

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2015

Ministerio	MINISTERIO DE SALUD	Partida	16
Servicio	FONDO NACIONAL DE SALUD	Capítulo	02

Misión ¹

Ser el seguro público solidario y único que garantiza el acceso universal a salud de calidad, oportuna y con protección financiera a toda su población asegurada.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Plan de Salud	1	1	0	0
2	Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	1	0	1	0
3	Gestión Financiera del seguro	1	0	1	0
4	Atención al asegurado	1	0	1	0
5	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		4	1	3	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	25%	75%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

Plan de Salud					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos recibidos en año t	0 %	91 %	95 %	91 %	95 %
<i>Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t</i>	0	7.418	6.735	5.915	7.239
<i>Número total de reclamos GES recibidos por FONASA, en año t</i>	0	8.152	7.089	6.500	7.620

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Atención al asegurado					
Indicador Variables	2011	2012	2013	2014 Estimado	2015 Meta
Porcentaje de reclamos por calidad de atención de personas en sucursales, respecto al total de reclamos, año t	0,0 %	3,7 %	5,4 %	4,6 %	4,0 %
<i>Total de reclamos por calidad de atención de personas en sucursales, año t</i>	0,0	776,0	915,0	1.113,0	968,0
<i>Total de reclamos recibidos, año t</i>	0,0	20.898,0	16.922,0	24.198,0	24.198,0

[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 2015.

[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 2015

[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.