

INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE SALUD	PARTIDA	16
SERVICIO	FONDO NACIONAL DE SALUD	CAPITULO	02
ESTADO	Proceso finalizado	FECHA REPORTE	28-01-2022 9:34:56

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

Indicador	Marco	Meta 2020	Efectivo 2020	% 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%	94,76%	95,91%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	<p>Justificación: Reducción presupuesto.: aumento de la cantidad de reclamos ingresados a Fonasa, además cierre de sucursales por el estallido social Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Aumento del numero de reclamos que ingresaron a Fonasa</p> <p>Análisis de Desempeño: Producto de la situación sanitaria actual hemos tenido lamentablemente un aumento considerable en las listas de espera GES, dado que los servicios de salud han destinado la mayor parte de sus esfuerzos a combatir la pandemia Covid-19, lo que a su vez ha significado un aumento directo en los reclamos por garantías de acceso y oportunidad. El indicador para el año 2020 ha obtenido un 94,76%, que resulta un 4,04% más bajo que la meta esperada para dicho periodo.</p> <p>Nota: Se entenderá por reclamos GES, los reclamos recibidos clasificados según la garantía explícita en salud (GES) involucrada: Oportunidad o Acceso.</p> <p>Se entenderá por Reclamo GES resueltos por FONASA, todos aquellos reclamos GES en estado solucionado más los reclamos en estado cerrado.</p> <p>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.</p> <p>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.</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>14,00%</p> <p>(114802992,00 / 820021373,00) * 100</p>	<p>9,46%</p> <p>(960113525,00 / 101483486,75) * 100</p>	<p>147,99%</p>	<p>Si</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Justificación: Se realizaron gestiones con DIPRES y la Subsecretaría de Redes Asistenciales a fin de disponer oportunamente de los marcos presupuestarios, junto con el efecto del pago centralizado mediante la Tesorería General de la República se logró ejecutar más equilibradamente el flujo de gasto sin excesiva concentración en el último mes del año.</p> <p>Análisis de Desempeño: Se realizaron gestiones con DIPRES y la Subsecretaría de Redes Asistenciales a fin de disponer oportunamente de los marcos presupuestarios, junto con el efecto del pago centralizado mediante la Tesorería General de la República se logró ejecutar más equilibradamente el flujo de gasto 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>Eficacia/Proceso</u></p> <p>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</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>100%</p> <p>(5 / 5) * 100</p>	<p>100%</p> <p>(5 / 5) * 100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Para el año 2020 se comprometieron 5 Medidas en el PMG de género las cuales se cumplieron en un 100%. Señalar que estas medidas al igual que las otras 5 que conformaban el ? programada de trabajo pmg de género 2020?, fueron desarrolladas conforme al objetivo del indicador que es contribuir a disminuir las inequidades, brechas y barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar la atención de nuestras personas Aseguradas, fortalecer el conocimiento de nuestros funcionarios y funcionarias a través de curso de capacitación, la implementación y difusión de procedimiento/ protocolo de maltrato,</p>

acoso laboral y sexual y continuidad en el desarrollo de estudios con enfoque de género Impacto del Gasto en el Seguro público por cambio demográfico con perspectiva de género

Nota: 1. El Programa de Trabajo anual se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional, en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el proceso presupuestario 2020 (Formulario A1 2020), al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 ? 2022, y centradas principalmente en la ciudadanía.

2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y, estratégicas vinculadas a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2020 que realizan los servicios, a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad (es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.

3. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo anual 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 16 de diciembre del año 2019. El programa de trabajo anual, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio.

4. El Servicio deberá seleccionar un máximo de 5 medidas de género según el siguiente listado, las que deberán contar con opinión técnica de la Red de Expertos:

i. Diagnóstico institucional de género.

ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.

iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.

iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.

v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.

vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).

vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.

viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.

ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.

x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.

