

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

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

Misión ¹

Regular y fiscalizar a los seguros y prestadores de salud del ámbito público y privado, resguardando los derechos de las personas promoviendo la calidad y la seguridad en las atenciones de salud

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización	2	0	2	0
2	Regulación	1	0	1	0
3	Gestión de Consultas y Reclamos	3	0	3	0
4	Gestión de Prestadores	2	0	2	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		8	0	8	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Fiscalización					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t	29,4 %	46,7 %	--	50,0 %	90,0 %
<i>N° de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud fiscalizados durante el año t</i>	5,0	7,0		41,0	90,0
<i>N° total de procesos de acreditación de Prestadores Institucionales de Salud ejecutados durante el año t</i>	17,0	15,0		82,0	100,0

Gestión de Consultas y Reclamos

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos	80,8 %	81,0 %	80,6 %	80,0 %	80,0 %
<i>N° de atenciones presenciales realizadas en máximo 12 minutos</i>	<i>21.959,0</i>	<i>25.186,0</i>	<i>28.687,0</i>	<i>24.000,0</i>	<i>32.000,0</i>
<i>N° total de atenciones presenciales realizadas</i>	<i>27.186,0</i>	<i>31.094,0</i>	<i>35.599,0</i>	<i>30.000,0</i>	<i>40.000,0</i>

Gestión de Consultas y Reclamos

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	73,0 %	89,2 %	--	75,0 %	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>	<i>476,0</i>	<i>1.114,0</i>		<i>2.618,0</i>	<i>1.170,0</i>
<i>Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t</i>	<i>652,0</i>	<i>1.249,0</i>		<i>3.491,0</i>	<i>1.500,0</i>

Gestión de Consultas y Reclamos

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 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	98,0 %	89,8 %	--	80,0 %	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>	<i>1.307,0</i>	<i>969,0</i>		<i>1.210,0</i>	<i>1.680,0</i>
<i>Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t</i>	<i>1.334,0</i>	<i>1.079,0</i>		<i>1.513,0</i>	<i>2.100,0</i>

Gestión de Prestadores					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 65 días hábiles	--	--	--	72,0 %	82,0 %
<i>N° de solicitudes de inscripción de de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades en el Registro de Prestadores Individuales de Salud resueltas dentro de 65 días hábiles en el período t</i>				34.560,0	41.000,0
<i>N° Total de solicitudes de inscripción de de títulos o habilitaciones profesionales, especialidades y subespecialidades resueltas en el período t</i>				48.000,0	50.000,0

Gestión de Prestadores					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t	88,2 %	83,3 %	100,0 %	85,4 %	90,0 %
<i>N° de Solicitudes de Acreditación resueltas dentro del plazo de 90 días hábiles en el año t</i>	15,0	15,0	23,0	82,0	90,0
<i>N° total de Solicitudes de Acreditación resueltas en el año t</i>	17,0	18,0	23,0	96,0	100,0

[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 de ley de presupuestos 2014.

[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 de ley de presupuestos 2014

[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.