

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2018

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	0	0	0	0
2	Compra sanitaria con mecanismo de pago asociado a resultado	0	0	0	0
3	Gestión Financiera del seguro	1	0	1	0
4	Atención al asegurado	2	0	2	0
5	Otros Indicadores (3)	2	0	2	0
Total Indicadores		5	0	5	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)

Indicadores Transversales					
Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado	63 %	58 %	55 %	58 %	58 %
<i>N° de encuestados que sienten que FONASA ha mejorado el servicio entregado en el año</i>	342	325	974	986	986
<i>N° total de encuestados en el año t</i>	543	561	1.765	1.700	1.700

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos GES resueltos en año t	98,71 %	97,64 %	99,01 %	98,00 %	98,50 %
<i>Número total de reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, en año t</i>	<i>4.957,00</i>	<i>6.630,00</i>	<i>7.993,00</i>	<i>7.242,00</i>	<i>8.782,00</i>
<i>Número total de reclamos GES resueltos por FONASA, en año t</i>	<i>5.022,00</i>	<i>6.790,00</i>	<i>8.073,00</i>	<i>7.390,00</i>	<i>8.916,00</i>

Atención al asegurado

Indicador Variables	2014	2015	2016	2017 Estimado	2018 Meta
Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t	86,8 %	94,0 %	96,5 %	94,0 %	95,0 %
<i>Número total de reclamos resueltos por Conceptos Servicios FONASA, en año t</i>	<i>2.362,0</i>	<i>2.858,0</i>	<i>2.596,0</i>	<i>2.914,0</i>	<i>3.040,0</i>
<i>Número total de reclamos recibidos, por conceptos Servicios FONASA, en el año t</i>	<i>2.722,0</i>	<i>3.040,0</i>	<i>2.691,0</i>	<i>3.100,0</i>	<i>3.200,0</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 2018.

[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 2018

[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.