5. Una medida se considerará implementada cuando se cumple con la realización del 100% de la actividad comprometida.

								Cump. Compromisos Específicos: Si
<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Recaudación electrónica de cotizaciones trabajadores dependientes, año t	Objetivo 1: Gestión Eficaz	99% (2152412 /2168592)*100	100% (1989279 /1992735)*100	101,01%	Si	15,00%	15,00%	Justificación: Análisis de Desempeño: La cifra reportada es consistente con el comportamiento observado en años anteriores y muestra que para el segmento dependiente se mantiene la relación de modalidad electrónica y 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>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos FONASA resueltos dentro de 15 días hábiles respecto del total de resueltos en el año t	--	87% (14100 /16200)*100	92% (15854 /17314)*100	105,75%	Si	No comprometido	0,00%	Justificación: se mejoraron los tiempos de respuestas producto de la pandemia y la prioridad que se le dio a los canales digitales. Análisis de Desempeño: Este indicador se encuentra cumplido. Mejoró los tiempos de respuestas, producto de la prioridad que se le otorgo a los canales digitales. 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 2020	Efectivo 2020	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos resueltos por conceptos Servicios FONASA respecto del total de reclamos recibidos por conceptos Servicios FONASA en año t	--	95,0%	91,4%	96,21%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	Justificación: Situaciones de inestabilidad social: Aumento del total de reclamos ingresados a Fonasa Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Aumento del numero de reclamos que ingresaron a Fonasa Análisis de Desempeño: Este indicador mide los reclamos relativos a materias de gestión directa del Fonasa. Sin embargo, igual que el resto de los indicadores de reclamos, el año 2020 muestra un aumento sustancial en la cantidad de reclamos de un 43,62% respecto del año 2019. Pese a que el Servicio ha realizado mejoras a los procesos aumentando la capacidad de respuesta llegando a un 91,44%, no han sido suficientes para cubrir la meta propuesta del 95%. 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: -Calidad de Atención Sucursales -Calidad Servicio Web -Calidad de Atención Call Center -Cobro Indebido -Afiliación -Cotizaciones -Préstamos Médicos -Infraestructura y Caídas de Sistema. 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. Cump. Compromisos Específicos: Si

<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Resolución Integral a través de GRD en establecimientos Privados en Convenio con FONASA</p>	<p>--</p>	<p>90,9%</p> <p>(4300.0 /4730.0)*100</p>	<p>91,2%</p> <p>(7233.0 /7934.0)*100</p>	<p>100,33%</p>	<p>Si</p>	<p>No comprometido</p>	<p>0,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Este indicador se encuentra cumplido. Durante el año, se cambió la fuente de información para el cálculo del Indicador desde el Sistema IAMETRICS al Sistema ALCOR SIGESA, no teniendo impacto en su ejecución. Se produjo una diferencia entre los datos numerados y denominador proyectados, debido al impacto de la pandemia en la gestión de los Servicios de Salud. Por instrucciones ministeriales se realizaron cambios en la red integrada de salud, lo que obligo a todos los hospitales públicos y privados registrar todas las atenciones de Covid por GRD, creando un código Covid en GRD, aumentando exponencialmente los casos por COVID -19. A principio de año era muy difícil dimensionar la recarga hospitalaria que generaría la pandemia. No obstante lo anterior, se pudo cumplir con el indicador comprometido.</p> <p>Nota: Se entenderá por Resolución integral a través de GRD (Grupo Relacionado por el Diagnóstico), a aquellos que cumplan cualquier condición de egreso a domicilio , excluidos los fallecidos. Se entenderá por total de Egresos a través de GRD, al total de egresos independiente de su condición o tipo de egreso, excluidos los fallecidos. Solo se consideran los egresos GRD en establecimientos privados en Convenio con Fonasa. La fuente de información es el sistema IAMETRICS. Los Grupos Relacionados por Diagnóstico son un sistema de clasificación de pacientes. Este sistema se basa en que los egresos hospitalarios de una misma clase presentan cierto nivel de homogeneidad clínica y un consumo de recursos similar. Cada paciente es clasificado dentro de un determinado grupo que a su vez lleva asociado un Peso Relativo (PR) como expresión del costo relativo que tiene un paciente promedio de ese grupo en relación a un episodio promedio en hospitalización. Los GRD permiten facilitar la estimación de los días promedio de hospitalización y recursos asociados al tratamiento de los pacientes, sirve para conocer la casuística y complejidad hospitalaria, sus productos y servicios finales, siendo de gran utilidad en la gestión sanitaria y financiera de un establecimiento.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>66,67%</p> <p>(20.00 /30.00)*100</p>	<p>66,67%</p> <p>(20.00 /30.00)*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Se digitalizaron los 20 trámites comprometidos, se potenciaron los canales digitales debido a la pandemia lo que permitió agilizar este proceso.</p>

