

INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPITULO	02
ESTADO	Proceso finalizado	FECHA REPORTE	28-01-2022 9:32:34

Indicadores con Meta (Formulario H y transversales, vinculados o no a incentivo)

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos GES resueltos por FONASA en plazo legal respecto del total de reclamos GES resueltos en año t	--	98,80%	98,59%	99,79%	Parcialmente	No comprometido	%	Justificación: Análisis de Desempeño: Este indicador se encuentra cumplido. Bajó el número de reclamos recibidos respecto de años anteriores. Nota: Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso. Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionado más los reclamos en estado cerrado. Se entenderá por reclamos GES resueltos por FONASA dentro de plazo legal, aquellos reclamos GES en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, dentro del plazo de respuesta, de acuerdo a la clasificación del sistema Informático de solicitudes ciudadanas. El plazo para emitir la respuesta a los reclamos será de 15 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a su recepción. Excepcionalmente en el evento que deban requerirse antecedentes a terceros y que se estimen determinantes para responder el reclamo el mencionado plazo será de 30 días hábiles. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo. Cump. Compromisos Específicos: Si
<u>Eficacia/Proceso</u>	Objetivo 1: Gestión Eficaz	33%	33%	100,00%	Si	No comprometido	%	Justificación:

<p>Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.</p>	<p>(38 /114)*100</p>	<p>(38 /114)*100</p>	<p>Análisis de Desempeño: Este indicador se cumple, debido a la adecuada planificación y ejecución de las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de la meta. Se realizó un trabajo de revisión y análisis del Sistema de Gestión de Seguridad de la información institucional y se propusieron mejoras, las que fueron trabajadas con el Comité de Seguridad de la Información y con toda la Organización.</p>
			<p>Nota: 1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A. 2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (Bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización. 3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información. 4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones. 5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1. 6. En aquellos servicios que: a. Pertenece a la infraestructura crítica-país. b. Debe dar respuesta a emergencias. c. Debe prestar servicios a la ciudadanía. d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador. e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles. Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan: a. La continuidad operacional b. La protección de datos personales c. Los respaldos, resiliencia y protección de activosd.Las reglas de negocio e. Las infraestructuras críticas 7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas: a. Está documentados al año t. b. Existe registros de su operación en el año t. c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.</p>
			<p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>14%</p> <p>(108070589 4 / 771932781 7)*100</p>	<p>12%</p> <p>(102598211 8 / 872366931 3)*100</p>	<p>116,67%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación: Para efectos de dar cumplimiento a la meta señalada en el indicador, se gestionó con rigurosidad el perfil de ejecución temporal del más importante concepto de gasto de Fonasa, constituido por las transferencias de los Programas APS, PPV y PPI a los Servicios de Salud. Para este efecto, se tomaron los resguardo pertinentes en cuanto a agilizar el proceso de sanción de los Decretos que modifican el presupuesto del Fondo y de los Servicios de Salud; esto a fin de disponer oportunamente de los marcos presupuestarios y de los flujos de efectivo requeridos para la ejecución de estas transferencias. Así, se logró ejecutar más equilibradamente el flujo de gastos, sin excesiva concentración en el último mes del año.</p> <p>Análisis de Desempeño: Para efectos de dar cumplimiento a la meta señalada en el indicador, se gestionó con rigurosidad el perfil de ejecución temporal del más importante concepto de gasto de Fonasa, constituido por las transferencias de los Programas APS, PPV y PPI a los Servicios de Salud. Para este efecto, se tomaron los resguardo pertinentes en cuanto a agilizar el proceso de sanción de los Decretos que modifican el presupuesto del Fondo y de los Servicios de Salud; esto a fin de disponer oportunamente de los marcos presupuestarios y de los flujos de efectivo requeridos para la ejecución de estas transferencias. Así, se logró ejecutar más equilibradamente el flujo de gastos, sin excesiva concentración en el último mes del año.</p> <p>Nota: 1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario. 2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto. 3. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados. 4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre. 5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
---	---	--	--	----------------	-----------	------------------------	----------	---

