

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

| | | | |
|-------------------|-------------------------|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE SALUD | PARTIDA | 16 |
| SERVICIO | FONDO NACIONAL DE SALUD | CAPÍTULO | 02 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>•Régimen General de Garantías en Salud &nbsp;&nbsp; - Préstamos Médicos</p> <p>•Programa: Préstamos Médicos en Salud Evaluado en: 2003</p> | <p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de la recuperación de préstamos médicos sobre el monto total de préstamos médicos otorgados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Ingresos por recuperación de Préstamos en el año/Monto Préstamos Médicos otorgados en el año)*100)</p> | 60.7 % | 77.3 % | 84.9 % | 79.8 % | 80.0 % | SI | 100% | 4% | <p><u>Reportes/Informes</u> Reportes Data Warehouse del Sistema de información del Seguro Público, módulo Préstamos Médicos.</p> | |
| <p>•Régimen General de Garantías en Salud</p> | <p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>Porcentaje de usuarios FONASA encuestados que se sienten protegidos por su Seguro de Salud</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de usuarios FONASA encuestados que se sienten protegidos por su Seguro de Salud/Total de usuarios FONASA encuestados)*100)</p> | 74 % | 73 % | 76 % | 85 % | 72 % | SI | 118% | 4% | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de encuesta de Satisfacción usuaria, realizada por empresas externas.</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Régimen General de Garantías en Salud | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de la actividad comprometida en el Programa de Prestaciones Valoradas según contrato.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N^a total de actividad realizada y validada del Programa de Prestaciones Valoradas, en cumplimiento a lo establecido en Contrato/N^o total de actividad comprometida del Programa de Prestaciones Valoradas según Contrato)*100)</p> | 96 % | 96 % | 96 % | 104 % | 100 % | SI | 104% | 8% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe cumplimiento Programa Prestaciones Valoradas</p> | |
| •Régimen General de Garantías en Salud | <p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Prestaciones Asociada al Diagnóstico (PAD) otorgadas en la Modalidad Libre Atención (MLE) respecto del total de Prestaciones que resuelven un diagnóstico PAD en la MLE (PAD + Pago por Prestaciones PPP)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N^o de Prestaciones Asociada al Diagnóstico (PAD) otorgadas en la Modalidad Libre Atención (MLE) /N^o Total de Prestaciones (PAD + PPP) que resuelven un diagnóstico PAD en la MLE (PAD + Pago por Prestaciones PPP))*100)</p> | 80.5 % | 82.5 % | 84.4 % | 84.5 % | 84.1 % | SI | 100% | 5% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Archivo Consolidado Emisión MLE (Subdepto. Informática FONASA).</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Régimen General de Garantías en Salud - Plan de beneficios en salud | <u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de garantía de acceso cumplida respecto del total de garantías registradas. Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de casos creados/N° de casos creados + reclamos)*100) | 99.99 % | 99.94 % | 100.00 % | 100.00 % | 100.00 % | SI | 100% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Sistema SIGGES. Reporte de Reclamos. Informe de Evaluación AUGE. | |
| •Régimen General de Garantías en Salud - Plan de beneficios en salud | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de garantías de oportunidad de tratamiento cumplidas respecto del total de garantías de tratamiento. Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de garantías de tratamiento de oportunidad cumplidas/N° total de garantías de tratamiento)*100) | 94.80 % | 95.00 % | 95.92 % | 97.52 % | 100.00 % | SI | 98% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Sistema SIGGES. | |
| •Régimen General de Garantías en Salud - Plan de beneficios en salud | <u>Eficiencia/Producto</u> Porcentaje de garantía de protección financiera cumplida respecto del total de garantías registradas. Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de estados de cuenta de Garantías Explícitas en Salud (GES) correctamente cobradas - reclamos garantía protección financiera ha lugar/N° de estados de cuentas GES cobradas)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 0.00 % | 100.00 % | NO | 0% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Reporte Sistema SIGGES y Base datos FONASA. | 1 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud -Fiscalización de Cotizaciones | <u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de empresas fiscalizadas (cotizaciones) por fiscalizador de cotizaciones Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número total de empresas fiscalizadas/Número total de fiscalizadores de cotizaciones)) | 208 | 203 | 202 | 203 | 200 | SI | 102% | 8% | <u>Reportes/Informes</u> Informe de Fiscalización de Cotizaciones | |
| •Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud -Fiscalización y Control de Prestaciones | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de prestadores fiscalizados en la Modalidad Libre Elección en áreas críticas Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de prestadores de la Modalidad Libre Elección fiscalizados en áreas críticas/N° total de prestadores vigentes según área crítica, de la modalidad libre elección)*100) | 30 % | 26 % | 28 % | 30 % | 30 % | SI | 101% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Reportes consolidados de actividad desde cada Subdepto Control Regional. Archivos fuente en cada Dirección Regional. | |
| •Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud -Fiscalización y Control de Prestaciones | <u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de fiscalizaciones por fiscalizador de las prestaciones médicas del Plan de Salud. Aplica Enfoque de Género: NO | (N° fiscalizaciones de las prestaciones médicas del Plan de Salud/N° fiscalizadores) | 455 | 457 | 336 | 322 | 315 | SI | 102% | 8% | <u>Formularios/Fichas</u> Reportes/Informes desde cada Subdepto Control Regional. Informes de Fiscalizadores | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud -Fiscalización y Control de Prestaciones | <u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de ahorro en cuenta médica por fiscalización de prestaciones del plan de salud respecto del total facturación fiscalizada. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Monto rebajado por fiscalización de prestaciones del plan de salud/Monto total de facturación fiscalizada)*100) | n.c. | n.c. | 5.2 % | 5.2 % | 5.0 % | SI | 105% | 3% | <u>Reportes/Informes</u> Reportes consolidados de actividad. | |
| •Servicios de atención al Beneficiario/a | <u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de encuestados que evalúan satisfactoriamente el servicio entregado por FONASA respecto al total encuestado Aplica Enfoque de Género: NO | ((Encuestados que califica como satisfactorio el servicio entregado por FONASA/Total de encuestados)*100) | 76 % | 73 % | 72 % | 73 % | 76 % | SI | 96% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Informes de Encuestas de Satisfacción realizadas por empresas externas. | |
| •Servicios de atención al Beneficiario/a -Entrega de Información oportuna, pertinente y de calidad del Régimen General de Garantías en Salud | <u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de encuestados que califica como satisfactoria la información entregada por los distintos canales (call center, sucursales, web) Aplica Enfoque de Género: NO | ((Encuestados que califican como satisfactoria la información entregada por los distintos canales (call center, sucursales, web)/Total de encuestados)*100) | 71 % | 69 % | 75 % | 78 % | 69 % | SI | 112% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Informes de Encuestas realizadas por empresas externas. | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|-------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| •Servicios de atención al Beneficiario/a - Solución de solicitudes ciudadanas | <u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de Reclamos por mala calidad de atención en sucursales respecto del total de reclamos recibidos Aplica Enfoque de Género: SI | ((N° de Reclamos por mala calidad del servicio año/N° total de Reclamos realizados año)*100) Mujeres: Hombres: | 24 % 0% 0% | 13 % 0% 0% | 4 % 5% 4% | 6 % 6% 6% | 15 % 15% 16% | SI | 250% | 8% | <u>Formularios/Fichas</u> Informes Sistema de Gestión de Reclamos. | 2 |