el año t

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 que finaliza con la entrega de una respuesta para el solicitante.

2. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:

a. Trámite Nivel 3d digitalizado: Aquel que 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: Aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.

3. Transacciones: corresponde a la contabilización de los trámites finalizados, es decir, aquellos que concluyeron con la entrega de una respuesta al solicitante, favorable o desfavorable al 31 de diciembre de 2020.

4. Canal de Atención: corresponde a los medios de contacto disponibles para realizar el trámite de inicio a fin. Se clasifican en: presencial, digital y telefónico.

5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de registro de todos los trámites de la Administración central del Estado Administrado y publicado por SEGPRES.

6. El servicio deberá mantener actualizada su información en el Registro Nacional de Trámites la que deberá contener al menos el listado de trámites, su caracterización e información de transacciones al 30 de noviembre del año t.

7. En cada sitio web institucional deberá existir un acceso directo al listado de trámites declarados en el Registro Nacional, y a la información publicada relativa a cada trámite.

8. Los compromisos de digitalización a cumplir durante el año t, deberán ser consistentes con el plan de digitalización institucional propuesto para alcanzar la meta presidencial del 80% de los trámites digitales de cada institución al año 2021, y con la opinión técnica de la Red de Expertos.

9. Para verificar que un trámite se encuentra digitalizado, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2020:

a. URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional.

b. 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.
										Cump. Compromisos Específicos: Si

(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 2020	Ponderación Formulario Incentivo		Análisis / Nota / Compromisos Específicos
			Comprometido	Obtenido(2)	
<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	Objetivo 3: Calidad de los servicios	93,50% (17069.00 /18255.00)*100	10,00%	10,00%	<p>Análisis de Desempeño: En el año 2020 producto de la pandemia se reforzó el canal digital y la División Servicio al usuario trabajó en una reasignación de 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. 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. Sin perjuicio de lo anterior, hemos visto un considerable aumento en la cantidad de reclamos, lo cual es coherente con una sociedad más empoderada y con un rol más activo.</p> <p>Nota: 1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención. 2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutive por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. 3. Se entiende por respuesta resolutive la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso. 4. Total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos. 5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El periodo de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y prestación de servicios, y aquellos reclamos derivados a otros servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la institución. 7. El servicio deberá precisar el ID del reclamo, actuaciones, atenciones y producto (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta y estado del reclamo, únicamente con los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido.</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>107,46%</p> <p>(</p> <p>30457898.0</p> <p>0</p> <p>/</p> <p>28343587.0</p> <p>0)*100</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Durante 2020, se generó una sobre-ejecución debido a que Fonasa mantiene el contrato del Call center incluyendo a MINSAL. En este sentido, Minsal incorpora los recursos a Fonasa y esto aumenta tanto el presupuesto y también la ejecución del gasto.</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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional.</p> <p>7. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
---	---	---	--------------	--------------	---

