

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

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

### Misión <sup>1</sup>

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 <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización	1	0	1	0
2	Regulación	1	0	1	0
3	Gestión de Consultas y Reclamos	3	0	3	0
4	Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud	4	0	3	1
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		9	0	8	1
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	89%	11%

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

*La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado*

### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

<b>Gestión de Consultas y Reclamos</b>					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos	81,0 %	80,6 %	85,8 %	80,0 %	80,0 %
<i>N° de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos</i>	25.186,0	28.687,0	31.840,0	33.084,0	36.409,0
<i>N° total de atenciones presenciales realizadas</i>	31.094,0	35.599,0	37.121,0	41.372,0	45.510,0

<b>Gestión de Consultas y Reclamos</b>					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	89,2 %	--	91,8 %	83,5 %	78,0 %
<i>Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t</i>	1.114,0		895,0	3.365,0	1.950,0
<i>Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t</i>	1.249,0		975,0	4.029,0	2.500,0

<b>Gestión de Consultas y Reclamos</b>					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 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	89,8 %	--	83,3 %	81,9 %	80,0 %
<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>	969,0		1.460,0	970,0	1.200,0
<i>Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t</i>	1.079,0		1.753,0	1.185,0	1.500,0

<b>Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud</b>					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de Prestadores Institucionales Acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t	0,0 %	--	--	80,0 %	85,0 %
<i>Número de Prestadores Institucionales acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t</i>	0,0			24,0	42,5
<i>Número de Prestadores Institucionales acreditados fiscalizados en que se instruye presentación de un plan de mejora en el año t por 100</i>	0,0			30,0	50,0

[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](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015.

[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](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2015

[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.