

## INFORME 2024 Ministerio de Relaciones Exteriores

### Introducción

El presente informe proporciona antecedentes a nivel ministerial sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y de la formulación de los compromisos para el año 2024 de los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores (Minrel) que están vinculadas a los mecanismos de incentivo 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 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.

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); 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 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 asociados 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 el 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 de sistemas de gestión.

## Presentación

La **misión** del Ministerio de Relaciones Exteriores es colaborar con el Presidente de la República en el diseño, planificación, coordinación y ejecución de la política exterior junto con proponer y evaluar las políticas y planes que fortalezcan la presencia internacional del país y protejan los intereses de Chile, para mejorar el desarrollo, seguridad y el bienestar nacional.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Agenda progresista con países vecinos y latinoamericanos para la cooperación e integración regional.
- Impulsar la internacionalización de las empresas chilenas, fomentando un desarrollo económico sostenible e inclusivo.
- Potenciar relaciones con otras regiones, especialmente Asia Pacífico, mediante agendas bilaterales y multilaterales que promuevan el desarrollo sostenible.
- Política exterior feminista y política exterior turquesa, vinculada a iniciativas para proteger el medio ambiente y los ecosistemas.

Administra un presupuesto de [\\$ 107.011.744](#) miles en 2024 y en 2023 [ejecutó](#) el 98% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024 la [dotación](#) máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 2.103 funcionarios y al 30 de junio registraba [1.942](#) personas en esta calidad, de las cuales el [49,8%](#) son mujeres.

Los seis servicios públicos del ministerio cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Secretaría y Administración General y Servicio Exterior.
- Dirección de Fronteras y Límites del Estado (Difrol).
- Instituto Antártico Chileno (Inach).
- Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AGCID).
- Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (Subrei).
- Dirección General de Promoción de Exportaciones (Prochile).

## 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 PMG con los siguientes objetivos de gestión, 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 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los seis servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores comprometieron los tres objetivos descritos.

## Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente 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 (100%) 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 de los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores el nivel de cumplimiento promedio fue 97,8%, lo que fue levemente por debajo del promedio nacional (98,8%) pero un poco mayor al logrado en 2022 (97%).

Los resultados de los seis servicios del ministerio estuvieron en el rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

De ellos, cuatro lograron cumplir todos sus compromisos en un 100%, estos son: Secretaría y Administración General y Servicio Exterior, Difrol, Inach y la Subrei.

La [Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo](#) y la [Dirección General de Promoción de Exportaciones](#) cumplieron en un 97% y 90%, respectivamente. La primera no logró acreditar en el sistema de Estado verde, la capacitación en compras sustentables al 30% de los usuarios. En el caso de la Dirección General de Promoción de Exportaciones, no logró la meta del indicador de equidad de género, ya que registró un menor alcance en el número de oficinas comerciales comprometidas con la certificación de la Norma NCh3262:2021, en el marco del compromiso relativo a política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género que implicaba extender la certificación a otros centros.

**Cuadro 1:**

**Los porcentajes de cumplimiento global promedio de las instituciones del Ministerio de Relaciones Exteriores se presentan en el cuadro 1.**

**Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023**

Servicios Ministerio de Relaciones Exteriores, Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Secretaría y Administración General y Servicio Exterior	100	100	5	-	5
Dirección de Fronteras y Límites del Estado	100	100	5	-	5
Instituto Antártico Chileno	100	100	4	-	4
Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo	97,09	97,09	4	1	5
Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales	100	100	7	-	7
Dirección General de Promoción de Exportaciones	90	90	4	1	5
<b>Promedio resultado y total compromisos servicios Minrel (n= 6) (% Participación)</b>	<b>97,8</b>	<b>97,8</b>	<b>29 (94%)</b>	<b>2 (6%)</b>	<b>31 (100%)</b>

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 efectos de 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 de los servicios del Minrel los incumplimientos detectados no se debieron a causas externas válidas y no previstas.

### 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, en el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio, comprometieron la implementación de 19 medidas de género y se logró que implementaran un 95% de ellas. Se implementaron las seis medidas estratégicas formuladas de las cuales tres corresponden a estudios, datos y estadísticas con enfoque de género y dos a políticas y/o programas públicos elaborados con perspectiva de género. Además, 68% de las medidas de gestión interna restantes fueron cumplidas y se concentraron en acciones de comunicación y difusión con perspectiva de género, gestión de personas y capacitación avanzada en materia de igualdad de género.

Dentro del año destacó la implementación del compromiso adquirido en “**formular el documento de Política Exterior Feminista del Ministerio de Relaciones Exteriores**” que se plasmó en la Política Exterior Feminista de Chile que se presentó en junio de 2023. El objetivo de dicha acción fue incorporar la igualdad de género como eje central de la Cancillería. Este proceso, que se inició en 2022 con un diagnóstico institucional, establece lineamientos para abordar las brechas de género que obstaculizan derechos

fundamentales y el desarrollo sostenible. Se reconoce que avanzar hacia la igualdad sustantiva es un compromiso jurídico y político derivado de tratados internacionales. La política tiene como objetivo estratégico promover la dignidad y autonomía de mujeres y niñas y alinea las acciones del ministerio con las prioridades nacionales en igualdad de género, lo que refuerza la imagen y estatus internacional de Chile.

### 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 el 2023, esta etapa implicó realizar un diagnóstico respecto de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% se consumió 21 kwh/m<sup>2</sup> (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.
- 1.114.764 m<sup>3</sup> 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.

En los seis servicios del Minrel debían 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 seis comités constituidos.
- Se concientizó al 43% de colaboradores de los 1.732 informados aportando un 1,4% a nivel nacional.
- El 33% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 27 inmuebles, lo que representó un 0,5% a nivel nacional.
- En el 85% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 91 kwh/m<sup>2</sup>. Lo anterior sobrepasa, en más de cuatro veces, al consumo de energía de 21 kwh/m<sup>2</sup> total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 22 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 22 inmuebles:

- Sus 30 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 21.916 km.
- Han consumido 30.413 m<sup>3</sup> de agua de la red de suministro, lo que representa un 3% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 175.580 lt de agua envasada.
- Han registrado 59.905 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 0 kg de residuos reciclados.
- Disponen de 53 contenedores de reciclaje.

### 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 expertos y expertas 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 Usuaria 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 y aplicada desde el año 2015 en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Cuatro de los seis servicios del Minrel que comprometieron el sistema debían instalar un marco de gobernanza con los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las y los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, a tres de ellos no les aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU debido a que no atienden usuarios directos.

Los resultados de estos compromisos para los cuatro servicios del ministerio en su conjunto son:

- Constituyeron sus comités.

- Concientizaron a 658 personas, aportando un 1,3% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron 7,5 registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, un 69% del promedio país
- Catastraron 32 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 1% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 67% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.
- Una institución aplicó la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada por la Subsecretaría de Relaciones Exteriores mediante 873 encuestas, de las cuales 24% fueron aplicadas a través de encuestas telefónicas y 76% vía online. Sus principales resultados fueron:

- 73% utilizan el canal digital para realizar trámites.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado fue el agrado (73%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (42%).
- 55% de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 la transparencia de la institución donde debía realizarse el trámite. La mayor oportunidad de mejora está en la preocupación por atender las necesidades de su público (40%).

### 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.

Los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores debían, 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 servicios de Minrel catastraron 120 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 9% está digitalizado y si bien un 5% 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.

Los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores comprometieron cuatro de los [siete indicadores transversales](#) y los tres sistemas de gestión transversales, [Planificación, monitoreo y evaluación](#), [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 31 compromisos de gestión a implementar en 2024, 20 indicadores y 11 sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso y el número de servicios que lo incorporaron.

#### Cuadro 2:

##### Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de Gestión comprometidos por los servicios del Minrel

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	1	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	6	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	1	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	6	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	6	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	4	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	6	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	1	Indicador
<b>Total Compromisos</b>		<b>31</b>	

Fuente: Elaboración propia

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde a ninguna de las del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La Dirección de Fronteras y Límites del Estado, la Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo y la Dirección de Promoción de Exportaciones, comprometieron el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU). Lo anterior, debido a que las prestaciones o trámites de estas instituciones no están dirigidos a público externo a la administración del Estado, por lo que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria.

La Dirección de Fronteras y Límites del Estado comprometió la medición del indicador de concentración del gasto subtítulos 22 y 29, con excepción de la glosa de gastos reservados, por tratarse de recursos que no pueden ser planificados durante el año.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Minrel son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios 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 22 medidas de género, de las cuales un 63% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 3% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios, políticas y/o programas, y estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género. En específico, durante el año 2024 se formulará el Plan de Acción para la implementación de la Política Exterior Feminista del Ministerio de Relaciones Exteriores.

**Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un Plan de Gestión Ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de las y los funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan de su mejoramiento de manera participativa, considerando a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

**Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo 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 o la interesada.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

## Conclusiones

Los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores en general se encuentran en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

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 cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del Ministerio de Relaciones Exteriores

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348513_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348513_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355354_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355354_doc_pdf.pdf</a>
Difrol	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348515_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348515_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355355_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355355_doc_pdf.pdf</a>
Inach	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348514_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348514_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355356_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355356_doc_pdf.pdf</a>
AGCID	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348516_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348516_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355357_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355357_doc_pdf.pdf</a>
Subrei	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348517_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348517_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355358_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355358_doc_pdf.pdf</a>
ProChile	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348518_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348518_doc_pdf.pdf</a>	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355359_doc_pdf.pdf">https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355359_doc_pdf.pdf</a>

Sigla	Nombre
<b>AGCID</b>	Agencia de Cooperación Internacional para el Desarrollo
<b>Cosoc</b>	Consejo de la Sociedad Civil
<b>CPAT</b>	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
<b>Difrol</b>	Dirección de Fronteras y Límites del Estado
<b>Dipres</b>	Dirección de Presupuestos
<b>Inach</b>	Instituto Antártico Chileno
<b>MESU</b>	Medición de Satisfacción Usaria de las personas con el Estado
<b>Minrel</b>	Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>PMG</b>	Programa de Mejoramiento de la Gestión
<b>ProChile</b>	Dirección General de Promoción de Exportaciones
<b>Segpres</b>	Secretaría General de la Presidencia
<b>SLEP</b>	Servicios Locales de Educación Pública
<b>Subrei</b>	Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales
<b>Subdere</b>	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo