



Mecanismos de Incentivo de remuneraciones

INFORME 2025

Ministerio de Energía

Informe 2025

Ministerio de Energía

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2024 y la formulación de los compromisos para el año 2025 de los servicios del Ministerio de Energía 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 moviliza 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 la [Ley N° 19.553](#) Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) o [Ley N° 20.212](#) Metas de Eficiencia Institucional (MEI) 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 Pública¹, Secretaría General de la Presidencia (Minsegpres) 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.

¹ Al momento de la publicación de este informe, la Ley 21.730 del 5 de febrero de 2025 modificó la institucionalidad del Ministerio del Interior y Seguridad, separándolos. Se creó el Ministerio de Seguridad Pública, estableciendo un nuevo marco institucional para la gestión de la seguridad y el orden público en Chile. Por lo tanto, la gobernanza del Programa de Mejoramiento de la Gestión a partir de 2025 reside en los ministerios del Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia

Los actos administrativos son:

- Para los servicios que se rigen por la Ley PMG se dicta un 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. Para los que se rigen por la Ley MEI este Decreto es suscrito por los ministros del ramo y de Hacienda y aplican el mismo Programa Marco del PMG.
- Para los servicios que se rigen por la Ley PMG y de las MEI se suscribe un decreto de formulación por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto de cumplimiento del Ministerio de Energía suscrito con el Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, para los servicios que se rigen por Ley PMG y de las MEI, 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 de Energía tiene como parte de su misión generar las condiciones necesarias para que la energía contribuya al mayor bienestar social y a una mejor calidad de vida de las personas con un desarrollo productivo sostenible del país, con acceso equitativo a una energía de calidad a precios justos, mediante el desarrollo de una matriz energética limpia, segura y resiliente integrada territorialmente que permita la descarbonización de la economía nacional, respetando a las comunidades y al medio ambiente.

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

- Apoyar el acceso equitativo a energía de calidad con énfasis en la población vulnerable y los territorios rezagados.
- Fortalecer el diálogo social en las decisiones de inversión para contribuir al desarrollo territorial, la reconversión productiva con foco en la industria del hidrógeno verde y la integración energética hacia matrices sostenibles.
- Promover la eficiencia energética en los diferentes sectores de consumo para todos los usos de energía en la sociedad.
- Fortalecer el conocimiento sobre aplicaciones, usos, I+D+i y adopción tecnológica temprana, para impulsar una cadena de valor energética costo-eficiente, coherente con la meta de carbono neutralidad que promueva una mayor industrialización asociada al sector de energía.
- Contribuir a la optimización de los sistemas de generación limpia, transmisión, distribución y almacenamiento de la energía a partir de un robusto marco regulatorio que habilite un sistema eléctrico libre de emisiones.

- Robustecer el rol de monitoreo, introducir mayor competencia y eficiencia económica en el desarrollo del sector y la equivalencia en tarifas, niveles de seguridad de operación y suministro en el mercado eléctrico y de hidrocarburos.
- Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas del sector, con la finalidad de resguardar y entregar productos y servicios de calidad a la ciudadanía y a los actores del mercado energético.

Administra un presupuesto de \$148.624.042 miles en 2025 y en 2024 ejecutó el 100% del presupuesto vigente.

Para 2025 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 1.169 personas y al 30 de junio de 2024 registraba 1.075 en esta calidad, de las cuales el 42,8% son mujeres.

El ministerio cuenta con cuatro servicios públicos que formulan su presupuesto. Dos servicios públicos del ministerio cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Subsecretaría de Energía.
- Comisión Nacional de Energía (CNE).

Uno es adscrito al PMG:

- Comisión Chilena de Energía Nuclear (CCHEN).

Uno tiene Metas de Eficiencia Institucional (MEI).

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

Programa Marco 2024 - 2025

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 2024 y 2025, se establecieron los siguientes objetivos de gestión, sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz**: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos en los entornos de trabajo, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación, monitoreo y evaluación 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 a través de la instalación de capacidades de gestión implementando estándares de gobierno digital.

Para el año 2025, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el Programa Marco, los cuatro servicios del Ministerio de Energía comprometieron los tres objetivos de gestión.

Resultados 2024

Para el quinquenio 2020-2024, 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 2024 un 46% de los servicios logró cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 54% obtuvo un cumplimiento entre 90% y 99%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 204 instituciones que comprometieron metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,6%.

