

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

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

Misión ¹

Proteger y promover los derechos en salud de las personas, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Fiscalización	2	0	2	0
2	Regulación	0	0	0	0
3	Gestión de Consultas y Reclamos	3	0	3	0
4	Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud	3	0	3	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)

Gestión de Consultas y Reclamos					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t.	85,8 %	79,7 %	78,1 %	77,9 %	80,0 %
<i>N° de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t</i>	31.840,0	32.940,0	37.922,0	41.169,0	45.997,0
<i>N° total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t</i>	37.121,0	41.334,0	48.577,0	52.849,0	57.497,0

Gestión de Consultas y Reclamos					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t	91,8 %	89,5 %	77,0 %	80,0 %	80,0 %
<i>Número de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en 60 días hábiles o menos en el año t</i>	895,0	3.181,0	7.006,0	7.648,0	8.030,0
<i>Número total de Reclamos en las submaterias AUGE y VARIACIÓN DE PRECIO, resueltos en el año t</i>	975,0	3.556,0	9.104,0	9.559,0	10.037,0

Gestión de Consultas y Reclamos					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	83,3 %	86,7 %	80,1 %	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>	1.460,0	942,0	1.675,0	917,0	963,0
<i>Número total de Reclamos en las Submaterias NEGATIVA DE COBERTURA, TÉRMINO DE CONTRATO y CAEC, resueltos en el año t</i>	1.753,0	1.086,0	2.091,0	1.146,0	1.203,0

Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de Prestadores Institucionales Acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t	--	97,1 %	91,1 %	84,6 %	90,3 %
<i>Número de Prestadores Institucionales acreditados fiscalizados con plan de mejora aprobado en el año t</i>		33,0	51,0	22,0	28,0
<i>Número de Prestadores Institucionales acreditados fiscalizados en que se instruye presentación de un plan de mejora en el año t por 100</i>		34,0	56,0	26,0	31,0

Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales y especialidades en el registro de prestadores individuales de	80,4 %	92,4 %	95,2 %	99,3 %	95,0 %

salud resueltas en el plazo de 40 días hábiles en el año t					
<i>Número de solicitudes de inscripción en el registro resueltas dentro de 40 días hábiles en el año t</i>	<i>57.609,0</i>	<i>58.004,0</i>	<i>57.167,0</i>	<i>57.739,0</i>	<i>59.251,0</i>
<i>Número total de solicitudes de inscripción en el registro resueltas en el año t</i>	<i>71.645,0</i>	<i>62.746,0</i>	<i>60.026,0</i>	<i>58.129,0</i>	<i>62.369,0</i>

[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 2017.

[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 2017

[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.