

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2021

|            |                           |          |    |
|------------|---------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE SALUD       | PARTIDA  | 16 |
| SERVICIO   | SUPERINTENDENCIA DE SALUD | CAPITULO | 11 |

#### Mision

Proteger, promover, y velar por el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud, con relación a Fonasa, Isapres y prestadores.

#### Objetivos Estratégicos Institucionales

| Número | Descripción  |
|--------|--|
| 1      | Potenciar la información, comunicación y servicios ofrecidos a las personas en razón de la protección de sus derechos y sin discriminación alguna, mediante el mejoramiento de los canales de acceso, difusión, educación y uso de las tecnologías, para entregar respuestas dignas, oportunas y de calidad e incrementar el conocimiento de las personas en el uso de su sistema de salud, y así contar con personas más protegidas, más conscientes de sus derechos, más dispuestos a ejercerlos y más responsables de sus obligaciones.             |
| 2      | Fiscalizar y regular a los fondos y seguros privados de salud, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, para proteger los derechos en salud de las personas, eliminando las diferencias evitables en razón de su género y contra toda forma de discriminación para mejorar el desempeño del sistema de salud.   |
| 3      | Estimular, orientar y contribuir al desarrollo progresivo de los sistemas de provisión de la calidad asistencial, ejerciendo efectivamente las atribuciones legales vigentes, a través de la fiscalización, normativa y registro, para garantizar a todas las personas usuarias del sistema, público y privado, una atención de salud con adecuados estándares de calidad y seguridad, y de resguardo de sus derechos y contra toda forma de discriminación derivando en mayores grados de satisfacción, eficiencia, equidad y seguridad del paciente. |
| 4      | Gestionar con liderazgo los recursos institucionales y las personas, implementando un modelo de gestión eficiente, transparente, enfocado en los funcionarios que incorpora en sus prácticas la promoción de la equidad de género y no discriminación, potenciando el capital humano, el trabajo en equipo y los recursos disponibles para contribuir al logro de los compromisos de la organización, y de esta forma cumplir la misión de la Superintendencia.  |

| N°   | Producto Estratégico  | Número de Indicadores-Ámbitos de Control |           |          |         |
|--|---|--|-----------|----------|---------|
|  |   | Total                                    | Resultado | Producto | Proceso |
| 1  | Fiscalización   | 0  | 0         | 0        | 0       |
| 2  | Regulación  | 0  | 0         | 0        | 0       |
| 3  | Gestión de Consultas y Reclamos                                     | 2  | 0         | 2        | 0       |
| 4  | Administración de los sistemas de Evaluación de la Calidad en Salud | 0  | 0         | 0        | 0       |
| 5  | Otros Indicadores (1)   | 2  | 0         | 2        | 0       |
| <b>Total Indicadores</b>                     |   | 4  | 0         | 4        | 0       |
| <b>Participación sobre Total Indicadores</b> |   | 100%                                     | 0%        | 100%     | 0%      |

[1] 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.

#### Indicadores de Desempeño 2021

| N° | Indicador | Efectivo 2017 | Efectivo 2018 | Efectivo 2019 | Efectivo a Junio 2020 | Meta 2021 |
|----|-----------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------|
|----|-----------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------|

|   |   |             |             |            |            |            |
|---|---|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| 1 | 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.                                | 79,00 %     | 80,80 %     | 79,40 %    | 73,90 %    | 78,00 %    |
| 2 | Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t.   | 110,00 días | 124,00 días | 62,00 días | 49,00 días | 81,00 días |
| 3 | Porcentaje de solicitudes de inscripción de títulos o habilitaciones profesionales y especialidades en el registro de prestadores individuales de salud resueltas en el plazo de 30 días hábiles en el año t. | 98,40 %     | 98,90 %     | 98,90 %    | 98,70 %    | 98,00 %    |
| 4 | Porcentaje de solicitudes de acreditación resueltas hasta la etapa de inscripción en el registro, caso corresponda, dentro de un plazo de 120 días hábiles totales  | 99,00 %     | 100,00 %    | 96,00 %    | 84,00 %    | 90,00 %    |