

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE SALUD	<b>PARTIDA</b>	16
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	<b>CAPÍTULO</b>	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t/N° total de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud ejecutados durante el año t)*100)</p>	29.4 %	46.7 %	0.0 %	100.0 %	50.0 %	SI	200%	15%	<p>Reportes/Informes Informe de Gestión de Fiscalización de Entidades Acreditadoras aprobado por la Intendencia de Prestadores de Salud</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Tasa de Fiscalizaciones efectuadas al proceso de Notificación GES en Prestadores Públicos de At. Primaria de Regiones (sin considerar Región Metropolitana)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de Fiscalizaciones efectuadas al proceso de Notificación GES en Prestadores Públicos de At. Primaria de Regiones (sin considerar Región Metropolitana)/Número total de Prestadores Públicos de At. Primaria de regiones (sin considerar Región Metropolitana))</p>	n.m.	n.m.	0.0 unidades	1.2 unidades	1.1 unidades	SI	102%	16%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Minuta elaborada en base a datos del Sistema de Fiscalización</p>	
•Regulación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, de beneficio directo a las personas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, de beneficio directo a las personas en el año t /Número total de circulares emitidas, de iniciativa de la Superintendencia de Salud, en el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0.0 %	26.7 %	20.0 %	SI	133%	16%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe fichas de proyectos de Regulación</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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)	80.8 %	81.0 %	80.6 %	85.8 %	80.0 %	SI	107%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual de la Unidad de Atención de Usuarios  <u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención de Usuarios	3
•Gestión de Consultas y Reclamos	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t/Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t)*100)	73.0 %	89.2 %	0.0 %	91.8 %	75.0 %	SI	122%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada con base a datos del Sistema Único de Reclamos (SUR)	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de Consultas y Reclamos	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en 140 días hábiles o menos, en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en 140 días hábiles o menos, en el año t/Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t)*100)</p>	98.0 %	89.8 %	0.0 %	83.3 %	80.0 %	SI	104%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada con base a datos del Sistema Único de Reclamos (SUR)</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Gestión de Prestadores – Registro de prestadores	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 65 días hábiles  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de solicitudes de inscripción de de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 65 días hábiles en el período t /N° Total de solicitudes de inscripción de de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades resueltas en el período t)*100)	n.m.	n.m.	0.0 %	91.7 %	72.0 %	SI	127%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de gestión de solicitudes del Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, aprobado por la Intendencia de Prestadores	5
•Gestión de Prestadores – Acreditación de prestadores	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t/N° total de Solicitudes de Acreditación resueltas en el año t)*100)	88.2 %	83.3 %	0.0 %	100.0 %	85.4 %	SI	117%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de gestión de solicitudes de acreditación aprobado por la Intendencia de Prestadores de Salud	6

(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.-Durante 2013, existió una menor demanda que la estimada.
- 2.-El año 2013 hubo decreto GES, por lo que disminuyó mucho la posibilidad de emitir más circulares de iniciativa propia.
- 3.-Existió una menor demanda que la esperada
- 4.-Existió una menor demanda de casos durante 2013.
- 5.-Existió menor demanda en otros procesos de la Intendencia de Prestadores.
- 6.-Durante 2013, hubo una menor demanda de solicitudes de acreditación que la estimada.