

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL (MEI) AÑO 2021

La Superintendencia de Salud a través de Decreto Exento N° 70 del 31 de diciembre de 2020 del Ministerio de Salud, establece objetivos de gestión año 2021 para el pago del incremento por desempeño institucional artículo 9° Ley N° 20.212.

Objetivo N° 1: Gestión Eficaz (Ponderación: 28,00%)

N°	Nombre Indicador 2021	Fórmula de Cálculo 2021	Unidad de Medida 2021 ¹	Meta 2021			Nota Técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Tiempo promedio en días hábiles de resolución de reclamos realizados por los beneficiarios contra Aseguradoras a la Superintendencia en el año t	(Sumatoria de días hábiles de respuesta a los reclamos realizados por los beneficiarios al año t/Nº total de reclamos resueltos en días hábiles en el año t)	Porcentaje	81 días	3.670.541	45.113	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	Porcentaje	25,0%	2	8	-

N.A: No Aplica

¹ Los indicadores que comprometen MEDIR, deben informarse a las respectivas redes de expertos y a DIPRES según los requisitos técnicos.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%).

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Nota Técnica 2020
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Índice	MIDE	N.A	N.A	2
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29.	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	Porcentaje	110,00%	27.431.129	2.493.754	-
3	Licitación con dos o menos ofertas.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Porcentaje	66,7%	6	9	-

N.A: No Aplica

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 37,00%).

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Nota Técnica 2020
				Meta	Numerador	Denominador	
1	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	MIDE	N.A	N.A	N.A	-
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Porcentaje	99,04	2.590	2.615	-
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	Porcentaje	93,75	15	16	-

N.A: No Aplica

Nota Técnica

1	El indicador es anual, acumulado y, el tiempo promedio se calcula sobre la base de reclamos resueltos en el año t, en días hábiles, en primera instancia, independiente del año de ingreso del reclamo. Los días hábiles de respuesta de los reclamos se contabilizan desde la fecha de ingreso del reclamo hasta la fecha de respuesta del reclamo en primera instancia, que es la primera respuesta que recibe el reclamante a su reclamo. En las tablas de datos se denomina: "Cas_Sur_Fecha_Cierre" y en el Sistema Único de Reclamos (SUR Digital): "Fecha de Cierre Parcial".
2	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataformagestionaenergia.cl