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de encuestados que perciben que FONASA ha mejorado</p>	<p>--</p>	<p>50%</p> <p>(850 /1700)*100</p>	<p>30%</p> <p>(566 /1881)*100</p>	<p>60,00%</p>	<p>No</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Justificación: La evaluación se realizó entre el mes de Diciembre, por lo que, se vió afectada por la situación de contingencia vivido en el país.</p> <p>Análisis de Desempeño: La evaluación se realizó entre el mes de Diciembre, por lo que, se vió afectada por la situación de contingencia vivido en el país. Aumentó en mayor medida los beneficiarios que consideran que Fonasa está igual y subió levemente el porcentaje de beneficiarios que considera que ha empeorado.</p> <p>Nota: La encuesta se aplica anualmente, por lo que no hay mediciones intermedias. Se responde directamente sobre 3 opciones: ha mejorado, empeorado o esta igual. Se realizará un llamado a licitación pública para adjudicar a la empresa de investigación que estará encargada de llevar a cabo la aplicación del estudio. Se concluye que FONASA ha mejorado, a través de una pregunta específica de la encuesta: En el último año usted siente que FONASA ha mejorado, empeorado o está igual?</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>100%</p> <p>(4 /4)*100</p>	<p>100%</p> <p>(4 /4)*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Se cumplió el indicador</p> <p>Nota: 1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del periodo 2018 – 2022 y centradas principalmente en la ciudadanía.</p> <p>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha (s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2019 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 15 de diciembre del año t-1. El programa de trabajo, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.</p>

							<p>5. El Programa de Trabajo debe contener las siguientes medidas:</p> <p>a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.</p> <p>b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2018. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2019, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2018, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas. Para la medida "desagregar datos por sexo", en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2019.</p> <p>6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo:</p> <p>d. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p> <p>e. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros).</p> <p>7. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple con un 100% la meta en caso de indicadores de desempeño; - Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y; - La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	Objetivo 1: Gestión Eficaz	99%	100%	101,01%	Si	No comprometido	%	Justificación: Análisis de Desempeño: Las cifras reportadas son consistentes con el comportamiento observado en años anteriores y muestran que para el segmento dependientes, se mantiene la relación entre la Modalidad Electrónica y la Modalidad Manual. Nota: Se considera el Monto de recaudación recibida por FONASA. No incluye las cotizaciones declaradas y no pagadas. Los valores están en MMS. Cump. Compromisos Específicos: Si
<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	--	87%	90%	103,45%	Si	No comprometido	%	Justificación: Análisis de Desempeño: Se cumplió el indicador Nota: Se entenderá por reclamos FONASA resueltos todos los reclamos ingresados al sistema informático de solicitudes ciudadanas, en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado. Para el cálculo de esta medición, se considerará la fecha de solución del reclamo en el año t. Cump. Compromisos Específicos: Si

Indicador	Marco	Meta 2019	Efectivo 2019	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Productos</u> Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	Objetivo 3: Calidad de los servicios	95%	98%	103,16%	Si	No comprometido	%	Justificación: Análisis de Desempeño: En abril del año 2019, el Equipo de solicitudes Ciudadanas de la División Servicio al usuario, fue reforzado por el equipo de Solicitudes GES de la División de Contraloría, compuesto por 7 personas. Esta mejora, permitió reasignar tareas y funciones y con ello agilizar la gestión y resolución de todos los casos. A su vez, se capacitó a las Sucursales en la entrega de respuesta inmediatas a los usuarios, además de la generación del FONASA resuelve, que da soporte a los canales de atención para resolver dudas y entregar información inmediata en los casos que corresponde. Con esta medida se disminuyó el ingreso de solicitudes ciudadanas que no ameritaba la espera por parte de los ciudadanos de un respuesta formal, ya que esta era entregada en forma directa por el asesor de salud que lo atiende. Nota: 1. Se considera un reclamo a la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados. 2. Se entiende por reclamos respondidos a todos aquellos en los cuales se emite una respuesta por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. 3. Total de reclamos recibidos, corresponde a todos aquellos reclamos que el Servicio recibió durante el año t. 4. El periodo de medición considera de enero a diciembre año t. 5. Se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presente el reclamo o solicitud hasta que recibe la respuesta. 6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública. Cump. Compromisos Específicos: Si

