

## Evaluación de Desempeño SAI FICHA Superintendencia de Salud

### I. ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO

Se elaboró un Índice de Cumplimiento en Solicitudes de Acceso a la Información, considerando únicamente aquellos aspectos que constituyen obligaciones de acuerdo a la Ley 20.285. Este índice entrega un porcentaje de cumplimiento obtenido por organismo, promediando el porcentaje de cumplimiento de las cuatro solicitudes realizadas en cada uno, en estos cuatro aspectos.

VARIABLES DE LA ETAPA DE INGRESO		Puntaje
<b>1. La solicitud logra ingresar efectivamente</b>		
Sí		100%
No sabe		0%
No		0%
<b>2. Se pide más información de lo que exige la Ley para ingresar la solicitud</b>		
No		100%
Sí		0%
VARIABLES DE LA ETAPA DE RESPUESTA		
<b>3. Responde a la solicitud dentro del plazo</b>		
Dentro del plazo legal		100%
Fuera del plazo legal		0%
No responde		0%
<b>4. Responde a la solicitud en la forma adecuada</b>		
Entregables	Entrega toda la información	100%
	Entrega parcialmente	50%
	Entrega otra cosa	0%
	Deniega la información	0%
	No responde	0%
Derivables	Deriva y avisa de la derivación	100%
	No deriva y entrega la información <sup>1</sup>	100%
	Deriva y no avisa de la derivación	50%
	Se alega incompetencia y se menciona dónde buscar la información	0%
	Se alega incompetencia y no se menciona dónde buscar la información	0%
	No responde	0%
Denegables	Deniega con fundamento legal	100%
	Se alega incompetencia y deriva	0%
	Se alega incompetencia y no deriva	0%
	Solicita subsanar con los motivos de la solicitud	0%
	No deniega y entrega parcialmente	0%
	No deniega y entrega totalmente	0%
	No responde	0%

<sup>1</sup> Para el cálculo de este ranking, se consideró como cumplimiento a las solicitudes derivables que entregaron la información correcta, sin derivar.

## II. RESULTADOS DESEMPEÑO Superintendencia de Salud

### 1. Cálculo del porcentaje de cumplimiento

La siguiente tabla muestra los resultados particulares obtenidos por cada solicitud realizada en la institución en los cuatro ámbitos.

Solicitudes realizadas	Solicitudes Presenciales		Solicitudes Web	
	1. Informado	2. No informado	3. Informado	4. No informado
Ingreso efectivo de la solicitud	100%	100%	100%	100%
Información exigida para ingresar la solicitud	100%	100%	0%	100%
Recibe respuesta en tiempo	100%	100%	100%	100%
Recibe respuesta en forma	100%	100%	100%	100%
<b>Porcentaje de cumplimiento Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>

**Cálculo puntaje final** = (% solicitud 1 + % solicitud 2 + % solicitud 3 + % solicitud 4) / 4

$$93,8\% = (100\% + 100\% + 75\% + 100\%) / 4$$

## 2. Detalle del desempeño para cada solicitud

### SOLICITUD 1

Ficha de la solicitud	
Vía de ingreso	Presencial
Tipo de solicitante	Informado
Fecha de realización	06-09-2011
Tipo de solicitud	Entregable
N° de registro de la solicitud	AO006F-17684
Detalle de la solicitud	<i>Listado de PMG aprobados en el 2010</i>

Ficha de respuesta recibida		Comentario
Medio de entrega	A través de correo electrónico entregado	
Fecha de recepción	09-09-2011	Demoró 3 días hábiles
Procedimiento realizado	Entrega la información solicitada	
Detalle de la respuesta	Se adjunta oficio con link al sitio que publica la información solicitada	

Cumplimiento	%	Comentario
Ingreso efectivo	100%	
Información exigida	100%	
Plazo respuesta	100%	
Forma respuesta	100%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

**Comentario realizado por el solicitante luego de intentar ingresar la solicitud:**

*El proceso fue fácil y rápido, el funcionario que me atendió en primer lugar inmediatamente me entregó el formulario correspondiente a la ley. Además había computadores a disposición de los usuarios para ver el estado del trámite online.*

Buenas Prácticas que experimenta el solicitante	
Recibe comprobante	Sí
Recibe orientación en la redacción de la solicitud	No
Recibe orientación sobre la continuación del proceso	No
Ingresa solicitud usando formulario de la Ley	Sí
Existe material informativo de la Ley	No

## SOLICITUD 2

Ficha de la solicitud	
Vía de ingreso	Presencial
Tipo de solicitante	No informado
Fecha de realización	16-08-2011
Tipo de solicitud	Entregable
N° de registro de la solicitud	AO006F-16148
Detalle de la solicitud	<i>Número y distribución porcentual de sanciones aplicadas a Agentes de Ventas durante 2010, según Isapres</i>

