

RESULTADOS DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

Resumen Cumplimiento Global

La Dirección de Presupuesto (DIPRES), finalizado el proceso de evaluación informó que la Superintendencia de Salud obtiene un cumplimiento global de las MEI 2019 de 99,1%, en base al análisis de los argumentos y antecedentes proporcionados por el Servicio. El grado de cumplimiento desagregado por objetivo de gestión es: 41,1% del 42% establecido para el objetivo de gestión 1, un 25% del 25% establecido para el objetivo de gestión 2 y un 33% del 33% establecido para el objetivo de gestión 3.

Objetivo N° 1. Gestión Eficaz. (Ponderación: 42,00%).

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula de Cálculo 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Nota Técnica 2019	Razón Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
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.	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que esperan 12 minutos o menos para ser atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público de Santiago y Agencias Regionales en el año t} / N^{\circ} \text{ total de usuarios que fueron atendidos presencialmente en las oficinas de atención de público en Santiago y Agencias Regionales en el año t}) * 100$	Porcentaje	80,05%	50.125	62.267	79,40%	52.322	65.874	1	<p>El resultado se debe principalmente a:</p> <p>1. Relación de demanda v/s Ejecutivos/as disponibles.</p> <p>a) La demanda de atenciones presenciales entre enero y diciembre de 2019 en Santiago fue de 35.040, representando un incremento de 2,3% respecto del mismo período del 2018 (34.249).</p> <p>b) En términos de recurso humano disponible para atender público, la relación no fue la misma. Para los meses de enero a junio 2018, la Plataforma de Santiago, producto del incremento a causa de los reclamos por las acreencias de la ex Isapre Masvida contaba con 11 Ejecutivos/as presenciales disponibles. Para el mismo período del año 2019, los ejecutivos/as disponibles bajaron a 7, es decir, un 36% menos de dotación. En lo concreto, el personal disponible para la atención en Santiago disminuyó porcentualmente más que lo que varió su demanda presencial.</p> <p>c) Entre los meses de julio y septiembre, la dotación promedio de Ejecutivos/as se mantuvo en 7 considerando los períodos de vacaciones estacionales. Esa dotación aumentó con apoyo de Ejecutivos/as telefónicos, con la colaboración de profesionales con funciones distintas a las de atención de público, como son la Encargada de Participación, la Coordinadora de Plataforma y la Jefatura de la Unidad. Lo descrito anteriormente forma parte de los cursos de acción tras la alerta en los momentos en que la demanda se eleva.</p> <p>2. Relación ingreso de reclamos v/s tiempo de la atención.</p> <p>Durante el año 2018 las atenciones presenciales en Santiago fueron 34.249, el año 2019 suben a 35.040, es decir, un 2,3%. De dichas atenciones el 2018 los Ejecutivos/as elaboraron 6.059</p>

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula de Cálculo 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Nota Técnica 2019	Razón Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
											<p>formularios de reclamos, de presentaciones adicionales y de recursos. Luego, durante el año 2019, ese número se elevó exponencialmente a 8.888, es decir, un 47%.</p> <p>En virtud de lo expuesto se evidencia que las atenciones que implican la elaboración de formularios de distinto tipo tiene como resultante un flujo de público más lento y por añadidura, un tiempo de espera mayor.</p> <p>Observación DIPRES: Por su parte, respecto del cumplimiento parcial de la meta, se verifica la ocurrencia de causa externa calificada y no prevista debido a que para el 2019 aumentó un 5.5% de la demanda respecto del 2018, en atenciones presenciales entre enero y diciembre de 2019, este aumento de demanda es producido principalmente por las atenciones en la Agencia de Santiago que fue de 35.040, representando un incremento de 2,3% respecto del mismo periodo del 2018 (34.249). En consecuencia se suma 0.11% al cumplimiento informado, obteniendo un 8% de ponderación.</p>
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	Porcentaje	100%	5	5	100%	5	5	-	<p>Observación DIPRES: Se verifica que informó con errores de omisión e inconsistencia en la instancia de validación técnica, debido a que presentó una inconsistencia en los medios de verificación "Asistencia Curso" (59207_C4Medida 4AsistenciaCursoonline.pdf), "Informe certificaciones cursos de Género Modalidad E-Learning año 2019" (59207_C4Medida 4AsistenciaCursoonline.pdf) y la minuta de respuestas (2462601_MinutaRespuestaObservacionMedida4.pdf), presentando en esta instancia nuevos medios de verificación que permiten verificar el número de cursos realizados y el valor del número de funcionarios/as con capacitación en género en año t. Por lo tanto, se descuenta 0,9% y se suma 8,1% al cumplimiento global informado.</p>
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	Porcentaje	38%	43	114	38%	43	114	-	N.A

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula de Cálculo 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Nota Técnica 2019	Razón Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
4	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	26%	210	820	2	N.A
5	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / \text{N}^\circ \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	70%	30	43	3	N.A

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25,00%).

