

## RESULTADOS DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

### 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 2020 de 100%, en base al análisis de los argumentos y antecedentes proporcionados por el Servicio. El grado de cumplimiento desagregado por objetivo de gestión es: 25% del 25% establecido para el objetivo de gestión 1, un 26% del 26% establecido para el objetivo de gestión 2 y un 49% del 49% establecido para el objetivo de gestión 3.

### Objetivo N° 1. Gestión Eficaz. (Ponderación: 25,00%).

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Resultado Efectivo 2020			Nota Técnica 2020	Razón Incumplimiento 2020
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	35.28	641	1.817	1	No Aplica
2	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	<b>33,47</b>	163	487	2	No Aplica
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	Porcentaje	100,00%	5	5	<b>100</b>	5	5	-	No Aplica

**Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 26,00%).**

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Resultado Efectivo 2020			Nota Técnica 2020	Razón Incumplimiento 2020
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	Porcentaje	10,00%	1.485.491	14.854.910	<b>9,52</b>	1.524.372	16.016.950	-	No Aplica
2	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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Porcentaje	MIDE	N.A	N.A	<b>107,44</b>	3.074.937	2.862.124	-	No Aplica
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$	Índice	MIDE	N.A	N.A	<b>37,05</b>	229.582	6.196	-	No Aplica

**Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 49,00%).**

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Resultado Efectivo 2020			Nota Técnica 2020	Razón Incumplimiento 2020
				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	80,50%	51.624	64.130	<b>80,3</b>	19.652	24.482	3	<p>De las 53 semanas del año 2020, debido a la contingencia sanitaria Covid-19 y según las disposiciones del Decreto N°4, del Ministerio de Salud, decreta alerta sanitaria por brote del nuevo coronavirus (Última Versión - 20-AGO-2020) y del Decreto N°104, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, declara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile (Última Versión - 16-DIC-2020), entre marzo y julio, hubo 12 semanas en que se debió suspender la atención presencial en Santiago. Debido a lo anterior la demanda de atención presencial disminuyó 63% respecto a la del año precedente (2019; 65874 - 2020; 24482), traspasándose a los canales remotos, principalmente telefónico cuyo aumento fue de 77% en comparación al año 2019. Se debe considerar que entre abril y diciembre, Santiago promedió un cumplimiento de 90% del indicador, dicho esfuerzo no fue lo suficiente como para compensar el resultado obtenido durante el primer trimestre del año, más aún, hubo que realizar despliegue de recursos para poder mantener la atención de público pese a la contingencia, referido a esto 4 de los 7 Ejecutivos presenciales titulares pasaron a tener Teletrabajo por ser personas de riesgo de salud y se les asignó función de atención telefónica dado el movimiento de la demanda hacia ese canal. Se presenta mayor información en minuta enviada como medio de verificación.</p> <p>En este último caso el servicio invocó una causa externa, la cual fue acogida por el Director de Presupuestos.</p>

N°	Nombre Indicador 2020	Fórmula de Cálculo 2020	Unidad de Medida 2020	Meta 2020			Resultado Efectivo 2020			Nota Técnica 2020	Razón Incumplimiento 2020
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
2	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	MIDE	N.A	N.A	<b>35,25</b>	368.212	10.447	4	No Aplica
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	Porcentaje	63,09%	612	970	<b>77,13</b>	840	1.089	-	No Aplica
4	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	<b>20</b>	54	34	-	No Aplica
5	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	98,02%	2.125	2.168	<b>99,94</b>	3.253	3.255	-	No Aplica
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	Porcentaje	87,50%	14	16	<b>87,50</b>	14	16	-	No Aplica

