

## Indicadores de desempeño año 2027

### LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

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

| MATRIZ DE INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                              |               |               |               |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| Objetivo Estratégico al que se Vincula                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador                                                                                                                                                                                                                                     | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                           | Efectivo 2025 | Estimado 2026 | Estimado 2027 | Notas |
| Objetivo 2. Aumentar la cobertura de fiscalización de las entidades reguladas, para asegurar a las personas usuarias la garantía de sus derechos, con un enfoque preventivo, correctivo y sin discriminación, que permita detectar y abordar inequidades en el sistema de salud.                                                   | —                                                     | <b>Eficacia/ Producto</b><br>1. Cobertura de Fiscalización en el año t.                                                                                                                                                                       | (Número de entidades fiscalizadas en el año t./Número total de entidades sujetas a fiscalización en el año t.)*100                                                                                           | 7.00 %        | 7.00 %        | 7.00 %        | 1     |
| Objetivo 1. Disminuir el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos asociados a la protección de sus derechos, a través de la optimización de los trámites y servicios que permita reducir inequidades en el sistema de salud.                                                                                           | —                                                     | <b>Eficacia/ Producto*</b><br>2. Tiempo promedio en días hábiles de "Resolución de reclamos Administrativos y Arbitrales" realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t.                             | (Sumatoria de días hábiles de respuesta a los reclamos Administrativos y Arbitrales realizados por los beneficiarios al año t./Número total de reclamos Administrativos y Arbitrales resueltos en el año t.) | 201.00 días   | 141.00 días   | 145.00 días   | 2     |
| Objetivo 3. Garantizar la certificación e inscripción oportuna de los profesionales de la salud en el Registro de Prestadores Individuales, asegurando condiciones de acceso equitativas, brindando certeza a las personas usuarias sobre que quienes los atienden se encuentran legalmente habilitados para ejercer su profesión. | —                                                     | <b>Eficacia/ Producto*</b><br>3. 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 5 días hábiles en el año t. | (Número de solicitudes de inscripción en el registro resueltas dentro de 5 días hábiles en el año t./Número total de solicitudes de inscripción en el registro resueltas en el año t.)*100                   | 85.00 %       | 85.00 %       | 85.00 %       | 3     |
| Objetivo 4. Garantizar la acreditación oportuna de los Prestadores Institucionales de Salud, asegurando el cumplimiento de los estándares de acreditación vigentes, con el fin de resguardar la calidad y seguridad de la atención para las personas usuarias del sistema de salud.                                                | —                                                     | <b>Eficacia/ Producto*</b><br>4. Porcentaje de solicitudes de acreditación resueltas dentro de un plazo de 300 días hábiles hasta su etapa de formalización o registro si corresponde en año t.                                               | (Número de solicitudes de acreditación resueltas en un plazo de 300 días hábiles en el año t./Número total de solicitudes de acreditación resueltas en el año t.)*100                                        | 51.00 %       | 70.00 %       | 75.00 %       | 4     |
| Objetivo 1. Disminuir el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos asociados a la protección de sus derechos, a través de la optimización de los trámites y servicios que permita reducir inequidades en el sistema de salud.                                                                                           | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>5. Costo unitario promedio de reclamos resueltos.                                                                                                                                                             | (Gasto ejecutado asociado a reclamos resueltos en el año t /Número de reclamos resueltos en el año t)                                                                                                        | NM            | 61.00 M\$     | 59.00 M\$     | 5     |

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

| MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN                                                                                                                                                                                                     |                                                       |                                                                                    |                                                                                                         |               |               |               |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| Objetivo Estratégico al que se Vincula                                                                                                                                                                                                   | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador                                                                          | Fórmula de Cálculo                                                                                      | Efectivo 2025 | Estimado 2026 | Estimado 2027 | Notas |
| Objetivo 1. Disminuir el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos asociados a la protección de sus derechos, a través de la optimización de los trámites y servicios que permita reducir inequidades en el sistema de salud. | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>6. Costo unitario promedio de consultas resueltas. | (Gasto ejecutado asociado a consultas resueltas en el año t /Número de consultas resueltas en el año t) | NM            | 14.00 M\$     | 13.00 M\$     | 6     |

\* Indicador nuevo a partir de 2027

## Indicadores de desempeño 2027

Continuación

### NOTAS METODOLÓGICAS

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | La Superintendencia de Salud ejerce sus funciones de fiscalización sobre las entidades sometidas a su ámbito de regulación y supervisión, de acuerdo con las competencias establecidas en su marco legal. El universo de entidades sujetas a fiscalización está compuesto por: Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Prestadores de Salud Públicos y Prestadores de Salud Privados. Para efectos de control y medición de cobertura, una entidad se considerará fiscalizada cuando haya sido objeto de, al menos, una Fiscalización Regular durante el año evaluado. El universo de entidades sujetas a fiscalización para el año 2027 corresponde a 1.750 entidades. Esta base será revisada y actualizada anualmente, incorporando las modificaciones que correspondan, tales como la incorporación o eliminación de entidades, así como la actualización de sus antecedentes, de acuerdo con la información oficial disponible. |
| 2      | El indicador es de carácter anual y acumulado, y mide el tiempo promedio de resolución de reclamos administrativos y arbitrales resueltos en primera instancia durante el año de evaluación, independientemente de la fecha de ingreso del reclamo a la Superintendencia. Para su cálculo, se consideran los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso del reclamo en la Superintendencia y la fecha de respuesta del reclamo en primera instancia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3      | 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/la Intendente/a de Prestadores), que resuelve rechazar la misma.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4      | Mide desde el ingreso de la solicitud en el Sistema Web de Acreditación hasta etapa de formalización vía Resolución de término y/o Registro. Tramitación de Solicitudes de Acreditación: Se considera desde el día hábil siguiente desde que la solicitud de acreditación es ingresada al Sistema Web de Acreditación, hasta el día hábil en que se emite Resolución de término o inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Acreditados si corresponde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5      | Numerador (variable presupuestaria) Considera el gasto ejecutado por la Superintendencia destinado a la provisión del producto de reclamos resueltos: Gastos en remuneraciones del personal que realiza gestión de reclamos, costos fijos asociados a los funcionarios y costos tecnológicos. Denominador (producción): Se contabilizan los reclamos resueltos en el año t en primera instancia, realizados por los beneficiarios/as contra Aseguradoras y Prestadores de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6      | Numerador (variable presupuestaria) Considera el gasto ejecutado por la Superintendencia destinado a la provisión del producto de consultas resueltas: Gastos en remuneraciones del personal que realiza gestión de consultas, costos fijos asociados a los funcionarios y costos tecnológicos. Denominador (producción): Se contabilizan las consultas resueltas en el año t.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Nota 1 | <p>La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.</p> <p>En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |