

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<i>Eficacia/Producto</i> Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres) Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones/N° total de entidades aseguradoras)	13	13	28	46	33	SI	139%	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Fiscalización	1
•Fiscalización	<i>Eficiencia/Producto</i> Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/N° total de fiscalizadores)	38.6	35.2	52.2	60.5	43.5	SI	139%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Fiscalización	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Atención al beneficiario
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención personal.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de espera para la atención personal en las oficinas de la Superintendencia</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria del tiempo de espera para la atención personal/N° total de atenciones personales en las oficinas de la Superintendencia)</p>	20 minutos	19 minutos	21 minutos	5 minutos	23 minutos	SI	460%	15%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Atención Personal y Telefónica</p>	3
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de reclamos escritos resueltos por analista</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° total de reclamos escritos resueltos/N° total de analistas)</p>	710	658	443	199	456	NO	44%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema Único de Reclamos</p>	4
<p>•Resolución escrita de reclamos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de resolución de reclamos escritos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma del tiempo total de resolución de reclamos escritos/N° total de reclamos escritos resueltos)</p>	78 días	103 días	102 días	49 días	120 días	SI	245%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Único de Reclamos</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo menor o igual a 90 días. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo igual o menor a 90 días/N° total de reclamos administrativos resueltos)*100)	0 %	0 %	0 %	88 %	50 %	SI	177%	10%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	6
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de resolución de controversias Aplica Enfoque de Género: NO	((Suma del tiempo total de demora en resolución de controversias/N° total controversias resueltas))	243 días	243 días	161 días	152 días	240 días	SI	158%	10%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	7
•Resolución de controversias	<u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Promedio de controversias resueltas por abogado Aplica Enfoque de Género: NO	(N° Controversias Resueltas/N° total de Abogados que resuelven controversias)	386	323	301	158	270	NO	59%	10%	Base de Datos/Software Sistema Único de Reclamos	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución de controversias	<i>Calidad/Producto</i> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100)	0 %	0 %	0 %	68 %	50 %	SI	137%	10%	Base de Datos/Software Sistema Unico de Reclamos	9

(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	80%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	20%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento se explica por el cumplimiento, en un 113% de cumplimiento, de las actividades de fiscalización regulares comprometidas por cada unidad del Departamento de Control y por el número de fiscalizaciones extraordinarias ejecutadas, el cual ascendió a 140 fiscalizaciones

2.-El sobrecumplimiento se explica por la superación de la meta comprometida a nivel de cada unidad del Departamento de Control y por el número de fiscalizaciones extraordinarias realizadas, el que ascendió a 140 fiscalizaciones.

3.-La meta se sobrecumplió, reduciéndose en forma notable el tiempo que las personas esperan para ser atendidas. El sobrecumplimiento se explica sustancialmente por la baja en la demanda por atenciones personales en un 36% con respecto al año 2005 y por mejoras en las instalaciones de la plataforma de atención.

4.-El no cumplimiento se debe al menor ingreso de reclamos a resolver por vía administrativa, el cual se redujo en un 45,7% en relación al año 2005. Esta reducción en el ingreso de reclamos puede explicarse en parte, por la política institucional de resolver los problemas de las personas antes que se conviertan en reclamos, y esto vía respuesta a las consultas personales, telefónicas o a través de Internet. Por otra parte, es posible que las personas hayan alcanzado un mayor nivel de conocimiento respecto a sus derechos y deberes, objetivo estratégico institucional.

5.-El sobre cumplimiento, que representa una reducción del tiempo de resolución del 51,6% respecto del año anterior, se justifica por la menor demanda de resolución de reclamos por vía administrativa.

6.-El sobrecumplimiento se explica por la considerable disminución de la demanda observada, lo que permite un menor tiempo en la resolución de reclamos.

7.-El ingreso de controversias se redujo en un 52% respecto del año 2005, lo que permitió reducir el tiempo promedio de resolución.

8.-El no cumplimiento se debe a la disminución de la demanda observada en el año 2006. El ingreso de controversias se redujo en un 52,2%, respecto del año anterior. Esta reducción puede explicarse en parte, como en el caso de los reclamos administrativos, por la política institucional de resolver los problemas de las personas antes que se transformen en reclamos o controversias.

9.-El sobrecumplimiento se explica por la disminución de la demanda observada. El ingreso de controversias del año 2006 se redujo en un 52% en relación al año 2005.