

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año/N° total de encuestados en el año t)*100	58 % (350/603) *100 H: 13 (80/603)* 100 M: 45 (271/603) *100	63 % (342/543) *100 H: 13 (70/543)* 100 M: 50 (272/543) *100	58 % (325/561) *100 H: 12 (65/561)* 100 M: 46 (260/561) *100	N.M.	58 % (986/1700) *100 H: 12 (197/1700) *100 M: 46 (788/1700) *100	58 % (986/1700))*100 H: 12 (197/1700))*100 M: 46 (788/1700))*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Encuesta de Satisfacción usuaria realizada por empresa externa	1
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos GES resueltos en año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</small>	(Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t/Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t)*100	97.94 % (5606.00/ 5724.00)* 100 H: 97.82 (2155.00/ 2203.00)* 100 M: 98.01 (3451.00/ 3521.00)* 100	98.71 % (4957.00/ 5022.00)* 100 H: 98.95 (1980.00/ 2001.00)* 100 M: 98.54 (2977.00/ 3021.00)* 100	97.64 % (6630.00/ 6790.00)* 100 H: 97.63 (2554.00/ 2616.00)* 100 M: 97.65 (4076.00/ 4174.00)* 100	97.58 % (3991.00/4 090.00)*10 0 H: 97.37 (1480.00/1 520.00)*10 0 M: 97.70 (2511.00/2 570.00)*10 0	97.98 % (6261.00/6 390.00)*10 0 H: 97.77 (2322.00/2 375.00)*10 0 M: 98.11 (3939.00/4 015.00)*10 0	98.00 % (7242.00/ 7390.00)* 100 H: 99.81 (2686.00/ 2691.00)* 100 M: 96.96 (4556.00/ 4699.00)* 100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de gestión de reclamos GES resueltos	2
•Atención al asegurado	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles	(Numero de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles	76 % (10865/14 231)*100	83 % (9542/115 33)*100	84 % (12405/14 705)*100	84 % (6803/8125) *100	84 % (12600/150 00)*100	84 % (12600/15 000)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informe gestión de reclamos global	3

	de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	en el año t/Número de reclamos FONASA resueltos en el año t)*100	H: 76 (4889/6404)*100 M: 76 (5976/7827)*100	H: 79 (4103/5190)*100 M: 86 (5439/6343)*100	H: 81 (5334/6617)*100 M: 87 (7071/8088)*100	H: 83 (2612/3132)*100 M: 84 (4191/4993)*100	H: 80 (5418/6750)*100 M: 87 (7182/8250)*100	H: 80 (5418/6750)*100 M: 87 (7182/8250)*100			
•Gestión Financiera del seguro	<u>Economía/Producto</u> 4 Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de recaudación electrónica segmento trabajadores dependientes, año t/Total de recaudación segmento trabajadores dependientes, año t)*100	82 % (1014490/1241288)*100	83 % (1101870/1325889)*100	85 % (1215475506/1425232322)*100	90 % (682981/756006)*100	93 % (1506600/1620000)*100	98 % (1837139/1874632)*100	20%	Reportes/Informes Informe elaborado por el Subdepto. Recaudación de Cotizaciones.	4
•Atención al asegurado	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Número total de reclamos resueltos por Conceptos Servicios FONASA, en año t/Número total de reclamos recibidos, por conceptos Servicios FONASA, en el año t)*100	98.1 % (3655.0/3725.0)*100 H: 97.6 (1362.0/1396.0)*100 M: 98.5 (2293.0/2329.0)*100 0	86.8 % (2362.0/2722.0)*100 H: 85.1 (891.0/1047.0)*100 M: 87.8 (1471.0/1675.0)*100 0	94.0 % (2858.0/3040.0)*100 H: 93.7 (1283.0/1369.0)*100 M: 94.3 (1575.0/1671.0)*100 0	85.3 % (1202.0/1409.0)*100 H: 86.0 (478.0/556.0)*100 M: 84.9 (724.0/853.0)*100	94.0 % (2914.0/3100.0)*100 H: 94.0 (1311.0/1395.0)*100 M: 94.0 (1603.0/1705.0)*100	94.0 % (2914.0/3100.0)*100 H: 94.0 (1311.0/1395.0)*100 M: 94.0 (1603.0/1705.0)*100 0	20%	Reportes/Informes Informe de gestión de reclamos por concepto Servicios FONASA	5

Notas:

1 La encuesta se aplica anualmente, por lo que no hay mediciones intermedias. Se responde directamente sobre 3 opciones: ha mejorado, empeorado o esta igual. Se realizará un llamado a licitación pública para adjudicar a la empresa de investigación que estará encargada de llevar a cabo la aplicación del estudio.

Se concluye que FONASA ha mejorado, a través de una pregunta específica de la encuesta: En el último año usted siente que FONASA ha mejorado, empeorado o está igual?

2 Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso.

Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionado más los reclamos en estado cerrado.

Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.

El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente en el evento que deban requerirse antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo.

3 Se entenderá por reclamos FONASA resueltos todos los reclamos ingresados al sistema informático de solicitudes ciudadanas, en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado.

Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo en el año t.

4 Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas.
Los valores están en MM\$.

5 Se entenderá por reclamos recibidos por concepto Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, conforme a la siguiente clasificación de entrada del sistema informático:

- Calidad de Atención Sucursales
- Calidad Servicio Web
- Calidad de Atención Call Center
- Cobro Indebido
- Afilación
- Cotizaciones
- Préstamos Médicos
- Infraestructura y Caídas de Sistema.

Se entenderá por reclamos resueltos por concepto Servicios FONASA todos los reclamos recibidos en el año t, según conceptos anteriores en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, de acuerdo al registro del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.