Notas Técnicas

1	<p><b>1) Normas legales y reglamentarias que facultan a la Superintendencia para fiscalizar en el ámbito de su competencia.</b></p> <p>a) Artículo 107 y artículo 121, numeral 3, 4, 11, del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, 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. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 24/04/2006. Modificada por la Ley N°20.635 del 17/11/2012 y la Ley N°21.133 del 02/02/2019.</p> <p>b) Artículos 37 y 38 del Decreto Supremo N°15/2007, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, Título VI “DE LA FISCALIZACIÓN”.</p> <p>c) Artículo 38 de la Ley N°20.584/2012 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y los siguientes reglamentos: D.S. N°31 de 2012, que aprueba reglamento sobre la Entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las Atenciones de Salud. D.S. N°35 de 2012, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación a las Acciones Vinculadas a su Atención en Salud. D.S. N°38 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación a las Actividades vinculadas a su atención de Salud. D.S. N°40 de 2012, que aprueba Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud de las Personas de la Ley 20.584. D.S. N°41 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Fichas Clínicas. D.S. N°62 de 2012, que aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Comités de Ética Asistencial. D.S. N°94 de 2007, que aprueba reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios y D.S. N°17 de 2013, que modifica reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios.</p> <p>d) Ley N°21.030/2017 que Regula la Despenalización de la Interrupción Voluntaria del Embarazo en Tres Causales.</p> <p>e) Título III, Párrafo II de la Mediación de la Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud y el Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud, Título IV, Párrafo II, artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47.</p> <p>f) Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud, Título III, Párrafo II de la Mediación. Artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47 del Párrafo II Título IV, del Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.</p> <p><b>2) Entidades sujetas de fiscalización en el año t, de acuerdo con su marco legal:</b></p> <p>a) Fonasa</p> <p>b) Isapres</p> <p>c) Entidades Acreditadoras autorizadas y registradas</p> <p>d) Prestadores Institucionales de Salud Públicos</p> <p>e) Prestadores Institucionales de Salud Privados</p> <p>f) Mediadores</p> <p><b>3) Se define que a más tardar el 31 de marzo de 2020 se dispondrá de la base con la denominación de las entidades sujetas de fiscalización.</b></p>
2	<p><b>1) Normas legales y reglamentarias que facultan a la Superintendencia para fiscalizar en el ámbito de su competencia.</b></p> <p>a) Artículo 107 y artículo 121, numeral 3, 4, 11, del Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, 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. Promulgado el 23 de septiembre de 2005. PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 24/04/2006. Modificada por la Ley N°20.635 del 17/11/2012 y la Ley N°21.133 del 02/02/2019.</p> <p>b) Artículos 37 y 38 del Decreto Supremo N°15/2007, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, Título VI “DE LA FISCALIZACIÓN”.</p> <p>c) Artículo 38 de la Ley N°20.584/2012 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud y los siguientes reglamentos: D.S. N°31 de 2012, que aprueba reglamento sobre la Entrega de Información y Expresión de Consentimiento Informado en las Atenciones de Salud. D.S. N°35 de 2012, que aprueba Reglamento sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley N° 20.584, que regula los Derechos y Deberes que tienen las Personas en relación a las Acciones Vinculadas a su Atención en Salud. D.S. N°38 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Derechos y Deberes de las Personas en relación a las Actividades vinculadas a su atención de Salud. D.S. N°40 de 2012, que aprueba Reglamento sobre los Requisitos Básicos que deberán contener los Reglamentos Internos de los Prestadores Institucionales Públicos y Privados para la Atención en Salud de las Personas de la Ley 20.584. D.S. N°41 de 2012, que aprueba Reglamento sobre Fichas Clínicas. D.S. N°62 de 2012, que aprueba Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de Comités de Ética Asistencial. D.S. N°94 de 2007, que aprueba reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios y D.S. N°17 de 2013, que modifica reglamento sobre asistencia religiosa en recintos hospitalarios.</p> <p>d) Ley N°21.030/2017 que Regula la Despenalización de la Interrupción Voluntaria del Embarazo en Tres Causales.</p> <p>e) Título III, Párrafo II de la Mediación de la Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud y el Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud, Título IV, Párrafo II, artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47.</p> <p>f) Ley N°19.966/2004 que Establece un Régimen de Garantías en Salud, Título III, Párrafo II de la Mediación. Artículo 43, artículo 44, artículo 45, artículo 46, artículo 47 del Párrafo II Título IV, del Decreto N°47/2005 Reglamento de mediación por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud o sus funcionarios y prestadores privados de salud.</p> <p><b>2) Se entenderá por hallazgo resuelto, el cumplimiento de la instrucción impartida, verificada a través de la respuesta enviada por la entidad sujeta a una fiscalización regular. El documento de respaldo que identificará el hallazgo resuelto puede ser: Resolución Exenta, Informe o minuta de Verifica Cumplimiento.</b></p>

3	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.
4	<p>1) Nombre del producto (bien y/o servicio): Solicitud de Inscripción de título y especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.</p> <p>2) Trámites que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT): ID 300520015 Solicitud de Inscripción de título en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud. ID 300520011 Solicitud de Inscripción de especialidad en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.</p> <p>3) Hito de inicio: El trámite se puede iniciar por dos vías: a) Fecha de Ingreso de formulario web (solicitudes individuales), b) Fecha de recepción en Superintendencia de envíos masivos desde fuentes habilitantes (instituciones de educación superior, ministerios, seremis, etc.).</p> <p>4) Hito de finalización: a) En el caso de las solicitudes individuales que aprueban la solicitud en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, el hito de término es la fecha de envío al usuario del correo electrónico que adjunta la resolución exenta e informa inscripción en la plataforma. b) En el caso de las solicitudes masivas que aprueban la solicitud en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, el hito de término es la fecha de envío a la fuente habilitante del correo electrónico que adjunta la resolución exenta e informa inscripción en la plataforma. c) Para las solicitudes rechazadas, el hito de término es la fecha de envío al usuario del correo electrónico que adjunta la resolución exenta.</p>