



# INFORME FORMULACIÓN MINISTERIAL MECANISMO DE INCENTIVO INSTITUCIONAL 2022

## MINISTERIO DE SALUD (PARTIDA 16)

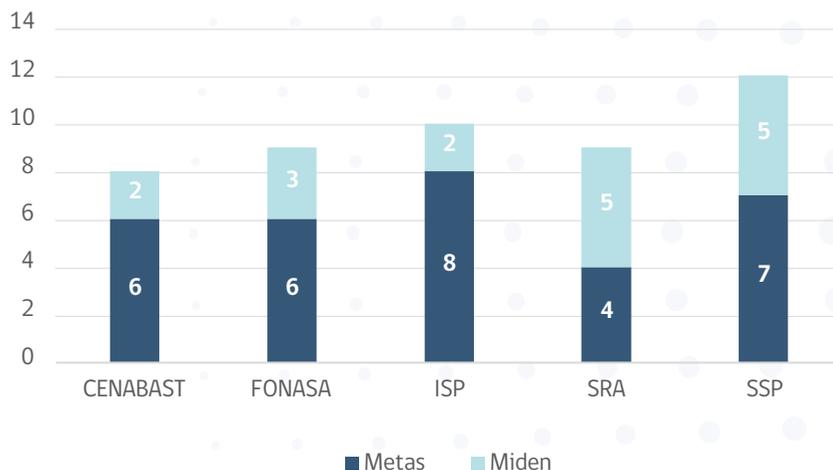
**SERVICIOS:** Fondo Nacional de Salud, Instituto de Salud Pública de Chile, Central de Abastecimientos del S.N.S.S., Subsecretaría de Salud Pública, Subsecretaría de Redes Asistenciales y Superintendencia de Salud.

El Programa Marco 2022 de los mecanismos de incentivo institucional<sup>1</sup>, estableció tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la eficacia, eficiencia y calidad de servicio, los que se midieron a través de indicadores de desempeño, o instrumentos de similar naturaleza (Sistema de Planificación y Control de Gestión) para instituciones de reciente creación.

En este contexto, las instituciones no deben comprometer objetivos de gestión, expresados en las metas de los indicadores para el año 2022, menos exigentes respecto de lo establecido y logrado en períodos anteriores.

Entre noviembre y diciembre de 2021 las instituciones formularon sus compromisos y metas para el año 2022 en el marco de un incentivo monetario de tipo institucional, es decir para toda la dotación. En este contexto, 5 Servicios dependientes y relacionados del Ministerio de Salud comprometieron el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG - Adscritos) y 1 Servicio Metas de Eficiencia Institucional (MEI). En su conjunto, los seis (6) Servicios del Ministerio comprometieron 56 indicadores de los cuales 37 definen una meta y solo 19 un compromiso de medición correcta<sup>2</sup>, cuyo resumen se presenta en el siguiente gráfico:

**Gráfico N°1:**  
**Tipo de indicadores por Servicio. PMG Ministerio de Salud 2022**



Meta: Se establece un valor específico, que el Servicio debe alcanzar al cierre del año de implementación del indicador.

Medir: Determinar correctamente el valor del indicador al cierre del año de implementación.

Fuente: Dipres.

<sup>1</sup> El Programa Marco 2022 para los Servicios PMG y adscritos a él, fue establecido mediante Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021. Para los Servicios con MEI el Programa es establecido en un decreto exento suscrito por el Ministro de Hacienda y el/la ministro o ministra del ramo. [http://www.dipres.gob.cl/598/articles-163158\\_doc\\_pdf1.pdf](http://www.dipres.gob.cl/598/articles-163158_doc_pdf1.pdf)

<sup>2</sup> Para indicadores cuyo compromiso es medir correctamente, a fin de establecer una línea de base que permita formular una meta en un próximo período el Decreto Exento N°465, del 20 de octubre de 2021 establece que "Se entenderá cumplido cada indicador, si está correctamente medido al 31 de diciembre de 2022 y cumple con todos los requisitos técnicos establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%".

**Gráfico N°2:**  
**Tipo de indicadores MEI Superintendencia de Salud, Ministerio de Salud 2022**



Meta: Se establece un valor específico que el Servicio debe alcanzar al cierre del año de implementación del indicador.  
 Medir: Determinar correctamente el valor del indicador al cierre del año de implementación.

Fuente: Dipres.

A continuación, se presenta el detalle de los compromisos de los indicadores para cada uno de los Servicios del Ministerio de Salud.

**Cuadro 1. Listado de Indicadores Comprometidos FONDO NACIONAL DE SALUD (16.02)**

| OBJETIVO                                | N° | NOMBRE INDICADOR   | META 2022                                   | EFFECTIVO 2020                              | EFFECTIVO 2019                              | EFFECTIVO 2018                              | PROMEDIO (3 AÑOS) |
|---|----|--|---|---|---|---|-------------------|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | 1  | Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t   | 99 (%)<br>(1.504.365 /1.519.560)*100        | 100 (%)<br>(1.989.279 /1.992.735 )*100      | 100 (%)<br>(1.983.649 /1.989.927)*100       | 99 (%)<br>(1.825.879 /1.835.728)*100        | 99,67 (%)         |
|   | 2  | Medidas de Equidad de Género   | 37,50(%)<br>(3 / 8 )*100                    | 100 (%)<br>(5 / 5 )*100                     | 100 (%)<br>(4 / 4 )*100                     | 100(%)<br>(3 / 3 )*100                      | 100 (%)           |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | 3  | Licitación con dos o menos ofertas   | 62 (%)<br>(31 / 50 )*100                    | 63,60 (%)<br>(35 / 55)*100                  | 56,90 (%)<br>(33 / 58 )*100                 | 61,50 (%)<br>(24 / 39 )*100                 | 60,67 (%)         |
|   | 4  | Índice de eficiencia energética.   | Mide  | 61,24(kWh/m2)<br>1.472.905,21 / 24.053      | 73,81(kWh/m2)<br>1.865.110 / 25.269         | 71,53(kWh/m2)<br>1.846.492 / 25.813         | 68,86<br>(kWh/m2) |
|   | 5  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29   | 123,98 (%)<br>(30.149.997 / 24.318.211)*100 | 122,28 (%)<br>(37.243.598 / 3.0457.898)*100 | 116,69 (%)<br>(33.571.045 / 28.769.028)*100 | 123,80 (%)<br>(34.102.552 / 27.547.240)*100 | 120,92 (%)        |
| Objetivo 3:<br>Calidad de los Servicios | 6  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.                  | 45,39(%)<br>(404 / 890)*100                 | 49,54(%)<br>(427 / 862 )*100                | 44,47(%)<br>(366 / 823 )*100                | 48,84(%)<br>(317 / 649)*100                 | 47,62 (%)         |
|   | 7  | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución  | Mide  | 68 (%)<br>77 -9                             | 57 (%)<br>70 -13                            | S.I. <sup>3</sup>                           | S.I.              |
|   | 8  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t   | Mide  | 93,50(%)<br>(17.069 /18.255)*100            | S.I.  | S.I.  | S.I.              |
|   | 9  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 86,67(%)<br>(26 / 30)*100                   | 66,67(%)<br>(20 / 30)*100                   | S.I.  | S.I.  | S.I.              |

Fuente: Dipres. [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266501\\_doc\\_.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266501_doc_.pdf)

3 S.I.: Sin Información.

Cuadro 2. Listado de Indicadores Comprometidos INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA (16.04)