Ficha de respuesta recibida		Comentario
Medio de entrega	Envía respuesta a dirección postal	
Fecha de recepción	05-09-2011	Demoró 14 días hábiles
Procedimiento realizado	Se entrega la información solicitada	
Detalle de la respuesta	Se adjunta documento con la información solicitada	

Cumplimiento	%	Comentario
Ingreso efectivo	100%	
Información exigida	100%	
Plazo respuesta	100%	
Forma respuesta	100%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

### **Comentario realizado por el solicitante luego de intentar ingresar la solicitud:**

*La dificultad fue que me pidieron el Rut al solicitar información, pero no se los di y me entregaron un formulario para llenar, el cual tuve que completar sin ayuda, ya que no había un funcionario en el proceso. Después solo un funcionario recibía el papel.*

<b>Buenas Prácticas que experimenta el solicitante</b>	
<b>Recibe comprobante</b>	Sí
<b>Recibe orientación en la redacción de la solicitud</b>	No
<b>Recibe orientación sobre la continuación del proceso</b>	No
<b>Ingresar solicitud usando formulario de la Ley</b>	Sí
<b>Existe material informativo de la Ley</b>	No

### SOLICITUD 3

Ficha de la solicitud	
Vía de ingreso	On-line
Tipo de solicitante	Informado
Fecha de realización	05-09-2011
Tipo de solicitud	Derivable
N° de registro de la solicitud	AO006W-1013024
Detalle de la solicitud	<i>Número de constancias laborales realizadas por trabajadores por el no respeto de su período de licencia médica por parte del empleador, en la Región de Valparaíso el año 2009.</i>

Ficha de respuesta recibida		Comentario
Medio de entrega	A través de correo electrónico entregado	
Fecha de recepción	26-09-2011	Demoró 14 días hábiles
Procedimiento realizado	Se alega incompetencia y se deriva la solicitud	
Detalle de la respuesta	Se adjunta documento indicando derivación a la Dirección Regional del Trabajo de Valparaíso.	

Cumplimiento	%	Comentario
Ingreso efectivo	100%	
Información exigida	0%	Exige ingresar el teléfono del solicitante
Plazo respuesta	100%	
Forma respuesta	100%	
<b>Total</b>	<b>75%</b>	

**Comentario realizado por el solicitante luego de intentar ingresar la solicitud:**

La página cuenta con el banner de transparencia, desde aquí se puede acceder a las solicitudes. En el momento de clicar el link de solicitudes aflora un recuadro que hace referencia a la ley de transparencia. Aquí se explicita que los requisitos, plazos de respuesta, consultas a terceros, rectificación, declaración de secreto o reserva y respuesta se encuentran en la normativa legal. Este cuadro explicativo se puede convertir en algo confuso, ya que en su parte inferior se menciona que “en el caso de que usted tenga que realizar una consulta a la superintendencia, debe ingresar al formulario ‘Contáctenos’”. Si se presiona el link de “Contáctenos”, uno es enviado a un formulación de consultas diseñado para beneficiarios de Isapres o Fonasa. En el caso de querer enviar una solicitud por medio de la ley de transparencia, el cuadro se debe cerrar. No es necesaria una inscripción previa. Los datos solicitados son mínimos. Llama la atención la obligatoriedad de ingresar un número de teléfono. En la solicitud misma se debe ingresar la institución a la cual se le realiza la consulta. No se entrega ningún tipo de comprobante ni tampoco alguna manera de poder supervisar y revisar la solicitud y su tratamiento.

**Buenas Prácticas que experimenta el solicitante**

<b>Recibe comprobante</b>	Sí, posteriormente al mail.
<b>Recibe orientación en la redacción de la solicitud</b>	No
<b>Recibe orientación sobre la continuación del proceso</b>	No



#### SOLICITUD 4

Ficha de la solicitud	
Vía de ingreso	On-line
Tipo de solicitante	No informado
Fecha de realización	05-09-2011
Tipo de solicitud	Entregable
N° de registro de la solicitud	AO006W-1012998
Detalle de la solicitud	<i>Copia de solicitudes de días administrativos y feriados de los funcionarios con cargos directivos.</i>

Ficha de respuesta recibida		Comentario
Medio de entrega	Envía respuesta a dirección postal	
Fecha de recepción	26-09-2011	Demoró 14 días hábiles
Procedimiento realizado	Entrega la información solicitada	
Detalle de la respuesta	Se adjunta documento con la información solicitada	

Cumplimiento	%	Comentario
Ingreso efectivo	100%	
Información exigida	100%	
Plazo respuesta	100%	
Forma respuesta	100%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

**Comentario realizado por el solicitante luego de intentar ingresar la solicitud:**

---

**Buenas Prácticas que experimenta el solicitante**

Recibe comprobante	Sí
Recibe orientación en la redacción de la solicitud	Sí
Recibe orientación sobre la continuación del proceso	Sí