

I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

DESCRIPCIÓN

El FONOCOMPIN busca atender la falta de información oportuna relacionada al estado de tramitación de Licencias Médicas para trabajadores afiliados al seguro público de salud FONASA. Para esto, se pone a disposición una línea de atención telefónica (600 460 4600) donde los usuarios FONASA que se encuentra con licencia médica, la cual ya ingreso al flujo de tramitación en COMPIN, pueden conocer en qué parte del flujo se encuentra su licencia médica. El servicio funciona en una plataforma externa (Entel Call Center), donde existe una dotación de 180 a 210 agentes, atendiendo en días hábiles (de lunes a viernes) de 08:00 hrs. a 19:00 hrs. Las consultas que se resuelven allí son: estado de tramitación de licencia médica y los plazos asociados a cada etapa, fechas de pago tanto de las licencias médicas como del permiso postnatal parental, en caso de tener asociado pago de subsidios por incapacidad laboral se informa lugar y forma de pago. Además a entrega información sobre estado de tramitación de licencias médica FONASA y sobre todos los trámites vinculados a la COMPIN.

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo OHiggins, Maule, BíoBío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

Se ejecuta por terceros.

PROPÓSITO

Mejorar la calidad de la información relacionada a licencias médicas de los trabajadores tanto de FONASA como de Isapres, además de explicar los procesos y/o etapas de las licencias médicas, y orientar sobre los otros trámites realizados por COMPIN.

HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2010
Año de término: Permanente
Otras evaluaciones: No

II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

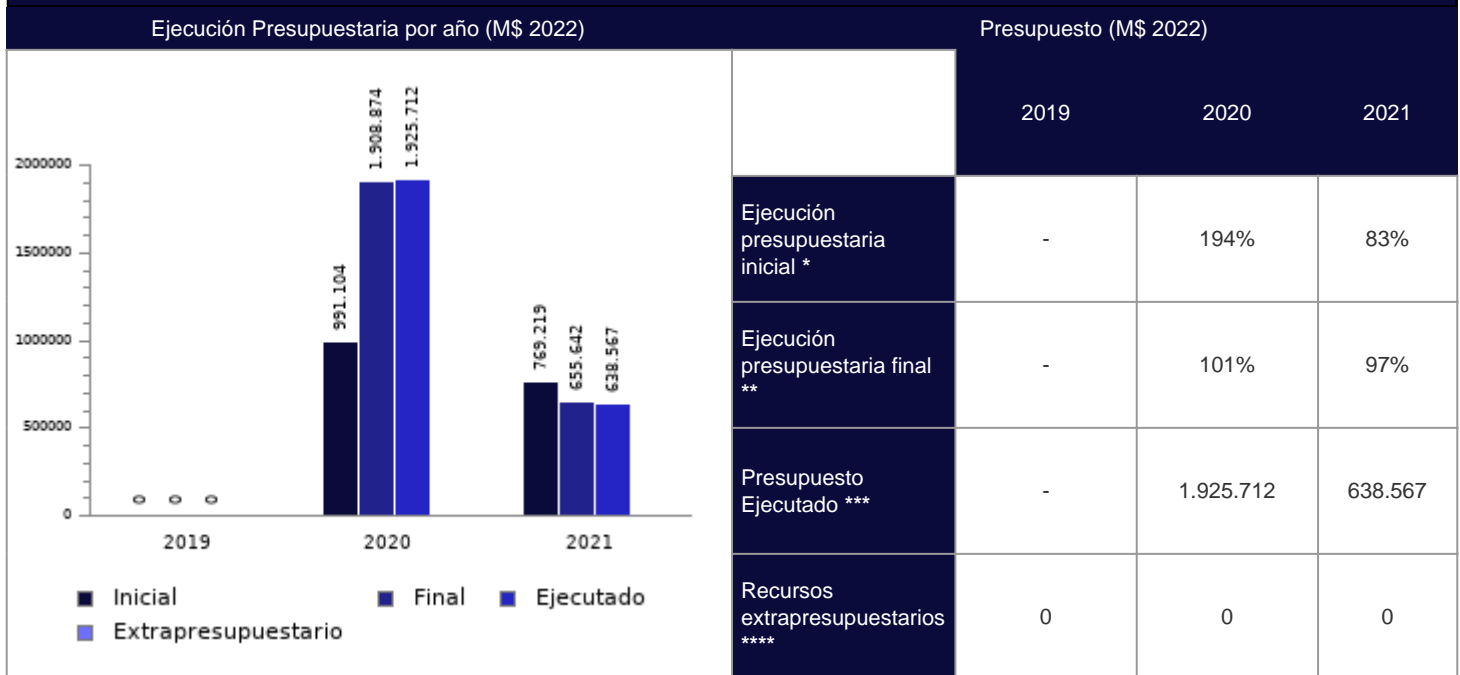
RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021. 	Sin observaciones en la dimensión.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una subejecución presupuestaria durante el periodo 2021 respecto de su presupuesto ley, dado que ejecutó menos del 85%. Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021. Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos). Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 dentro de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra en el intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019. Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra correctamente estimado. 	Sin observaciones en la dimensión.

Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Respecto al primer indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, empeoró su rendimiento. 	Los indicadores del programa están correctamente formulados. El indicador de propósito presenta un empeoramiento justificado en el apartado de Observaciones Generales de la Institución.
----------	--	---

III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA

PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN



* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$. El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

** La ejecución presupuestaria final corresponde a $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$. El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

*** El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

**** Detalla si el programa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

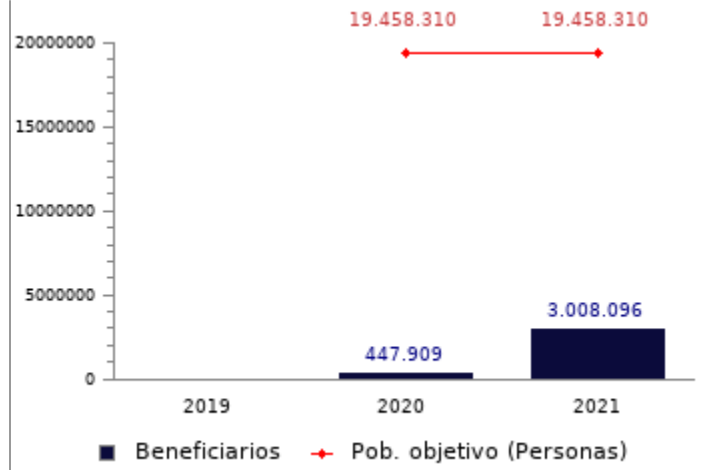
GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)	
Subtítulo *	Total ejecutado
22 (Bienes y servicios de consumo)	638.567
Gasto total ejecutado	638.567

* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

POBLACIÓN

Población objetivo

Toda persona que habite en el territorio nacional que requiera conocer acerca de los tramites que realiza COMPIN.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
N/C	2%	15%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
S/I	4,3	0,2

* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)*100.

** Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
FONOCOMPIN (Llamadas telefónicas recibidas)	0	1.908.874	638.567	0	1.919.111	3.008.096	N/A	1,0	0,2
Gasto administrativo	0	16.838	17.075						
Total	0	1.925.712	655.642						
Porcentaje gasto administrativo	N/A	1%	3%						

* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

INDICADORES

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Porcentaje de Servicio	$(N^{\circ} \text{ de llamadas diarias atendidas antes de 15 segundos en el año t} / \text{Total de llamadas diarias en el año t}) * 100$	53%	47%	32%

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
Porcentaje de atención	$(N^{\circ} \text{ total de llamadas diarias atendidas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de llamadas diarias en el año t}) * 100$	71%	76%	57%	El indicador es pertinente	Cumple	Empeora

IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

1. Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo

3. Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

POBREZA MULTIDIMENSIONAL

El programa no presenta potencial de contribución a la pobreza multidimensional.

POBREZA POR INGRESOS

El programa no presenta potencial de contribución a la pobreza por ingresos.

V. CONTINGENCIA SANITARIA

Fondo de Emergencia Transitorio (FET): El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

Modificaciones implementación: El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

Descripción de los cambios en la estrategia de intervención producto del contexto sanitario: Debido al aumento importante de la demanda, bajaron los indicadores de nivel de servicio, lo que conlleva al no cumplir las metas proyectadas para el periodo y se detalla en la sección de indicadores que se observa la baja de los últimos periodos, además de un alto impacto en el presupuesto anual, lo que generó un aumento considerable del presupuesto anual.

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

PRESUPUESTO:

- **Presupuesto inicial / final:** Debido a la alta demanda de llamados por el aumento de licencias médicas tramitadas y las indicaciones de no asistir de manera presencial por la emergencia sanitaria, y de acuerdo a las instrucciones de la autoridad de dar respuesta a la mayor cantidad de usuarios posible se generó un gasto en el servicio mayor al esperado.

- **Gastos extrapresupuestarios:** Si hubieron, se desprenden del aumento de licencias tramitadas, las indicaciones de realizar los tramites y consultas por medios remotos, y la emergencia sanitaria.

VII. NOTAS TÉCNICAS

Nota técnica 1: La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. No corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

Nota técnica 2: El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

Nota técnica 3: La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para el año 2019.

Nota técnica 4: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Nota técnica 5: Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.