<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>61,24 kWh/m2</p> <p>1472905.21 /24053.00</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Fonasa logra cumplir con el 100% de la exigencia de reportar doce meses de los edificios comprometidos para el PMG 2020</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 de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el servicio.</p> <p>2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado).</p> <p>3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solo aquellos inmuebles que tengan medidores o remarcadores de uso exclusivo y que hayan reportado 12 meses completos en el periodo 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 inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independiente de la condición de propiedad.</p> <p>7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición.</p> <p>8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir uno o más funcionario(s) acreditado (s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética que cumplirán el rol de Gestor Energético del Servicio. El o (los) Gestor(es) 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 haya realizado y aprobado el curso en la Agencia de Sostenibilidad Energética.</p> <p>9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, un catastro de inmuebles a utilizar en el periodo de medición, detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie), así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos inmuebles. Se deben considerar todos los inmuebles utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente.</p> <p>10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t ,para cada uno de los inmuebles del catastro registrados y utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro gráfico del remarcador).</p> <p>11. Los Servicios, a más tardar el 31 de diciembre del año t, deberán completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, la información de las características constructivas (diseño pasivo) de aquellos inmuebles de su propiedad y que superen los 1.000 metros cuadrados de superficie construida.</p> <p>12. El periodo 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>
--	---	---	--------------	--------------	--

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de trámites finalizados</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>1,18días</p> <p>280840.00 /238666.00</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: El trámite seleccionado corresponde al de Afiliación a Fonasa, en los canales de atención online. El resultado del indicador es 1,18 días, es decir las personas demoran en promedio 1 día 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 la entrega de una respuesta para el solicitante. 2. El indicador mide el proceso de provisión de un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la Administración del Estado, desde la solicitud realizada por el usuario hasta que lo recibe y cuyo proceso puede estar compuesto por uno o más trámites. 3. Trámites solicitado por el usuario finalizados en el año t: corresponden a aquellos en que el usuario ha recibido el bien o servicio solicitado o, ha recibido una respuesta que rechaza su solicitud. 4. El número de días contabilizados para los trámites finalizados, corresponden a días corridos. Se considera que el día 1 del trámite corresponde al día siguiente a la solicitud de éste. 5. El producto (bien y/o servicio) elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridades presidenciales, excluyendo productos de entrega inmediata o en el mismo día de su recepción y, contar con la opinión técnica de la Red de Expertos. 6. En nota del indicador, el Servicio deberá precisar el nombre del producto (bien y/o servicio), el/los trámite/s de los que forman parte del Registro Nacional de Trámites del Estado (RNT), ID del trámite en el RNT, hito de inicio (solicitud) e hito de finalización (recepción).</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
---	---	---	---------------	---------------	--

<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>1,9%</p> <p>(1.0 /53.0)*100</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Para el año 2020 ,Fonasa realiza procesos de compra participativos y eficientes cumpliendo así el objetivo de este indicador, velando por el buen uso de los recursos públicos en los sistema de compras de la Institución, solo uno proceso se vio afectado por la pandemia quedando sin oferentes.</p> <p>Nota: 1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran :</p> <p>1.1 todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</p> <p>1.2 La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</p> <p>1.3 Las ?Informadas?, que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N° 19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</p> <p>1.4 Las licitaciones en estado ?Revocada?, siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>1.5 En el caso de las licitaciones en estado ?Suspendida?, sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por el Tribunal con posterioridad al cierre de recepción de ofertas.</p> <p>2. Licitación en las que se cerró la recepción de ofertas no consideran las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas que no tuvieron oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado ?desierta? por falta de oferentes.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>5. Los Servicios que presenten al menos un (1) proceso de licitación sin oferentes en el año t, deberán elaborar un informe de análisis con las razones por las cuales, el o los procesos en que se cerró la recepción de ofertas quedó o quedaron sin oferentes.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	---	-------------------------------------	---------------	---------------	---

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>68%</p> <p>77 -9</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: La medición de la última experiencia con el servicio de Fonasa 2020, realizada por la Secretaria de Modernización del Ministerio de Hacienda, presenta un aumento de 11 puntos porcentuales respecto al año 2019, alcanzando un indicador de satisfacción neta de 68%, a partir de una muestra de 3.173 encuestas, realizadas entre el 19 de noviembre y el 17 de diciembre del año recién pasado</p> <p>Nota: 1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos. 2. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite). 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 efectivo de máximo 2,5%. 4. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl/. 5. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Institución a través de un proceso licitatorio de compra colaborativa y en coordinación con la Red de Expertos. 6. Los resultados deben estar publicados en el portal https://satisfaccion.gob.cl/ cumpliendo con los estándares establecidos por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
---	---	-------------------------	---------------	---------------	---

