

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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>	46.7 %	n.m.	100.0 %	100.0 %	90.0 %	SI	111%	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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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.	0.6 unidades	1.2 unidades	1.6 unidades	1.5 unidades	SI	106%	16%	<p><u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada en base a datos del Sistema de Fiscalización</p>	2
•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.	26.7 %	56.0 %	20.0 %	SI	280%	16%	<p><u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada en base a datos de fichas de proyectos de Regulación</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos}}{\text{N}^\circ \text{ total de atenciones presenciales realizadas}} * 100 \right)$	81.0 %	80.6 %	85.8 %	79.7 %	80.0 %	SI	99%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual de la Unidad de Atención de Usuarios	
•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	$\left(\frac{\text{Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t}}{\text{Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t}} * 100 \right)$	89.2 %	n.m.	91.8 %	89.5 %	78.0 %	SI	114%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada con base a datos del Sistema Único de Reclamos (SUR)	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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>	89.8 %	n.m.	83.3 %	86.7 %	80.0 %	SI	108%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Minuta elaborada con base a datos del Sistema Único de Reclamos (SUR)</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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.	91.7 %	98.5 %	82.0 %	SI	120%	15%	Reportes/Informes 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)	83.3 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	90.0 %	SI	111%	15%	Reportes/Informes 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 105%)

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.-Está relacionado con las medidas de gestión implementadas por la intendencia de prestadores en relación a RR.HH y con el mandato reglamentario de fiscalizar los procesos ejecutados, respecto del informe emitido por la entidad acreditadora.
- 2.-El sobrecumplimiento del indicador tiene su origen en la descripción de la meta, pues ésta considera dos variables críticas para determinar el número de entes fiscalizados, la primera son "establecimientos nuevos no fiscalizados en los dos años anteriores" y la segunda son establecimientos que, presentan un comportamiento deficiente y esto implica tener que "monitorear" su comportamiento para determinar si existen mejoras. Esta condición al momento de proponer la meta, consideraba esta variable que es mas bien de estimación, pues no podíamos saber los resultados antes de realizar la fiscalización, por esta razón se superó levemente la meta propuesta.
- 3.-El año 2014 en concordancia con los lineamientos de la nueva administración, se debió dictar nuevas regulaciones y se priorizó los proyectos de regulación que van en directo beneficio de los afiliados.
- 4.-En el marco de los desafíos planteados por la nueva administración, en orden a simplificar y optimizar el procedimiento de gestión y resolución de los reclamos de mayor complejidad, se lograron mejoras en los días de tramitación, lo que incide en un nivel de sobre cumplimiento.
- 5.-El sobre cumplimiento está relacionado con las medidas de gestión implementadas por la Intendencia de Prestadores, en relación a sus procesos y RR.HH para optimizar la gestión del registro.
- 6.-El sobre cumplimiento está relacionado con prórroga de la garantía de calidad, lo que significó una disminución de los prestadores que solicitaron la acreditación durante el año 2014, situación que no es manejada por la Superintendencia.