbitral respondiendo a la facultad que otorga la ley al Superintendente para actuar como árbitro arbitrador. Se consideran resueltas cuando el fallo es firmado por el Superintendente.

2 El tiempo de resolución se mide computacionalmente

3 Se refiere al Programa de Fiscalización anual y se considera que una Isapre está fiscalizada cuando se le emite el oficio con las instrucciones. Corresponde a las Unidades de Control Financiero y Régimen Complementario. Contempla un total de 17 Isapres y FONASA, que es considerada como 5 entidades aseguradoras, de acuerdo a la división administrativa de dicho Organismo.

4 Los reclamos escritos son presentados por los usuarios en la Oficina de Partes de la Superintendencia y son resueltos por vía administrativa. Se consideran resueltos cuando se emite el oficio que da respuesta al afiliado e instruye a la Isapre cuando corresponde.

5 Se refieren a los documentos que constituyen el contrato de salud entre Isapre y afiliado y se revisa que se ajusten a la ley y normativa vigente. Se consideran revisados cuando se emite el oficio con instrucciones a la Isapre y el tiempo de revisión es medido computacionalmente, desde que los documentos son recepcionados hasta que la Superintendencia emite el oficio.

6 La atención se refiere a la atención personal que entregan funcionarios de la Superintendencia, dando respuesta a las consultas que plantea el usuario y, en lo posible, solucionando sus problemas antes que la consulta se transforme en un reclamo.

7 Se aplica una encuesta voluntaria a las personas que concurren a las oficinas de la Superintendencia, la que entre otros aspectos pregunta sobre "La atención recibida, en comparación a otros Servicios Públicos", con una escala de medición de mejor, igual o peor.

Supuesto Meta:

- 1 Se decidió mantener la meta 2004, en consideración a la transformación de la Superintendencia en Superintendencia de Salud
- 2 Se decidió mantener la meta 2004, en consideración a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud
- 3 Se decidió mantener la meta 2004 en consideración a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud
- 4 Considera 17 isapres y a FONASA como 5 entidades aseguradoras, de acuerdo a la división administrativa de dicho Organismo
- 5 En la Unidad de Control Financiero se considera 12 profesionales. En la Unidad de Régimen Complementario se considera la siguiente gradualidad en la incorporación: 8 fiscalizadores por 12 meses, 4 fiscalizadores por 10 meses y 3 fiscalizadores por 9 meses.
- 6 Se decidió mantener la meta 2004 en consideración a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud
- 7 Este indicador comprenderá la revisión de contratos y planes de isapres, convenios de aseguradores con prestadores y contratos de los custodios de la garantía.
- 8 Debido a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud y a las dificultades para estimar el aumento de demanda, se decidió mantener la meta 2004
- 9 Se mantuvo la meta 2004, en consideración a la transformación de la Superintendencia en Superintendencia de salud
- 10 Se decidió mantener la meta 2004 en consideración a la transformación de la Superintendencia de Isapres en Superintendencia de Salud