

## FORMULARIO 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo a Junio 2006	Estimación 2012	Meta 2007	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 180 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100	0 (0/0)*100	0 (0/0)*100	0 (0/0)*100	98 (1941/1981)*100	98 (3882/3962)*100	100 (4300/4300)*100	10%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	1	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u>  2 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 330 días/N° total de controversias resueltas)*100	0 (0/0)*100	0 (0/0)*100	0 (0/0)*100	98 (653/664)*100	98 (1306/1328)*100	100 (1418/1418)*100	10%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	2	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres)  <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	N° total de fiscalizaciones /N° total de entidades aseguradoras	13 238/19	13 240/18	28 550/20	18 358/20	33 653/20	41 774/19	16%	Base de Datos/Software Sistema de Fiscalización	3	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u>	N° total de	38.6	35.2	52.2	23.9	43.5	36.9	16%	Base de	4	

	4 Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	fiscalizaciones a entidades aseguradoras/ N° total de fiscalizadores	5790.0/150.0	528.0/15.0	679.0/13.0	358.0/15.0	653.0/15.0	774.0/21.0		Datos/Software Sistema de Fiscalización		
•Atención al beneficiario -Atención personal.	<u>Calidad/Productos</u>  5 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia	20 minutos 671680/33584	19 minutos 719475/37967	21 minutos 696451/32898	15 minutos 154755/10317	23 minutos 969532/42153	15 minutos 464265/30951	16%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención Personal y Telefónica	5	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Productos</u>  6 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	63 % (1252/1987)*100	66 % (440/667)*100	50 % (891/1782)*100	60 % (1069/1782)*100	16%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos  <u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos	6	
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Productos</u>  7 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	86 % (1694/1981)*100	50 % (3876/7752)*100	70 % (2773/3962)*100	16%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Único de Reclamos	7	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se supone que la demanda será semejante a la observada en 2006
- 2 Se supone una demanda semejante a la observada durante el 2006
- 3 La meta considera la incorporación de nuevos fiscalizadores.
- 4 La meta considera aumento del número de fiscalizadores
- 5 La meta supone una estabilidad en la demanda y dotación de personal completa.
- 6 Se supone una demanda semejante a la observada en 2006
- 7 Se estimó una demanda semejante a la observada en 2006