| •Servicios de atención al Beneficiario/a - Emisión de Ordenes de Atención en Salud | <u>Eficacia/Productos</u> Porcentaje de Bonos Electrónicos emitidos respecto del total de Bonos emitidos en el año. Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de Bonos electrónicos emitidos/N° de Bonos emitidos)*100) | 31 % | 34 % | 41 % | 42 % | 32 % | SI | 131% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Boletín Estadístico y Reportes Componente Ventas Sistema Información Seguro Público. | 3 |
| •Servicios de atención al Beneficiario/a - Solución de solicitudes ciudadanas | <u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de Reclamos por Mala Calidad de Atención en sucursales, resueltos dentro de 15 días Aplica Enfoque de Género: SI | ((N° de reclamos por mala calidad de atención en sucursales resueltos dentro de 15 días/N° de reclamos por mala calidad de atención en sucursales)*100) Mujeres: Hombres: | 92 % 0% 0% | 95 % 0% 0% | 97 % 97% 97% | 97 % 97% 97% | 94 % 94% 94% | SI | 103% | 3% | <u>Base de Datos/Software</u> Reportes del Sistema de Reclamos. | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Régimen General de Garantías en Salud • Plan Nacional de Afiliación y Acreditación | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de Temporeros beneficiarios de FONASA según estimado temporeros nivel País. Aplica Enfoque de Género: SI | ((N° total de temporeros beneficiarios del FONASA/N° total estimado de Temporeros a nivel País)*100) Mujeres: Hombres: | 35.5 % | 57.7 % | 65.5 % | 71.1 % | 64.8 % | SI | 110% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Reportes/Informes sobre el tema de trabajador temporero. | |
| | | | 8.7% | 0.0% | 76.3% | 53.9% | 16.2% | | | | | |
| | | | 26.8% | 0.0% | 45.6% | 17.3% | 48.6% | | | | | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> •Régimen General de Garantías en Salud &nbsp;&nbsp; - Plan de beneficios en salud •Servicios de atención al Beneficiario/a •Plan Nacional de Afiliación y Acreditación &nbsp;&nbsp; - Acreditación •Plan Nacional de Afiliación y Acreditación &nbsp;&nbsp; - Emisión de instrumentos de identificación | <p><i>Eficiencia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de indigentes o personas carentes de recursos, acreditados con nuevo sistema de acreditación de FONASA respecto al número de indigentes estimados por FONASA periodo 2006-2010.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de indigentes o personas carentes de recursos con credenciales del nuevo sistema de acreditación/N° de indigentes estimados por Fonasa periodo 2006-2010)*100)</p> | 42 % | s.i. | 97 % | 94 % | 95 % | SI | 99% | 5% | <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos de beneficiarios de Fonasa.</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------|------------|
| •Fiscalización del Régimen General de Garantías en Salud -Fiscalización de Cotizaciones •Gestión Financiera -Recaudación | <u>Economía/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de recuperación de evasión de cotizaciones Aplica Enfoque de Género: NO | ((Monto de cotizaciones evadidas recuperadas/Monto total de cotizaciones evadidas)*100) | 3.7 % | 4.0 % | 5.2 % | 5.5 % | 5.2 % | SI | 106% | 5% | Reportes/Informes Acta de Fiscalización y Documentos de pago | |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 95% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 0% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 95% |

Notas:

1.-Indicador no medido

2.-Las razones del sobrecumplimiento obedecen de alguna manera a la implementación del PMG SIAC en la lógica ISO ya que ha implicado una mejora en los procesos de atención a beneficiarios en sucursales. No obstante lo anterior, este indicador no estaba dando cuenta de la gestión de FONASA ya que se mezclaba con los reclamos por concepto de servicio otorgado por otras instituciones como por ejemplo, servicios de Salud, lo que no es de directa gestión de FONASA y hacía que la medición sea imprecisa. Por lo anterior, se decidió modificar el indicador para la formulación presupuestaria 2009, siendo aceptada. Adicionalmente, se observa que la fórmula de cálculo del porcentaje de cumplimiento aplicada por DIPRES para este indicador es incorrecta ya que de acuerdo a nuestros registros el porcentaje de sobre cumplimiento es de 160%

3.-El objetivo de este indicador era incentivar el uso de la modalidad de venta electrónica, lo que estaría cumplido dados los resultados de los últimos 4 años, en que ya se ha llegado a un nivel cercano o superior al 40%. La anterior argumentación sirvió para eliminar este indicador para el 2009, sin embargo la meta 2008 comprometida no fue modificada.

