

Plan Anual de Mediramiento 2023																			
Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Plazos de Ejecución	Áreas Responsables y Participantes	Población Objetivo de la Actividad (definición y cuantificación)	Cantidad Usuarios	Título o Servicio Relacionado	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Indicadores de Seguimiento Única Medida	Indicadores de Seguimiento Única Forma	Indicadores de Seguimiento Única Fuente	Sistema de Registro o Medio de Verificación	Formación de la Unidad (Diciembre, Año)	Cuentas y Vinculación Item Presupuestario	Item Presupuestario		
Mejorar la calidad de servicio entregado por canal de atención (integración en canales) (comercio electrónico para mejorar la accesibilidad y accesibilidad de los servicios).	Ejecutar una matriz de productos y servicios entregados por canal de atención, e identificar brechas operativas	Elaborar una matriz de productos y servicios entregados por canal de atención, e identificar brechas operativas	marzo-septiembre 2023	Área Responsable: División Gestión de Usuarios Área Participante: División de Tecnología de Información, Departamento Control de Gestión	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarias Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas usuarias objetivo de esta población.	16.708.971	Todo	Porcentaje de Elaboración de matriz de productos y servicios por canal.	100% de Informes entregados por canal con matriz de productos y servicios entregados (100% de informes planificados) 100	100%				Informe de Matriz de productos y servicios por canal.	Meta	0	No aplica		
		Definir los indicadores e instrumentos de medición de calidad de servicio y experiencia usuaria de los canales y servicios priorizados de Formas (Atención, Compra de Bono, Solicitudes Ciudadanas).	marzo-septiembre 2023	Área Responsable: División Gestión de Usuarios Área Participante: Departamento Control de Gestión	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarias Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas usuarias objetivo de esta población.	16.708.971		Solicitud Atención a Formas, Compra de Bono de atención de salud, Ingresar Solicitudes Ciudadanas (individuales, Meliaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Elaboración de indicadores de calidad de servicio y experiencia usuaria de los canales y servicios priorizados de Formas (Atención, Compra de Bono, Solicitudes Ciudadanas correspondientes a los canales de atención).	100% de Informes entregados con indicadores de calidad de servicio y experiencia usuaria de los canales y servicios priorizados de Formas (Atención, Compra de Bono, Solicitudes Ciudadanas) 100	100%				Informe de indicadores de calidad de servicio y experiencia usuaria de los canales y servicios priorizados de Formas	Meta	0	No aplica	
	Mejorar la satisfacción usuaria en el proceso de atención (atención, reclamos, atención).	Implementar mecanismos de monitoreo de la satisfacción usuaria a los diferentes canales de atención (atención, reclamos, atención).	marzo-septiembre 2023	Área Responsable: División Gestión de Usuarios Área Participante: División de Tecnología de Información	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarias Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas usuarias objetivo de esta población.	16.708.971		Ingresar Solicitudes Ciudadanas (individuales, Meliaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Ejecución de Informes de monitoreo de satisfacción usuaria de los canales de atención (atención, reclamos y atención).	100% de Informes de monitoreo de satisfacción usuaria de los canales de atención (atención, reclamos y atención) 100	100%				Informe de Satisfacción del cliente en los diferentes canales de atención.	Meta	0	No aplica	
		Implementar estrategias informativas enfocadas en productos y servicios, disponibles en Formas (primer año: nueva Modalidad de Cobertura Complementaria).	marzo-julio 2023	Área Responsable: Departamento de Comunicaciones Área Participante: División Gestión de Usuarios, División de Tecnología de Información, División de Planificación y Desarrollo Estratégico	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarias Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de cobertura complementaria de Formas. Se estima un total de 13.000.000 de usuarios.	13.000.000		Comprar Bono de atención de salud, Ingresar Solicitudes Ciudadanas (individuales, Meliaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de Satisfacción de usuarios informados sobre los productos y servicios disponibles en Formas	100% de Usuarios que están de acuerdo con la calidad del material 100% total de usuarios que completan la encuesta del mesaje 100%	Mayor o igual a 20%					Informe de Satisfacción del Usuario	Meta	0	No aplica