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula de Cálculo 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Nota Técnica 2019	Razón Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	Índice	MIDE	N.A	N.A	52,60	325.880	6.196	-	N.A
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t (Cifras en Miles de \$)	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	Porcentaje	10%	1.470.915	14.211.737	10%	1.401.680	15.993.465	-	N.A
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t. (Cifras en Miles de \$)	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Porcentaje	100%	2.605.789	22.605.789	116%	3.027.238	2.605.821	4	<p>La Resolución Exenta N°226, que Establece objetivos de gestión año 2019 para el pago del incremento por desempeño institucional artículo 9° Ley N° 20.212, de la Superintendencia de Salud, del Ministerio de Salud, con fecha 31 de diciembre de 2018, establece para la nota del indicador que: Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.</p> <p>Durante el año 2019 el Presupuesto inicial de la Superintendencia de Salud para los subtítulos 22 y 29 es de M\$ 2.605.821, el que tuvo un incremento neto de M\$ 421.428 correspondiente a 7 Decretos del Ministerio de Hacienda, llegando a un Presupuesto final autorizado (Presupuesto Vigente) de M\$ 3.027.249.</p> <p>Dicho lo anterior, el indicador se cumple en un 100% (M\$ 3.027.238/M\$ 3.027.249) no presentando incumplimiento. Se adjunta Minuta que detalla el Presupuesto inicial y los decretos modificatorios.</p> <p>Observación DIPRES: Por su parte, respecto del cumplimiento parcial de la meta, se verifica la ocurrencia de causa externa calificada y no prevista debido a que los mayores gastos tienen su origen en la liquidación de Isapre Mas Vida y aquellos relacionados con la reforma de la salud. En consecuencia se suma 1.1% al cumplimiento informado, obteniendo un 8% de ponderación.</p>

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 33,00%).

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula de Cálculo 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Nota Técnica 2019	Razón Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t) *100	Porcentaje	65%	20.127	30.966	100%	2.354	2.361	-	N.A
2	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)	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	46%	67%	21%	-	N.A
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Días	9 días	491.757	55.470	8 días	478.624	60.059	5	N.A
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	Porcentaje	54%	7	13	54%	7	13	-	N.A

Notas Técnicas

1	<p>Considera las atenciones presenciales realizadas a través de las 14 Agencias Regionales y la Oficina Atención de Usuarios Región Metropolitana. El tiempo de espera comienza cuando el RUT del usuario es registrado en el Sistema informático de Atención de Usuarios al momento de su ingreso. Este tiempo termina cuando el usuario comienza a ser atendido en el módulo de atención por un ejecutivo.</p>
2	<p>Se entenderá por fiscalización regular al procedimiento administrativo por el cual la Superintendencia verifica el cumplimiento normativo en la materia "Notificación de Problema de Salud GES" que la Ley N° 19.937, Ley N° 20.015, Ley N°19.966, Ley N° 20.850 y el DFL 1/2006 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto Ley N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 Y N° 18.469 en su Artículo 107, la mandata.</p> <p>Las entidades a los que estas leyes obligan a la Superintendencia a fiscalizar son: Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Prestadores de Salud Públicos y Privados, sean estas personas naturales o jurídicas.</p> <p>Una entidad se entenderá fiscalizada cuando ésta haya sido objeto de al menos una fiscalización en el año t.</p> <p>La Superintendencia define el 31 de diciembre de 2018, para el corte de las entidades sujetas a fiscalización del año 2019.</p>
3	<ol style="list-style-type: none"> 1. La fiscalización a Prestadores Institucionales Acreditados se encuentra establecida en el Título IV, artículo 121, numeral 4, del DFL N°1/2005 del Ministerio de Salud, y en el Decreto Supremo N°15/2007 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud. 2. Una unidad/entidad se entenderá fiscalizada con hallazgos detectado cuando ésta haya sido fiscalizada en materia de "Plan de Mejora" como consecuencia de la fiscalización de la "Mantención del Estándar de Acreditación, en que se haya encontrado uno o varios incumplimientos normativos documentales. 3. Se entenderá por hallazgo detectado al descubrimiento de uno o varios incumplimientos normativos documentales en la fiscalización de Mantención del Estándar de Acreditación. Dicho hallazgo se establecerá mediante el Informe que corresponda emanado de la fiscalización, de acuerdo con la normativa aplicable por el servicio. 4. El/Los documento/s a verificar, se solicitarán al prestador fiscalizado en el Ordinario en que se notifican los resultados de la fiscalización del plan de mejora. 5. La verificación de el/los documento/s se realizará en modalidad back office. Por otra parte, los documentos a verificar corresponden a normas, procedimientos, protocolos, resoluciones de designación, entre otros, pertinentes al cumplimiento de las características de los estándares de acreditación. 6. Una unidad/entidad con hallazgos resueltos es aquella que mediante una fiscalización de seguimiento verifica que corrigió el/los incumplimientos/s normativo/s documental/es, comunicándole al prestador institucional acreditado de dicho resultado a través de Ordinario. 7. Los registros quedan almacenados en el Sistema informático de Fiscalización
4	<p>Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.</p>
5	<p>Para el indicador se considerará el trámite "Solicitud de Inscripción de título y especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.</p> <p>El trámite se puede iniciar por dos vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La persona ingresa sus datos por el formulario Web y el sistema entrega un folio. En el caso de las solicitudes aprobadas o que ordenan la inscripción, se considera como fecha de finalización la fecha de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, esta inscripción está respaldada por la resolución exenta que es notificada por medios electrónicos al usuario (en base al mail informado al completar formulario web). En el caso de las solicitudes de inscripción rechazadas, se considera como fecha de finalización la fecha de la resolución exenta (firmada por el Intendente de Prestadores), que resuelve rechazar la misma. En estos casos la resolución exenta es notificada mediante correo certificado y de forma electrónica para asegurar su recepción (pensando en una eventual reposición). 2) Se recibe información de nuevos titulados a través de las fuentes habilitantes por carga masiva, la fecha de ingreso es la recepción de la base de datos en sistema de la Superintendencia de Salud. Las entidades siempre informan sólo titulados por lo cual sólo hay inscripciones y no rechazos. En ese sentido la resolución exenta es notificada a la contraparte de la institución de educación superior o entidad habilitante por los medios electrónicos habidos para ellos. <p>Asimismo, es parte de la medición, el número de días cuya gestión depende de entidades externas:</p> <ol style="list-style-type: none"> i) Días de espera de Respuesta de Fuentes con Convenio. ii) Días de espera Respuesta de Oficios de la Superintendencia.