| OBJETIVO                             | N° | NOMBRE INDICADOR   | META 2022  | EFFECTIVO 2020                            | EFFECTIVO 2019                            | EFFECTIVO 2018                           | PROMEDIO (3 AÑOS) |
|--------------------------------------|----|--|--|---|---|--|-------------------|
| Objetivo 1: Gestión Eficaz           | 1  | % de Informes de Resultado para análisis de Especificidad de anticuerpos HLA con antígenos individuales clase I y/o II por Luminex, disponibles al usuario en el plazo de 19 días háb. en el año t, en relación al total de Informes resueltos en el año t | 94 (%)<br>(1.692 / 1.800)*100                      | 98,90(%)<br>(1.211 /1.224)*100            | 88,80(%)<br>(1.640 /1.846)*100            | 77 (%)<br>(1.046 /1.359)*100             | 88,23 (%)         |
|                                      | 2  | Medidas de Equidad de Género   | 25(%)<br>(2/8)*100                                 | 100(%)<br>(5/5)*100                       | 100(%)<br>(5 /5)*100                      | 100(%)<br>(5 /5)*100                     | 100 (%)           |
| Objetivo 2: Eficiencia Institucional | 3  | Índice de eficiencia energética.   | Mide   | 176.68(kWh/m2)<br>4.951.347,14 /28.025    | 193.85(kWh/m2)<br>5.432.544 /28.025       | S.I                                      | S.I.              |
|                                      | 4  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29   | 113,47 (%)<br>(18.374.885.441 /16.193.961.196)*100 | 138,07(%)<br>(23.688.303 /17.156.372)*100 | 100,48(%)<br>(12.197.794 /12.139.212)*100 | 98,14(%)<br>(13.726.811 /13.987.410)*100 | 112,23 (%)        |
|                                      | 5  | Licitación con dos o menos ofertas   | 53,80 (%)<br>(43 /80)*100                          | 41,30 (%)<br>(31 / 75)*100                | 45,80 (%)<br>(27 /59)*100                 | 33,80 (%)<br>(22 / 65)*100               | 40,30 (%)         |
| Objetivo 3: Calidad de los Servicios | 6  | Porcentaje de Informes de Resultado de decomisos priorizados (Ley 20000) despachados a Fiscalías en plazo menor o igual a 5 días hábiles en el año t, en relación al total de Informes de Resultado de decomisos priorizados despachados en el año t.      | 95,60 (%)<br>(8.700/9.100)*100                     | 99,70 (%)<br>(6.764/6.785)*100            | 95,20 (%)<br>(8.607/9.037)*100            | 96,40 (%)<br>(7.114 /7.376)*100          | 97,10 (%)         |
|                                      | 7  | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución  | Mide   | 25 (%)<br>56 -31                          | S.I.                                      | S.I                                      | S.I.              |
|                                      | 8  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.  | 50 (%)<br>(425 /850)*100                           | 59,47 (%)<br>(543 /913)*100               | S.I.                                      | 36,10(%)<br>(304 /842)*100               | S.I.              |
|                                      | 9  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t   | 92,31(%)<br>(1.200/1.300)*100                      | 99,90(%)<br>(1.033 /1.034)*100            | S.I.                                      | S.I.                                     | S.I.              |
|                                      | 10 | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t   | 62,39(%)<br>(73 /117)*100                          | 20,83(%)<br>(25 /120)*100                 | S.I.                                      | S.I.                                     | S.I.              |

Cuadro 3. Listado de Indicadores Comprometidos CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S. (16.05)

