

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2021

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	28.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	37.00	3
Total		100.00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 28.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t.	(Sumatoria de días hábiles de respuesta a los reclamos realizados por los beneficiarios al año t/N° total de reclamos resueltos en días hábiles en el año t)	81 días [(3670541 /45113)]		15.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		13.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	110.00 % [(2743129.00 /2493754.00)*100]		10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	66.7 % [(6.0 /9.0)*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 37.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.04 % [(2590.00 /2615.00)*100]		13.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	93.75 % [(15.00 /16.00)*100]		9.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Participación de la Encargada de Género de la Superintendencia de Salud en las reuniones del Comité Directivo, con el propósito de reforzar en esta instancia la incorporación de enfoque de género en las directrices que aplican a los productos estratégicos y las comunicaciones institucionales, cuyos acuerdos quedarán registrados en Actas de reuniones.
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	En el producto "Bases de datos o sistemas de indicadores" de la Estrategia de Difusión de Estadísticas: actualizar el Estudio Radiografía de Isapres, que queda disponible en sitio web de Superintendencia de Salud.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataformagestionaenergia.cl

Notas:

- 1 El indicador es anual, acumulado y, el tiempo promedio se calcula sobre la base de reclamos resueltos en el año t, en días hábiles, en primera instancia, independiente del año de ingreso del reclamo.

Los días hábiles de respuesta de los reclamos se contabilizan desde la fecha de ingreso del reclamo hasta la fecha de respuesta del reclamo en primera instancia, que es la primera respuesta que recibe el reclamante a su reclamo. En las tablas de datos se denomina: ?Cas_Sur_Fecha_Cierre? y en el Sistema Único de Reclamos (SUR Digital): ?Fecha de Cierre Parcial?.