

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

<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 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estudios acerca del Sistema de Salud</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios en el año t/Número de temas comprometidos en el año t (1.Cartera Beneficiarios, 2.Información Financ. Sistema Isapre, 3.Prest. de Salud, 4.Egresos Hosp., 5.Licencias Médicas, 6.GES-AUGE, 7.Planes Salud, 8.Precios, 9.Excedentes Cotización 10.Evaluación Reforma, 11.Fon)*100</p>	0.0 %	N.C.	N.C.	81.8 % (9.0/11.0)*100	0.0 %	90.9 % (10.0/11.0)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de avance y finales de cada una de las materias comprometidas</p>	1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Institucional</li> </ul>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p>	(N° de	0.0 %	N.C.	N.C.	100.0 %	0.0 %	100.0 %	15%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p>	2	

	<p>2 Porcentaje de solicitudes de inscripción de especialidades y/o subespecialidades evaluadas en el periodo</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>solicitudes de inscripción de especialidades y/o subespecialidades evaluadas dentro del plazo definido/Total de solicitudes ingresadas para evaluación en el mismo periodo)*100</p>				(2.0/2.0)*100		(100.0/100.0)*100		Control y registro electrónico del procedimiento		
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>3 Porcentaje de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento, protegidos por fiscalización</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de casos GES fiscalizados/N° total de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	7.4 % (13320.0/180000.0)*100	10.0 % (36000.0/360000.0)*100	10.0 % (36000.0/360000.0)*100	15%	Reportes/Infor mes Informes de Fiscalización	3	
•Atención al beneficiario/a -Atención personal.	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia</p>	<p>4.5 minutos 94761.0/21058.0</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>3.2 minutos 72374.0/22617.0</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>3.3 minutos 73575.0/22500.0</p> <p>H: 0.0 M: 0.0</p>	<p>4.7 minutos 71769.0/15270.0</p> <p>H: 4.7 35885.0/7635.0 M: 4.7 35884.0/7635.0</p>	<p>10.0 minutos 309510.0/30951.0</p> <p>H: 10.0 154755.0/15476.0 M: 10.2 157755.0/15476.0</p>	<p>8.5 minutos 263500.0/31000.0</p> <p>H: 8.5 131750.0/15500.0 M: 8.5 131750.0/15500.0</p>	15%	<p>Base de Datos/Software Sistema de Atención Personal y Telefónica</p> <p>Reportes/Infor mes Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes</p>	4	

<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100</p>	<p>89 % (2988/3374)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>88 % (2695/3074)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>90 % (3283/3648)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>89 % (1789/2010)*100</p> <p>H: 89 (895/1005)*100</p> <p>M: 89 (894/1005)*100</p>	<p>80 % (2400/3000)*100</p> <p>H: 80 (1200/1500)*100</p> <p>M: 80 (1200/1500)*100</p>	<p>84 % (3948/4700)*100</p> <p>H: 84 (1974/2350)*100</p> <p>M: 84 (1974/2350)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos</p>	<p>5</p>	
<p>•Difusión y Educación</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>6 Evaluación promedio de los usuarios/as sobre las presentaciones realizadas en las capacitaciones</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria de evaluaciones de los usuarios participantes de las capacitaciones/ Total de usuarios que participaron de las capacitaciones</p>	<p>N.M.</p>	<p>N.M.</p>	<p>N.M.</p>	<p>6.5 número 165464.0/25456.0</p>	<p>6.0 número 240000.0/40000.0</p>	<p>6.4 número 256000.0/40000.0</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes</p>	<p>6</p>	
<p>•Resolución de controversias</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>7 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100</p>	<p>68 % (714/1046)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>80 % (687/864)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>84 % (869/1034)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>67 % (517/772)*100</p> <p>H: 67 (259/386)*100</p> <p>M: 67 (258/386)*100</p>	<p>70 % (630/900)*100</p> <p>H: 70 (315/450)*100</p> <p>M: 70 (315/450)*100</p>	<p>70 % (1540/2200)*100</p> <p>H: 70 (770/1100)*100</p> <p>M: 70 (770/1100)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Base de Datos/Software</u> e Sistema Único de Reclamos</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos</p>	<p>7</p>	

Notas:

Supuesto Meta:

1 El sistema de salud chileno presenta condiciones estables, en cuanto a que no se generarían cambios legales que signifiquen abarcar una cantidad o combinación distinta de materias en estudio.

2 Se mantienen las condiciones legales.

3 Cumplimiento de las proyecciones de acuerdo al comportamiento histórico del Sistema.

4 Comportamiento de la demanda de acuerdo a proyecciones históricas de la Superintendencia. Además el cambio en el sistema de atención hacia una mayor calidad de servicio, podría implicar tiempos mayores de espera.

5 La dotación del subdepartamento a cargo de los reclamos administrativos no sufrirá cambios.

6 Los usuarios/as responden las encuestas.

7 La demanda se comporta de acuerdo a lo proyectado, considerando el crecimiento que tuvo el año 2009 por sobre las expectativas, y una eventual reacción de la ciudadanía ante la próxima alza de precios de los planes de Isapre (2010).