| OBJETIVO                                | N° | NOMBRE INDICADOR  | META 2022   | EFFECTIVO 2020                                     | EFFECTIVO 2019                                     | EFFECTIVO 2018                                    | PROMEDIO (3 AÑOS)  |
|---|----|---|---|--|--|---|--------------------|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | 1  | Porcentaje de participación de Cenabast en el gasto devengado en farmacia del Sistema Nacional de Servicios de Salud  | 49 (%)<br>(539.000.000.000 /1.100.000.000.000)*100  | 52 (%)<br>(526.936.452.310 /1.005.437.161.582)*100 | 53 (%)<br>(421.633.162.612 /788.983.433.592)*100   | 47(%)<br>(366.163.978.315 /785.432.919.459)*100   | 50,67 (%)          |
|   | 2  | Porcentaje de ahorro en canasta de fármacos e insumos intermediados por CENABAST en relación a la misma canasta comprada individualmente por establecimientos de salud del Sector Público a través de plataforma electrónica Mercado Público. | 35,20 (%)<br>(221.142.422.826 /628.245.519.391)*100 | 39,60(%)<br>(325.036.301.377 /820.844.919.496)*100 | 37,41(%)<br>(163.058.797.423 /435.902.920.009)*100 | 34,61(%)<br>(93.912.809.167 /271.316.506.023)*100 | 37,21 (%)          |
|   | 3  | Medidas de Equidad de Género  | 12,50 (%)<br>(1 /8)*100                             | 100 (%)<br>(2 / 2)*100                             | 100(%)<br>(1 /1)*100                               | S.I   | S.I.               |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | 4  | Índice de eficiencia energética.  | Mide  | 105,96(kWh/m2)<br>255.565,16 /2.412                | 115,35(kWh/m2)<br>278.213 /2.412                   | 116,13(kWh/m2)<br>280.102 /2.412                  | 112,48<br>(kWh/m2) |
|   | 5  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29  | 81 (%)<br>(3.952.543 / 4.879.683)*100               | 105,72(%)<br>(6.048.827 / 5.721.398)*100           | 74,19(%)<br>(3.566.008 /4.806.848)*100             | 75,47(%)<br>(3.956.213 /5.242.179)*100            | 85,13 (%)          |
| Objetivo 3:<br>Calidad de los Servicios | 6  | Porcentaje de cumplimiento en completitud y oportunidad de unidades de fármacos, insumos y dispositivos médicos de Intermediación despachados en relación a lo programado por los Establecimientos de Salud del S.N.S.S. en el año t          | 86 (%)<br>(4.466.041.758 / 5.193.071.812)*100       | 85 (%)<br>(4.186.153.262 /4.945.782.678)*100       | 87 (%)<br>(3.584.503.578 /4.109.841.599)*100       | 88 (%)<br>(3.253.197.914 /3.694.190.861)*100      | 86,67 (%)          |
|   | 7  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  | Mide  | 100 (%)<br>(43 /43)*100                            | S.I.   | S.I.  | S.I.               |
|   | 8  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t  | 100(%)<br>(1 /1)*100                                | 100 (%)<br>(1 /1)*100                              | S.I.   | S.I.  | S.I.               |

Fuente: Dipres. [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266503\\_doc\\_.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266503_doc_.pdf)

Cuadro 4. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA (16.09)

| OBJETIVO                                | N° | NOMBRE INDICADOR  | META 2022                                    | EFFECTIVO 2020   | EFFECTIVO 2019  | EFFECTIVO 2018   | PROMEDIO (3 AÑOS)                  |
|---|----|---|--|--|---|--|------------------------------------|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | 1  | Porcentajes de brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA), investigados por la SEREMIS de Salud en el año t.   | 94(%)<br>(752 /800)*100                      | 100(%)<br>(766 /766) *100                              | 100(%)<br>(1.051/1.051) *100                            | 92,44(%)<br>(1.051 /1.137) *100                        | 97,48 (%)                          |
|   | 2  | Tiempo promedio de tramitación licencias de pago directo  | 22 (días)<br>(19.200.522 /872.751)           | 15,90(días)<br>(10.101.411 /634.670)                   | 17,10(días)<br>(8.146.202/477.143)                      | 33,30(días)<br>(13.685.839 /410.418)                   | 22,10 (días)                       |
|   | 3  | Medidas de Equidad de Género  | 37,50(%)<br>(3 /8)*100                       | 100(%)<br>(4 /4) *100                                  | 100 (%)<br>(4 /4) *100                                  | 60 (%)<br>(3 /5) *100                                  | 86,67 (%)                          |
|   | 4  | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.  | Mide   | 1,15 (accidentes/100 funcionarios)<br>(98 /8.542) *100 | 2,23 (accidentes/100 funcionarios)<br>(105 /4.700) *100 | 1,70 (accidentes/100 funcionarios)<br>(75 /4.421) *100 | 1,69 (accidentes/100 funcionarios) |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | 5  | Índice de eficiencia energética.  | Mide   | 81,08(kWh/m2)<br>6.019.895 /74.250                     | 79,39(kWh/m2)<br>5.894.920 /74.249                      | 76,35(kWh/m2)<br>5.113.194 /66.971                     | 78,94 (kWh/m2)                     |
|   | 6  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29  | 145 (%)<br>(53.027.264 /<br>36.570.527) *100 | 209,71(%)<br>(390.588.182 /<br>186.253.238) *100       | 120,16(%)<br>(44.546.094 /<br>37.071.118) *100          | 138,57(%)<br>(52.760.692 /<br>38.074.332) *100         | 156,15 (%)                         |
|   | 7  | Licitación con dos o menos ofertas  | 56,90(%)<br>(535 /940 ) *100                 | 52,10(%)<br>(342 / 656) *100                           | 57,50(%)<br>(603 /1.049) *100                           | 54,30(%)<br>(595 /1.095) *100                          | 54,63 (%)                          |
| Objetivo 3:<br>Calidad de los Servicios | 8  | Porcentaje de casos con contactos de enfermedad meningocócica tratados oportunamente (Primeras 24 Horas) desde la notificación del establecimiento de salud a la SEREMI, durante el año t | 97,70 (%)<br>(84 /86)*100                    | 100 (%)<br>(6 /6) *100                                 | 100(%)<br>(68 / 68) *100                                | 100 (%)<br>(75/75) *100                                | 100 (%)                            |
|   | 9  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t  | 95,54(%)<br>(107 /112)*100                   | 13,37(%)<br>(23 /172) *100                             | S.I.  | S.I.   | S.I.                               |
|   | 10 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución   | Mide   | 9 (%)<br>46 -37  | 25 (%)<br>54 - 29                                       | S.I.   | S.I.                               |
|   | 11 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.   | Mide   | 33,17(%)<br>(3.315 / 9.993) *100                       | S.I.  | 47,91(%)<br>(3.849 / 8.034) *100                       | S.I.                               |
|   | 12 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  | Mide   | 94,97(%)<br>(54.254 /57.128) *100                      | S.I.  | S.I.   | S.I.                               |

Cuadro 5. Listado de Indicadores Comprometidos SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES (16.10)

| OBJETIVO                                | N° | NOMBRE INDICADOR  | META 2022                                  | EFFECTIVO 2020                               | EFFECTIVO 2019                                  | EFFECTIVO 2018                            | PROMEDIO (3 AÑOS) |
|---|----|---|--|--|---|---|-------------------|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | 1  | Porcentaje de Garantías GES cumplidas en el año t   | 100 (%)<br>(3.067.051 /3.067.051)*100      | 97,47 (%)<br>(2.517.213 /2.582.422)*100      | 99,66 (%)<br>(4.022.527 /4.036.307)*100         | 99,62 (%)<br>(3.855.069 /3.869.901)*100   | 98,92 (%)         |
|   | 2  | Porcentaje de personas con factores de riesgo, condicionantes de salud mental y trastornos mentales que reciben atención Integral respecto de la población estimada según prevalencia en el año t | 20,90 (%)<br>(596.768 /2.855.351)*100      | 20,90(%)<br>(596.830 /2.855.413)*100         | 22,41(%)<br>(616.885 /2.752.414)*100            | 22,49(%)<br>(605.473 /2.692.080)*100      | 21,93 (%)         |
|   | 3  | Medidas de Equidad de Género  | 25 (%)<br>(2 / 8)*100                      | 50 (%)<br>(2 / 4)*100                        | 100(%)<br>(5 / 5)*100                           | 60 (%)<br>(3 / 5)*100                     | 70 (%)            |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | 4  | Índice de eficiencia energética.  | Mide                                       | 99,68(kWh/m2)<br>194.468,86 /1.951           | 81,29(kWh/m2)<br>158.606 /1.951                 | 57,64(kWh/m2)<br>11.816 /205              | 79,54 (kWh/m2)    |
|   | 5  | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura   | Mide                                       | 3,84 (%)<br>(270.209.708 /7.032.830.666)*100 | 30,03 (%)<br>(1.982.756.500 /6.603.235.057)*100 | S.I.                                      | S.I.              |
|   | 6  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29  | 154,99(%)<br>(135.260.210 /87.267.987)*100 | 219,18(%)<br>(332.424.351 /151.667.008)*100  | 81,91(%)<br>(10.071.783 /12.296.863)*100        | 129,68(%)<br>(28.038.800 /21.621.587)*100 | 143,59 (%)        |
| Objetivo 3:<br>Calidad de los Servicios | 7  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.   | Mide                                       | 16,64(%)<br>(191 /1.148)*100                 | S.I.  | 26,15(%)<br>(222 /849)*100                | S.I.              |
|   | 8  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  | Mide                                       | 76,92(%)<br>(10 /13)*100                     | S.I.  | S.I.                                      | S.I.              |
|   | 9  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t  | Mide                                       | 100 (%)<br>(1 /1)*100                        | S.I.  | S.I.                                      | S.I.              |

Fuente: Dipres. [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266505\\_doc\\_.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266505_doc_.pdf)

**Cuadro 6. Listado de Indicadores Comprometidos SUPERINTENDENCIA DE SALUD (16.11)**

| OBJETIVO                                | N° | NOMBRE INDICADOR   | META 2022                               | EFFECTIVO 2020                             | EFFECTIVO 2019                             | EFFECTIVO 2018                             | PROMEDIO (3 AÑOS) |
|---|----|--|---|--|--|--|-------------------|
| Objetivo 1:<br>Gestión Eficaz           | 1  | Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t.  | 81(días)<br>(3.555.090 /43.890 )        | 53 (días)<br>(3.553.452 /66.463 )          | 62 (días)<br>(3.014.274 /48.249 )          | 124(días)<br>(3.522.412 /28.471 )          | 79,67 (días)      |
|   | 2  | Medidas de Equidad de Género   | 25 (%)<br>(2 /8)*100                    | 100(%)<br>(5 /5)*100                       | 100(%)<br>(5 /5)*100                       | 100(%)<br>(4 /4)*100                       | 100 (%)           |
| Objetivo 2:<br>Eficiencia Institucional | 3  | Índice de eficiencia energética.   | Mide                                    | 37,05(kWh/m2)<br>229.582,85 /6.196         | 52,60(kWh/m2)<br>325.880 /6.196            | 59,19(kWh/m2)<br>361.126 /6.101            | 49,61<br>(kWh/m2) |
|   | 4  | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29   | 110(%)<br>(2.902.601<br>/2.638.728)*100 | 120,38(%)<br>(3.701.603<br>/3.074.937)*100 | 106,43(%)<br>(3.221.817<br>/3.027.238)*100 | 124,11(%)<br>(3.740.698<br>/3.013.979)*100 | 116,97 (%)        |
|   | 5  | Licitación con dos o menos ofertas   | 27,30(%)<br>(3 /11)*100                 | 28,60(%)<br>(2 /7)*100                     | 27,80(%)<br>(5 /18)*100                    | 23,10(%)<br>(3 /13)*100                    | 26,50 (%)         |
| Objetivo 3:<br>Calidad de los Servicios | 6  | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución  | Mide                                    | 20 (%)<br>54 -34                           | 46 (%)<br>67 -21                           | S.I.                                       | S.I.              |
|   | 7  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t   | 99,68(%)<br>(1.845 /1.851 )*100         | 99,94(%)<br>(3.253 /3.255)*100             | S.I.                                       | S.I.                                       | S.I.              |
|   | 8  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 100(%)<br>(15 /15)*100                  | 87,50(%)<br>(14 /16 )*100                  | S.I.                                       | S.I.                                       | S.I.              |

Fuente: Dipres. [https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266393\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266393_doc_pdf.pdf)

**SIGLAS:**

|          |   |
|----------|---|
| CENABAST | CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S. |
|----------|---|

|        |                           |
|--------|---------------------------|
| DIPRES | DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS |
|--------|---------------------------|

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| FONASA | FONDO NACIONAL DE SALUD |
|--------|-------------------------|

|     |                                     |
|-----|-------------------------------------|
| ISP | INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE |
|-----|-------------------------------------|

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| MEI | METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL |
|-----|-----------------------------------|

|     |  |
|-----|--|
| PMG | PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN |
|-----|--|

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| SRA | SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES |
|-----|--------------------------------------|

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| SSP | SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA |
|-----|--------------------------------|

|             |                           |
|-------------|---------------------------|
| SUPER SALUD | SUPERINTENDENCIA DE SALUD |
|-------------|---------------------------|