	Mejorar la calidad de servicio entregado por canales de atención (integración en canales) (comercio electrónico para mejorar la accesibilidad y accesibilidad de los servicios).	Establecer un comité de comunicaciones.	marzo- octubre 2023	Área Responsable: Departamento de Comunicaciones Estratégicas Área Participante: Todas las Divisiones de la institución.	La población objetivo que se beneficiará con este comité correspondió a personal usuario del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Corresponderá al total de la población beneficiaria de 16.708.971 personas.	16.708.971	Todo	Confirmación de Comité de Comunicaciones de Formas	100% de Comité de Comunicaciones conformado	1 Comité de Comunicaciones de Formas					Resolución de Comité de Comunicaciones	Meta	0	No aplica	
		Realizar capacitaciones en calidad de servicio y experiencia usuaria	marzo- octubre 2023	Área Responsable: División Gestión y Desarrollo de las Personas. Área Participante: División Gestión de Usuarios.	La población objetivo que se beneficiará con estas capacitaciones correspondió a personal usuario del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas.	16.708.971	Todo	Porcentaje de personas funcionarias capacitadas en Calidad de Servicio y Experiencia Usuario	100% de personas funcionarias capacitadas en Calidad de Servicio y Experiencia Usuario 100	20%					Resolución de Capacitación Formas	Meta	0	No aplica	
		Realizar inducciones internacionales y capacitaciones para atención y atención en sucursales	marzo- octubre 2023	Área Responsable: División Gestión y Desarrollo de las Personas. Área Participante: División Gestión de Usuarios, Departamento de Comunicaciones Estratégicas	La población objetivo que se beneficiará corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas.	16.708.971	Todo	Cantidad de inducciones internacionales y capacitaciones realizadas en el año 2023	Número de inducciones internacionales y capacitaciones realizadas en el año 2023	10						Actas de Inducciones Internacionales y Capacitaciones	Meta	0	No aplica
		Elaborar e implementar un programa de innovación interna.	marzo- octubre 2023	Área Responsable: División Planificación y Desarrollo Estratégico. Área Participante: No aplica	La población objetivo que se beneficiará corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas.	16.708.971		Ingresar Solicitudes Ciudadanas (individuales, Meliaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de labores de innovación aplicadas a personas beneficiarias de Formas	100% de Labores de Innovación Ejecutadas (100% de labores de Innovación Planificadas) 100	100%					Resolución que formaliza la implementación de innovación interna	Meta	0	No aplica
	Fortalecer la eficiencia operativa y los sistemas informáticos.	Habilitar escenarios de contingencia de sistemas críticos	marzo- octubre 2023	Área Responsable: División Tecnología de Información Área Participante: No aplica	La población objetivo que se beneficiará corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas.	16.708.971	Todo	Porcentaje de habilitación de sistemas críticos con escenarios de contingencia	Cantidad de sistemas críticos con escenarios de contingencia habilitados en el año 2023	60%					Informe de Sistema Crítico con Mecanismos de Contingencia Habilitados	Meta	50.000.000	Item 22	
		Implementar mecanismos de respuesta para reclamos con responsabilidad que informe a la persona el progreso y tiempo estimado de resolución de su reclamo o solicitud.	marzo- octubre 2023	Área Responsable: División de Gestión de Usuarios Área Participante: División Gestión de Información	La población objetivo que se beneficiará corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 16.708.971 personas.	16.708.971		Ingresar Solicitudes Ciudadanas (individuales, Meliaciones, reclamos y denuncias)	Porcentaje de implementación de mecanismos de respuesta para reclamos con responsabilidad	100% de actividades realizadas en el 2023 según el programa para implementar mecanismos de respuesta para reclamos con responsabilidad 100	100%					Informe de implementación de mecanismos de respuesta para reclamos con responsabilidad	Meta	0	No Aplica
Plan de trabajo para implementar Devoluciones de Pago en Decesos (DPE, proceso judicial) y realizar Paj y Devoluciones del proceso.		marzo- octubre 2023	Área Responsable: División Gestión Financiera Área Participante: División Tecnología de Información	La población objetivo corresponde a personas usuarias del Fomasa, beneficiarios Formas A,B,C,D las que son potenciales usuarias de los diferentes canales de atención: presencial (sucursales y módulos), digital (PI, Formas y Formas C) y telefónico a partir de año 2024. Se estima 13.000.000 de usuarios.	13.000.000		Solicitar Devoluciones de Pago en Deceso	Porcentaje de implementación del Plan de trabajo para implementar Devoluciones de Pago en Deceso	100% de actividades realizadas en el 2023 según el programa 100 de actividades programadas 100	100%					Informe de implementación de Plan de trabajo para implementar Devoluciones de Pago en Deceso	Meta	0	No Aplica	