

INFORME 2024

Ministerio Presidencia de la República

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio Presidencia de la República en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

De acuerdo con su ley las y los funcionarios de la dotación de los Servicios Públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

Por [Ley](#) se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades.

Los actos administrativos son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.

- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

Presentación

El Ministerio Presidencia de la República, se compone por la Dirección Administrativa de la Presidencia y su misión es proporcionar en forma ágil una administración eficaz y eficiente de las personas y los recursos financieros, materiales y tecnológicos para apoyar la gestión del Presidente de la República, bajo estándares fundados en valores de compromiso, probidad, excelencia y transparencia.

Por la naturaleza de su misión sus ejes de intervención no se vinculan directamente con la ciudadanía, sino que se relacionan con objetivos institucionales de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#):

- Optimizar la gestión de los recursos administrativos, logísticos y tecnológicos para brindar un servicio de excelencia en la gestión de los requerimientos de S.E. el Presidente de la República.
- Mejorar los estándares de mantención de la infraestructura institucional, resguardando el medio ambiente, el patrimonio y la funcionalidad operacional.
- Promover la comunicación efectiva entre las personas para mejorar la gestión institucional

Administra un presupuesto de \$21.986.239 miles para el año 2024 y en 2023 [ejecutó](#) el 98 % del presupuesto vigente.

Para 2024 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 375 personas y al 30 de junio registraba 359 en esta calidad, de las cuales 39,6% son mujeres.

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de interior y seguridad pública, hacienda y secretaría general de la presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años [2023](#) y [2024](#) se estableció el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con los siguientes objetivos de gestión y sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz**: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional**: consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios**: consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, y de acuerdo con lo establecido en el programa marco, el Ministerio Presidencia de la República compromete los tres objetivos de gestión.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento se ubica en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%. El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso del Ministerio Presidencia de la República alcanzó un 99,71% resultado por encima del promedio nacional (98,8%) pero menor al logrado en 2022 (100%). Con este resultado obtuvo el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de las instituciones del Ministerio Presidencia de la República se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio Presidencia de la República Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		Total
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	
Dirección Administrativa de la Presidencia	99,71	100	3	1	4
PROMEDIO RESULTADO Y TOTAL COMPROMISOS Ministerio Presidencia de la República (n=1) (% Participación)	99,71	100	3 0,36%	1 0,93%	4 0,42%
	97,9	98,8	843 (89%)	107 (11%)	950 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente.

En el caso del Ministerio Presidencia de la República se presentaron causas externas en el indicador de concentración de gastos, puesto que se sobre un incrementó a su presupuesto del subtítulo 22, bienes y servicios de consumo porque se requirió financiar actos conmemorativos de los 50 años del golpe militar.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

La Dirección Administrativa de la Presidencia comprometió la implementación de tres medidas y todas fueron cumplidas. Las medidas comprometidas fueron política y/o procedimientos de gestión de personas, capacitación y comunicaciones y difusión.

Dentro del año destacó la implementación de la medida **acciones de comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género** que capacitó a 60 personas en inducción a las políticas de género y a seis en otros cursos relacionados, con lo que un 19% del personal fue capacitado en materias de género. La formación en género al personal del ministerio fue una acción para avanzar en la identificación de posibles brechas de género que se den en el ámbito de acción del servicio y en la manera de abordarlas.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los Comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27 Servicios Públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio en esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66%, consumieron 21kwh/m² (kilo watts hora por metro cuadrado) de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

El Ministerio Presidencia de la República debía instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con un comité de Estado verde.
- Se concientizó al 48% las y los colaboradores de los 460 informados.
- Se catastraron tres inmuebles, de los cuales dos cuentan con registro del consumo de energía que en promedio fue de 10 KWH/M².
- En dos inmuebles se registraron 131.44 km recorridos en promedio por vehículo fiscal, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los dos inmuebles

- Sus 31 Vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 13.144 km.
- Han consumido 31.299 m³ de agua de la red de suministro.
- Han consumido 49.720 lt de agua envasada.
- Han registrado 112.664 kg de residuos no reciclados
- Han registrado 23.634 kg de residuos reciclados.
- Cuentan con 44 contenedores de reciclaje catastrados.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas. Es aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Al Ministerio Presidencia de la República no le correspondió comprometer el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria porque no se encontraba entre los servicios predefinidos para su aplicación. El Programa Marco estableció como condición para ello que la selección la hiciera la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual determinó que a Presidencia no le correspondía.

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

El compromiso del Ministerio de la Presidencia de la República fue catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos

Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

Los resultados fueron que se catastró 15 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 100% está digitalizado y si bien un 7% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, ninguno de ellos cumpliría con todas las condiciones establecidas para 2024.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

El Ministerio de la Presidencia comprometió tres de los [siete indicadores transversales](#) y el sistema [Estado verde](#) de los tres sistemas de gestión transversales

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo se presentan en cuadro 2.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de Gestión comprometidos por Ministerio Presidencia de la República

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº servicios	Indicador/Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	1	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	1	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	1	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	Calidad de servicio	-	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	1	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		4	

Fuente: Elaboración propia

El ministerio formuló cuatro compromisos de gestión, según su etapa de desarrollo y lo establecido en el programa marco, con excepción de los indicadores de desviación de montos de contratos de

obras de infraestructura, tasa de accidentes laborales, informes de dotación de personal, solicitudes de acceso a la información pública y los sistemas de Planificación, monitoreo y evaluación y Calidad de servicio y experiencia usuaria. En el caso del primer indicador lo comprometen instituciones que ejecutan gasto en inversiones, mientras que los demás aplican a aquellas de reciente creación. Respecto al Sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria, no se comprometió porque las prestaciones o trámites de este ministerio no están dirigidos a personas usuarias externas a la administración del Estado.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos del Ministerio de la Presidencia son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de cuatro medidas de género, de las cuales un 50% están orientadas a lo estratégico por sobre lo institucional. Una de ellas es realizar levantamiento y estudio de datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género, sector, área y/o tema, con enfoque a las consultas realizadas por la ciudadanía, a través de la correspondencia dirigida al Presidente o a la Presidenta de la República.

Estado verde, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, mantener el funcionamiento de la gobernanza a través del Comité de Estado verde con representantes de la alta dirección, establecer una política de gestión ambiental, elaborar un plan de gestión ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico para retroalimentar el sistema y aumentar el número de personas que trabajan en la institución concientizadas y capacitadas en cambio climático.

Transformación digital, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Se deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.
- Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

El Ministerio de la Presidencia de la República se encuentra en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités de Estado verde y en construir la línea base según los diagnósticos asociados al sistema. Respecto a transformación digital se continuará con el levantamiento de los procedimientos administrativos y las condiciones de plataformas y expedientes electrónicos.

El desafío para 2024 será identificar aspectos claves de los diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los tres focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 Ministerio Presidencia de la República

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Dirección Administrativa de la Presidencia de la República	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348722_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355346_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
GORE	Gobiernos Regionales
IFP	Informe de Finanzas Públicas
MAG	Metas Anuales de Gestión
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
MESU	Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo