

INDICADORES DE DESEMPEÑO VERSIÓN PROYECTO DE LEY AÑO 2022

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo a Junio 2021	Meta 2022	Notas
•Gestión de Consultas y Reclamos	<u>Calidad/Productos</u> 1 Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de días hábiles de respuesta a los reclamos realizados por los beneficiarios al año t/Nº total de reclamos resueltos en días hábiles en el año t)	124 días (3522412/28471)	62 días (3014274/48249)	53 días (3553452/66463)	39 días (1180608/30626)	81 días (3555090/43890)	1
			H: 126 (1908366/15166)	H: 63 (1600665/25606)	H: 53 (1945835/36531)	H: 35 (602110/17298)	H: 81 (1813096/22384)	
			M: 121 (1614046/13305)	M: 62 (1413609/22643)	M: 54 (1607617/29932)	M: 4 (57498/13328)	M: 81 (1741994/21506)	
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u> 2 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 30 días hábiles en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de solicitudes de inscripción en el registro resueltas dentro de 30 días hábiles en el año t/Número total de solicitudes de inscripción en el registro resueltas en el año t)*100	98.9 % (96763.0/97858.0)*100	98.9 % (59400.0/60059.0)*100	98.8 % (53507.0/54140.0)*100	98.9 % (30883.0/31228.0)*100	98.0 % (64604.0/65922.0)*100	2
			H: 99.0 (26999.0/27279.0)*100	H: 98.8 (15586.0/15778.0)*100	H: 98.8 (13647.0/13812.0)*100	H: 99.2 (7827.0/7892.0)*100	H: 98.0 (17159.0/17509.0)*100	
			M: 98.8 (69764.0/70579.0)*100	M: 98.9 (43814.0/44281.0)*100	M: 98.8 (39860.0/40328.0)*100	M: 98.8 (23056.0/23336.0)*100	M: 98.0 (47445.0/48414.0)*100	
•Institucional	<u>Calidad/Productos</u> (Número de consultas web respondidas en 24 horas hábiles o menos en		92.5 % (12863.0/13903.0)*100	93.3 % (13181.0/14127.0)*100	97.4 % (19117.0/19630.0)*100	99.3 % (6153.0/6198.0)*100	92.3 % (11580.0/12549.0)*100	3

	<p>3 Porcentaje de Consultas Web respondidas en 24 horas hábiles</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>el año t/Número total de consultas web respondidas en el año t)*100</p>	<p>H: 92.5 (5028.0/5434.0)*100</p> <p>M: 92.5 (7835.0/8469.0)*100</p>	<p>H: 93.3 (5199.0/5572.0)*100</p> <p>M: 93.3 (7982.0/8555.0)*100</p>	<p>H: 97.4 (7974.0/8188.0)*100</p> <p>M: 97.4 (11143.0/11442.0)*100</p>	<p>H: 99.3 (2413.0/2431.0)*100</p> <p>M: 99.3 (3740.0/3767.0)*100</p>	<p>H: 93.0 (4670.0/5020.0)*100</p> <p>M: 91.8 (6910.0/7529.0)*100</p>	
--	--	--	---	---	---	---	---	--

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.

2 Se incluyen en la medición todas las solicitudes de inscripción individuales de títulos y especialidades que han sido resueltas (aprobadas y rechazadas), además de todas las solicitudes masivas (cargas masivas), enviadas por las entidades habilitantes y certificadoras.

- En el caso de las solicitudes aprobadas o que ordenan la inscripción, se considera como fecha de cierre estadístico la fecha de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.

- Por otra parte, en el caso de las solicitudes de inscripción rechazadas, se considera como fecha de cierre estadístico la fecha de la resolución exenta (firmada por el Intendente de Prestadores), que resuelve rechazar la misma.

Se excluye de la medición, el número de días cuya gestión depende de entidades externas:

- Días de espera de Respuesta de Fuentes con Convenio.

- Días de espera Respuesta de Oficios de la Superintendencia.

3 Considera las consultas realizadas a través del formulario "Contáctenos" alojado en el portal web www.supersalud.gob.cl y que son respondidas por las 15 Agencias Regionales y la Oficina de Atención de Usuarios/as de la Región Metropolitana.

El tiempo comienza cuando la persona usuaria remite el formulario correspondiente a través del botón "Enviar" en el sitio web. El tiempo termina cuando el/la Ejecutivo/a responde la consulta a través del sistema informático.