

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

Ministerio	MINISTERIO DE SALUD	Partida	16
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	Capítulo	11

Misión ¹

Proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización	2	0	2	0
2	Regulación	0	0	0	0
3	Gestión de Consultas y Reclamos	3	0	3	0
4	Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud	2	0	2	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		7	0	7	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Gestión de Consultas y Reclamos

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t.	79,7 %	78,1 %	78,9 %	80,0 %	80,0 %
<i>N° de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t</i>	32.940,0	37.922,0	39.520,0	43.267,0	46.707,0

<i>Nº total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t</i>	41.334,0	48.577,0	50.101,0	54.084,0	58.384,0
---	----------	----------	----------	----------	----------

Gestión de Consultas y Reclamos					
Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	89,5 %	77,0 %	78,6 %	80,0 %	80,0 %
<i>Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t</i>	3.181,0	7.006,0	8.296,0	8.617,0	8.790,0
<i>Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t</i>	3.556,0	9.104,0	10.560,0	10.771,0	10.987,0

Gestión de Consultas y Reclamos					
Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
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	86,7 %	80,1 %	57,5 %	38,0 %	55,0 %
<i>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</i>	942,0	1.675,0	662,0	400,0	591,0
<i>Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t</i>	1.086,0	2.091,0	1.152,0	1.054,0	1.075,0

Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud					
Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales y especialidades en el registro de prestadores individuales de salud resueltas en el plazo de 40 días hábiles en el año t	92,4 %	95,2 %	97,6 %	97,3 %	95,7 %
<i>Número de solicitudes de inscripción en el registro resueltas dentro de 40 días hábiles en el año t</i>	58.004,0	57.167,0	54.225,0	56.475,0	55.800,0

Número total de solicitudes de inscripción en el registro resueltas en el año t	62.746,0	60.026,0	55.548,0	58.020,0	58.300,0
---	----------	----------	----------	----------	----------

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl proyecto de ley de presupuestos 2018

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.