

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Producto</u> Promedio de fiscalizaciones por entidad aseguradora (Fonasa e Isapres) Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones/N° total de entidades aseguradoras)	46 número	52 número	63 número	71 número	41 número	SI	174%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Fiscalización	1
•Fiscalización	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de fiscalizaciones a entidades aseguradoras por fiscalizador Aplica Enfoque de Género: NO	(N° total de fiscalizaciones a entidades aseguradoras/N° total de fiscalizadores)	60.5 número	47.3 número	48.4 número	51.5 número	36.9 número	SI	140%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Fiscalización	2
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de la garantía financiera de isapres fiscalizada Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de la garantía financiera de isapres fiscalizada/Monto de la garantía que las isapres mantienen en custodia)*100)	n.m.	n.m.	0.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Control de la Garantía diarios y mensuales	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento, protegidos por fiscalización Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de casos GES fiscalizados/N° total de casos GES en Problemas de Salud de resolución Hospitalaria con riesgo de incumplimiento)*100)	n.m.	n.m.	0.0 %	10.2 %	10.0 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Fiscalización	
•Fiscalización	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de personas beneficiarias que hacen uso de la Cobertura Adicional de Enfermedades Catastróficas (CAEC), protegidas por fiscalización Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de personas beneficiarias con uso CAEC fiscalizadas/N° total de personas beneficiarias que hacen uso de la CAEC)*100)	n.m.	n.m.	0.0 %	11.9 %	10.0 %	SI	119%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Fiscalización	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Resolución escrita de reclamos	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 150 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos administrativos resueltos en un tiempo máximo de 150 días /Total de reclamos administrativos resueltos)*100)	n.m.	n.m.	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo igual o menor a 180 días Aplica Enfoque de Género: SI	((N° de controversias resueltas en tiempo igual o menor a 180 días/N° total de controversias resueltas)*100) Mujeres: Hombres:	68 % 0% 0%	80 % 0% 0%	84 % 0% 0%	74 % 74% 74%	70 % 70% 70%	SI	106%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos <u>Base de Datos/Software</u> Sistema Unico de Reclamos	
•Resolución de controversias	<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de controversias resueltas en un tiempo máximo de 300 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de controversias resueltas en un tiempo máximo de 300 días /Total de controversias resueltas)*100)	n.m.	n.m.	100.0 %	100.0 %	100.0 %	SI	100%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de gestión mensual de la Intendencia de Fondos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Estudios acerca del Sistema de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas por el Departamento de Estudios Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	n.m.	n.m.	100.0 %	100.0 %	80.0 %	SI	125%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informes preparados por el Departamento de Estudios y Desarrollo	4
•Difusión y Educación	<u>Eficacia/Producto</u> 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 Enfoque de Género: NO	((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)	n.m.	n.m.	206 %	125 %	100 %	SI	125%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Difusión y Educación	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> Evaluación promedio de los usuarios/as sobre las presentaciones realizadas en las capacitaciones Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de evaluaciones de los usuarios participantes de las capacitaciones/Total de usuarios que participaron de las capacitaciones)	n.m.	n.m.	0.0 número	6.7 número	6.0 número	SI	112%	5%	Reportes/Informes Informe mensual de la Unidad e Informe consolidado mensual del Departamento Gestión de Clientes	

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Se tenía previsto que la mayor complejidad en el análisis de riesgo para las fiscalizaciones daría lugar a una menor cobertura de los seguros de salud. Sin embargo, la meta fue sobre cumplida debido a la rapidez de aprendizaje y al apoyo de los sistemas informáticos. Este indicador no se consideró en el Formulario H 2010, pero se continuará midiendo en el SIG

2.-Se tenía previsto que la mayor complejidad en el análisis de riesgo para las fiscalizaciones daría lugar a una menor productividad del equipo fiscalizador. Sin embargo, la meta fue sobre cumplida debido a la rapidez de aprendizaje y al apoyo de los sistemas informáticos. Este indicador no se consideró en el Formulario H 2010, pero se continuará midiendo en el SIG

3.-El sobre cumplimiento se explica porque no se dieron totalmente las proyecciones de aumento de demanda, sin embargo la mayor complejidad en la atención de consultas, significó que los tiempos aumentarán respecto del año 2008, debido también a la inclusión de la Ley de transparencia en los trámites exigibles por los usuarios/as.

4.-Se sobre cumplió la meta por la realización total de las actividades programadas. Producto del análisis del indicador se mantuvo el foco de la medición, pero se cambió el nombre y su formulación, esto quedó reflejado en el Formulario H para el año 2010, de la siguiente forma: Indicador: Porcentaje de Temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios Fórmula de cálculo: (Número de temas estudiados, que disponen de, a lo menos, un informe emitido por el Departamento de Estudios en el año t/Número de temas comprometidos en el año t (1.Cartera Beneficiarios, 2.Información Financ. Sistema Isapre, 3.Prest. de Salud, 4.Egresos Hosp., 5.Licencias Médicas, 6.GES-AUGE, 7.Planes Salud, 8.Precios, 9.Excedentes Cotización 10.Evaluación Reforma, 11.Fon)*100

5.-Se sobre cumplió la meta porque se capacitaron 49.829 comparadas con las 40.000 que se esperaba educar. Esto se explica por el mayor despliegue que se hizo en regiones de estas actividades. Para el periodo siguiente se mantiene el indicador y la meta, pero ésta se construye con una programación mayor de educados, que son 50.000. Este indicador no se consideró en el Formulario H 2010, pero se continuará midiendo en el SIG