

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.