<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>49,54%</p> <p>(427.00 / 862.00) * 100</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Este indicador se encuentra bajo debido al aumento exponencial de las solicitudes de transparencia ingresadas en el último año, sin embargo respecto al cumplimiento legal (20 días), el 83% de las solicitudes se encuentran respondidas para el año 2020.</p> <p>Nota: 1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</p> <p>2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría "Derivadas e Información Permanentemente disponible en la web", inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</p> <p>3. Las solicitudes categorizadas como " No son solicitudes de acceso a la información Pública (NO SAIP), no se consideran en el indicador por no corresponder a solicitudes de acceso a la información pública, tales como "denuncias referidas a un hecho que cause perjuicio", "pronunciamiento sobre una situación en particular", "reconsideración de una medida adoptada", "solicitud de audiencia con la autoridad del Servicio", "reclamos presentados en una institución fiscalizadora", pudiendo ser consideradas como ingresadas, pero no como "finalizadas", ni como "finalizada que cumple con el indicador".</p> <p>4. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N° 19.880, sobre Procedimiento Administrativo.</p> <p>5. Las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para PMG Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</p> <p>6. Aquellos Servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentran interoperando con el sistema "Portal Transparencia Chile" utilizarán como medio de verificación planilla provista por la Red de Expertos.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
--	---	--	---------------	---------------	--

<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>0,61%</p> <p>(7.00 /1148.08)*100</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Durante el año 2020 el PMG fue cumplido en un 100%, incorporando cada una de las exigencias presentadas por Decreto y los lineamientos que entregados por la Suseso; Todos los accidentes de trabajo fueron gestionados bajo el procedimiento establecido por la Institución</p> <p>Nota: 1. Accidente del Trabajo: "Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte" (artículo 5 de la Ley N° 16.744), es decir, aquéllos que generan días perdidos (ausencia al trabajo) o causan el fallecimiento del trabajador. La determinación del indicador debe considerar Accidentes del Trabajo, excluidos los accidentes de trayecto.</p> <p>2. Promedio anual de trabajadores: corresponde a la suma de los trabajadores dependientes (funcionarios de planta, a contrata, o contratados por Código del Trabajo) determinados mes a mes durante el período anual considerado, dividido por 12. Los trabajadores que hayan estado ausentes o con licencia médica durante todo el mes, no deben contabilizarse en el respectivo mes. Si ellos son reemplazados por trabajadores dependientes, éstos se deberán considerar en el cálculo del indicador.</p> <p>3. El servicio remite, a través de la aplicación web de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS):</p> <ol style="list-style-type: none"> El programa de trabajo anual del Sistema de Higiene y Seguridad de la institución Los informes de investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en el período El acta de elección del o los comités paritarios de Higiene y Seguridad. El acta de Constitución del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Las actas de las reuniones mensuales del o los comités Paritarios de Higiene y Seguridad. <p>Las actas de las letras c), d) y e) se deben elaborar según el formato definido por SUSESOS.</p> <p>4. En los Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t se debe aplicar el Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo y ser investigados, el que debe contener como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Organización administrativa: instancia encargada de recibir la notificación del accidente, de gestionar la atención del accidentado, efectuar la denuncia (Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT) y llevar el registro de los accidentes del trabajo. Procedimiento que deben seguir los funcionarios en caso de accidente. Denuncia del accidente ante el organismo administrador del Seguro Laboral. Investigación del accidente, medidas inmediatas y correctivas. Registro de los Accidentes del Trabajo. <p>5. Para el caso de aquellos Servicios que de acuerdo a la Ley N° 16.744 deben tener constituido y funcionando un Comité Paritario, éste debe realizar o participar en la investigación de los accidentes de trabajo.</p> <p>6. El indicador es anual, por lo que el periodo de medición es del 1° de enero a 31 de diciembre año t.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p>
<p>(3) Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	98,42	100,00
<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>		