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t</p>	<p>--</p>	<p>95,0%</p> <p>(3040.0 /3200.0)*100</p>	<p>98,4%</p> <p>(1721.0 /1749.0)*100</p>	<p>103,58%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Se cumplió este indicador, debido al menor número de reclamos recibidos y a la gestión realizada a través de los canales digitales y redes sociales.</p> <p>Nota: Se entenderá por reclamos recibidos por concepto Servicios FONASA, todos los reclamos recibidos en el año t, por algún servicio otorgado directamente por FONASA, conforme a la siguiente clasificación de entrada del sistema informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calidad de Atención Sucursales -Calidad Servicio Web -Calidad de Atención Call Center -Cobro Indevido -Afiliación -Cotizaciones -Préstamos Médicos -Infraestructura y Caídas de Sistema. <p>Se entenderá por reclamos resueltos por concepto Servicios FONASA todos los reclamos recibidos en el año t, según conceptos anteriores en estado solucionado sumados a los reclamos en estado cerrado, de acuerdo al registro del sistema Informático de solicitudes ciudadanas.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>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</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>38%</p> <p>(11 /29)*100</p>	<p>34%</p> <p>(10 /29)*100</p>	<p>89,47%</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>No comprometido</p>	<p>%</p>	<p>Justificación: Fonasa hasta el año 2018 disponibilizaba un sistema informático, que permitía a los beneficiarios consultar el estado de su licencia médica. Para el año 2019, esta función fue traspasada a COMPIN, con el fin de que se haga cargo del proceso completo de las licencias médicas. Este traspaso, no solo mejora el proceso de Licencias Médicas, sino que beneficia directamente a los Asegurados de Fonasa. Lo anterior, fue gestionado con la implementación del proyecto de modernización del COMPIN, proyecto que lidera el Ministerio de Hacienda, cuyo principal objetivo es diseñar, desarrollar e implementar un sistema de información integrado nacional, que permita automatizar y monitorear la gestión de las licencias médicas en cada etapa. Para permitir la modernización del Estado, las organizaciones han tenido que realizar cambios a sus procesos y trabajar en forma conjunta, con el fin de otorgar a los beneficiarios servicios rápidos y en ambientes web, es por esta razón que el trámite ? Consulta el Estado de Licencia Médica? dejó de ser responsabilidad de nuestra institución. Esta Justificación fue enviada por OFICIO ORDINARIO N° 30609/2019 a SEGPRES, con copia a Dipres.</p>

Análisis de Desempeño: onasa hasta el año 2018 disponibilizaba un sistema informático, que permitía a los beneficiarios consultar el estado de su licencia médica. Para el año 2019, esta función fue traspasada a COMPIN, con el fin de que se haga cargo del proceso completo de las licencias médicas. Este traspaso, no solo mejora el proceso de Licencias Médicas, sino que beneficia directamente a los Asegurados de Fonasa. Lo anterior, fue gestionado con la implementación del proyecto de modernización del COMPIN, proyecto que lidera el Ministerio de Hacienda, cuyo principal objetivo es diseñar, desarrollar e implementar un sistema de información integrado nacional, que permita automatizar y monitorear la gestión de las licencias médicas en cada etapa.

Para permitir la modernización del Estado, las organizaciones han tenido que realizar cambios a sus procesos y trabajar en forma conjunta, con el fin de otorgar a los beneficiarios servicios rápidos y en ambientes web, es por esta razón que el trámite ? Consulta el Estado de Licencia Médica? dejó de ser responsabilidad de nuestra institución.

Esta Justificación fue enviada por OFICIO ORDINARIO N° 30609/2019 a SEGPRES, con copia a Dipres.

Nota: 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante.

2. Trámite digitalizado: Corresponde a aquel trámite que puede ser realizado a través del canal digital, y que por su naturaleza no requiere la presencia de la persona (natural o jurídica):

a) Trámite Nivel 3d digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio.

b) Trámite digitalizado Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital.

3. Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención, entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable.

4. Canal de Atención: medio de contacto entre el Estado y las personas, que se clasifican en presenciales (por ejemplo: sucursales, módulos de

										<p>autoatención) y no presenciales (por ejemplo: telefónicas, portal web, aplicación móvil y/o redes sociales).</p> <p>5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de caracterización de trámites y registro de transacciones, realizados por los órganos de la administración del Estado, publicado al anterior (t-1), en www.digital.gob.cl. Complementariamente, deberá existir en la portada del sitio institucional un acceso directo a la lista total de trámites declarados en el Registro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados.</p> <p>6. Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el año t, deberá ser consistente con la meta presidencial del 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución al año 2022, y con la opinión técnica de la red de expertos. Los compromisos serán definidos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización de trámites:</p> <ol style="list-style-type: none"> Demanda de usuarios. Asociado a producto estratégico institucional. Prioridad presidencial. <p>7. Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará cumplido cuando se acredite las siguientes condiciones copulativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El trámite se encuentra digitalizado al año t. El trámite posee registro de transacciones en el año t. <p>Para verificar lo anterior, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2019:</p> <ol style="list-style-type: none"> URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda. Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio. Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible. Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable). <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(1) **Cumple meta:** "Si" cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100%, "Parcialmente!" cuando es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "No" cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Si", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "Si", la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% y/o "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

