

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SALUD	CAPÍTULO	08

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 1 Porcentaje de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento, protegidos por fiscalización <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de casos GES fiscalizados/N° total de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	10.0 % (36000.0/360000.0) *100	10%	Reportes/Informes de Fiscalización	1	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 2 Porcentaje de personas beneficiarias que hacen uso de la Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas (CAEC), protegidas por fiscalización <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(N° de personas beneficiarias con uso CAEC fiscalizadas/N° total de personas beneficiarias que hacen uso de la CAEC)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	10.0 % (200.0/2000.0)*100	5%	Reportes/Informes de Fiscalización	2	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 3 Porcentaje de la garantía financiera de isapres 3 Porcentaje de la garantía financiera de isapres	(Monto de la garantía financiera de isapres fiscalizada/Monto de la	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	100.0 % (156381345.0/156381345.0)*100	5%	Reportes/Informes de Control de la Garantía diarios y	3	

	fiscalizada Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	garantía que las isapres mantienen en custodia)*100								mensuales		
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u> 4 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 150 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 150 días /Total de reclamos administrativos resueltos)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	100.0 % (3000.0/3000.0)*100	5%	Reportes/Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	4	
•Difusión y Educación	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> 5 Evaluación promedio de los usuarios/as sobre las presentaciones realizadas en las capacitaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de evaluaciones de los usuarios participantes de las capacitaciones/ Total de usuarios que participaron de las capacitaciones	0.0 número	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 número	6.0 número 240000.0/40000.0	5%	Reportes/Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	5	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> 6 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 300 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 300 días /Total de controversias resueltas)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	100.0 % (900.0/900.0)*100	5%	Reportes/Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	6	
•Mediación de Casos	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje de casos propuestos a Mediación Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de casos propuestos a las aseguradoras/ N° de reclamos ingresados a la Superintendencia)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	30.0 % (3000.0/10000.0)*100	5%	Reportes/Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	7	

•Estudios acerca del Sistema de Salud	<u>Eficacia/Productos</u> 8 Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas por el Departamento de Estudios Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de actividades comprometidas y realizadas, es decir, que disponen de a lo menos un informe emitido por el Departamento. /Número de actividades comprometidas con el Superintendente)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0.0 %	80.0 % (20.0/25.0)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes preparados por el Departamento de Estudios y Desarrollo	8	
•Difusión y Educación	<u>Eficacia/Productos</u> 9 Porcentaje de cumplimiento de la programación anual de personas capacitadas a nivel nacional en el uso de sus derechos en el sistema de salud para el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de personas capacitadas anualmente a nivel nacional en el uso de sus derechos en el sistema de salud para el año t /total de personas programadas para capacitar del año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	N.M.	206 % (41165/20000)*100	100 % (40000/40000)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	9	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Productos</u> 10 Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° total de fiscalizaciones /N° total de entidades aseguradoras	28 número 550/20	46 número 907/20	52 número 994/19	30 número 566/19	41 número 774/19	41 número 774/19	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Fiscalización	10	
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Productos</u> 11 Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador	N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/ N° total de fiscalizadores	52.2 número 679.0/13.0	60.5 número 907.0/15.0	47.3 número 994.0/21.0	23.0 número 483.0/21.0	36.9 número 774.0/21.0	36.9 número 774.0/21.0	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Sistema de Fiscalización	11	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --												
•Atención al beneficiario/a -Atención personal.	<u>Calidad/Producto</u> 12 Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia	21 minutos 696451/32898 H: 0 M: 0	5 minutos 94761/21058 H: 0 M: 0	3 minutos 72374/22617 H: 0 M: 0	3 minutos 41642/13927 H: 3 20821/6964 M: 3 20821/6964	12 minutos 371412/30951 H: 12 185571/15476 M: 12 185571/15476	10 minutos 309510/30951 H: 10 154755/15476 M: 10 157755/15476	10%	Base de Datos/Software e Sistema de Atención Personal y Telefónica	12		
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u> 13 Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100	0 % (0/0)*100 H: 0 M: 0	89 % (2988/3374)*100 H: 0 M: 0	88 % (2695/3074)*100 H: 0 M: 0	96 % (1735/1813)*100 H: 96 (868/907)*100 M: 96 (867/906)*100	70 % (2773/3962)*100 H: 70 (1387/1981)*100 M: 70 (1386/1981)*100	80 % (2400/3000)*100 H: 80 (1200/1500)*100 M: 80 (1200/1500)*100	10%	Base de Datos/Software e Sistema Único de Reclamos	13		
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> 14 Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100	63 % (1252/1987)*100 H: 0 M: 0	68 % (714/1046)*100 H: 0 M: 0	80 % (687/864)*100 H: 0 M: 0	83 % (376/451)*100 H: 83 (188/226)*100 M: 84 (188/225)*100	60 % (1069/1782)*100 H: 60 (534/891)*100 M: 60 (535/891)*100	70 % (630/900)*100 H: 70 (315/450)*100 M: 70 (315/450)*100	10%	Base de Datos/Software e Sistema Unico de Reclamos Base de Datos/Software e Sistema Unico de Reclamos	14		

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Considera un crecimiento trimestral hasta 90.000 casos
- 2 La meta se cumple para una demanda anual de 1.200 a 2000 casos nuevos.
- 3 Control permanente que se realiza sobre el 100% de los instrumentos que constituyen la garantía. El valor del numerador y denominador varía diariamente debido a las variaciones de los instrumentos. Se reporta el saldo al cierre de cada mes.
- 4 El cumplimiento de la meta está sujeta a niveles de demanda no superiores a 250 casos mensuales.
- 5 Los usuarios/as responden las encuestas.
- 6 El cumplimiento de la meta está sujeta a niveles de demanda no superiores a 75 casos mensuales.
- 7 La mediación se consolida como una alternativa para solucionar conflictos.
- 8 Se realizan los estudios de acuerdo a lo programado.
- 9 Se realiza el programa de capacitación de acuerdo a lo programado para la región metropolitana y todas las agencias regionales.
- 10 Se mantiene la estructura de la industria de seguros, contabilizando 5 aseguradoras en el caso de Fonasa, dada su distribución en 5 zonas Administrativo-Geográfica.
- 11 Se debe continuar consolidando con dotación fiscalizadora el Subdepartamento de Garantías Explícitas en Salud, dado la cantidad de problemas de salud incluidos en el AUGE.
- 12 Comportamiento de la demanda de acuerdo a proyecciones históricas de la Superintendencia. Además el cambio en el sistema de atención hacia una mayor calidad de servicio, podría implicar tiempos mayores de espera.
- 13 El cumplimiento de la meta está sujeta a niveles de demanda no superiores a 250 casos mensuales.
- 14 El cumplimiento de la meta está sujeta a niveles de demanda no superiores a 75 casos mensuales.