Indicadores Medir Correctamente (transversales vinculados a incentivo)

Indicador	Marco PMG	Efectivo 2019	Ponderación Formulario Incentivo		Análisis / Nota / Compromisos Específicos
			Comprometido	Obtenido(2)	
<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Tiempo promedio de trámites finalizados</p>	Objetivo 3: Calidad de los servicios	<p>0días</p> <p>247152 /1037227</p>	No comprometido	0,00%	<p>Análisis de Desempeño: El trámite seleccionado corresponde al de Afiliación a Fonasa, en los canales de atención presencial y online. El resultado del indicador es 0,24 días, es decir las personas demoran en promedio 5 horas y 45 minutos en obtener la respuesta a su solicitud de afiliación, la afiliación presencial es inmediata mientras que la afiliación online requiere de revisión de antecedentes adjuntos, lo que demora un poco más el proceso. El indicador ha tenido un desempeño positivo, sin embargo, entendemos que cualquier tiempo de espera es una situación molesta para nuestros beneficiarios, por lo que esperamos seguir mejorando nuestro indicador.</p> <p>Nota: 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante. 2. Trámite resuelto, corresponde a un trámite finalizado en el año t. Y se entiende finalizado cuando el usuario recibe el bien o servicio solicitado. 3. Se entiende por días de trámites resueltos al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite y la finalización del mismo. 4. El trámite elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial. 5. El/Los trámite/s a considerar en el indicador, debe/n quedar establecido en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>57%</p> <p>70 -13</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Un 70% de los consultados evalúa con nota 6 ó 7 la última experiencia con Fonasa, mientras que un 13% evalúa con nota de 1 a 4. Esto entrega una satisfacción neta del 57%.</p> <p>El Estudio consideró una muestra de 4.002 personas, las que fueron encuestadas telefónicamente. La aplicación de la encuesta se llevó a cabo entre los días 5 y 18 de diciembre, posterior al estallido social del 18 de octubre. El análisis estadístico señala que existen tres variables que explican fuertemente la satisfacción con la última experiencia: Tiempo de Espera, la Habilitación, y la Ausencia de Problemas durante su última experiencia con Fonasa</p> <p>Nota: 1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda. 2. El muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y corrección por finitud. 3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total máximo de 2,5%. 4. El instrumento se aplica sólo a usuarios que han finalizado completamente el trámite dentro de los 3 meses inmediatamente anteriores a la aplicación de la entrevista, (se requiere contar con usuarios registrados). 5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda. 6. La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Institución o por la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda. 7. Los resultados deben estar publicados en el portal http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/cumpliendo con los estándares establecidos por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>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</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>119%</p> <p>(28769028 /24198157)*100</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Se generó la sobreejecución, producto de las transferencia que realiza Minsal hacia Fonasa por concepto de Call Center.</p> <p>Nota: 1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias. 2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, bienes y servicios de consumo a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público. 3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos. 4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no percibidos o pagados. 6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional. 7. Cifras en Miles de \$ de cada año</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>

<p><i>Eficiencia/Proceso</i></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>73,81 kWh/m2</p> <p>1865110.00 /25269.00</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Se cumplió con la medición de este indicador, para los 12 meses comprometidos.</p> <p>Nota: 1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt-hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio.</p> <p>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</p> <p>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición.</p> <p>4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo).</p> <p>5. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh.</p> <p>6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas.</p> <p>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t.</p> <p>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Gestor energético del Servicio. ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. iii. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso. <p>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución, por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición.</p> <p>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del año t, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t.</p> <p>11. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	---	---	------------------------	--------------	--

(3) Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:

- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Sí", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

Resumen

	Porcentaje de Logro Formulario H (4)	Sumatoria Ponderación Obtenida Formulario Incentivo (5)
Porcentaje de Cumplimiento Informado por el Servicio	91,96	99,47
<p>(4) El "Porcentaje de Logro Formulario H" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%. El porcentaje de logro por indicador toma valores en el rango entre 0% y 100% y mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo.</p> <p>(5) No incluye ponderación asignada al Sistema de Planificación y Control de Gestión, cuando corresponda.</p>		