En el caso del Ministerio de Energía el nivel de cumplimiento promedio fue 98,8%, lo que fue levemente superior al promedio nacional (98,6%) y bajo el promedio en comparación al 2023 (100%).

Los resultados de los cuatro servicios del ministerio estuvieron entre un rango de 97% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para el PMG y de 6,6% para las MEI que se paga dividido en cuatro cuotas en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2025.

De ellos, un servicio logró cumplir todos sus compromisos: Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

La Comisión Chilena de Energía Nuclear, Comisión Nacional de Energía y la Subsecretaría de Energía cumplieron un 99%, 97% y 99% respectivamente, debido a incumplimientos en el sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria. En estos tres servicios no fue posible verificar que se analizó la información de registros administrativos asociados a trámites relevantes, ya que no entregaron antecedentes para junio 2024 y para los años 2021, 2022 y 2023, lo que impidió un análisis cuantitativo de hallazgos de acuerdo con los datos del período evaluado. Adicionalmente, la Comisión Nacional de Energía presentó inconsistencia en los tiempos de respuesta informados de trámites asociados a proyectos de inversión para el *stock* de solicitudes al 30 de junio y solicitudes resueltas entre julio 2023 y junio 2024.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de los servicios del Ministerio de Energía se presentan en el cuadro 1.

Cuadro 1:

Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2024

Ministerio Energía Ley de Presupuestos 2024	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Comisión Chilena de Energía Nuclear	99	99	5	1	6
Comisión Nacional de Energía	97	97	4	1	5
Subsecretaría de Energía	99	99	4	1	5

Ministerio Energía Ley de Presupuestos 2024	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Superintendencia de Electricidad y Combustibles	100	100	5	0	5
Promedio resultado y total compromisos Ministerio de Energía (n=4) (% Participación)	98,8	98,8	18 (86%)	3 (14%)	21

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideró 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. No obstante, en el caso de los servicios del Ministerio de Energía no se presentaron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su cumplimiento.

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, a contar de 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 y para 2024 se mantuvo el Programa Marco definido.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos 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.

A continuación, se presentan sus resultados de acuerdo a los antecedentes provistos por las respectivas redes de expertos.

Equidad de género

En el año 2024, los 185 servicios públicos comprometieron 642 medidas de género, lo que, comparado con el año anterior, significó 36 medidas más. Del total comprometido, se verificó un nivel de cumplimiento de 99,4%.

En los servicios del ministerio, se comprometieron **13 medidas de género** de las cuales 62% fueron estratégicas y 38% de gestión interna. El nivel de cumplimiento en este ámbito fue 100%, lo que representó 2% del total nacional.

Respecto de las medidas estratégicas, cuatro correspondieron a *estudios, datos y estadísticas con enfoque de género*; dos a *políticas y/o programas públicos elaborados con perspectiva de género*; una a *legislación, y normativas y/o regulación con perspectiva de género* y, una a *procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género*.

Durante el año se destacó la medida *política y/o programas públicos elaborados por el servicio con perspectiva de género* de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que consistió en realizar cuatro charlas dirigidas a estudiantes mujeres de escuelas técnicas para promover un mayor conocimiento del sector y la posibilidad de desarrollarse en éste. Dos, de las cuatro charlas, se llevaron a cabo en la Región Metropolitana y el resto se hizo en otras regiones. Lo que se consideró como grupo objetivo fue a alumnas de 3° y 4° medio de carreras técnicas, ligadas al área de energía y alumnas de 2° medio que se encontraban en etapa de seleccionar su especialidad. El contenido de las charlas buscó dar a conocer, desde la experiencia de las y los funcionarios de la Superintendencia, como es desempeñarse en el área de energía, para aportar en el proceso de aprendizaje de las alumnas y motivarlas a identificar el área de la energía como un ámbito en el que pueden desarrollarse profesionalmente.

Estos resultados indican un avance en las medidas estratégicas, que son las acciones que impactan directo en la población, ya que éstas aumentaron de una medida comprometida en el 2023, a ocho en el 2024.

En tanto, las medidas de gestión interna se concentraron en capacitación avanzada en materia de igualdad de género y gestión de personas.

Estado verde

En el año 2024, 182 servicios públicos implementaron la primera (gobernanza y diagnóstico de la gestión ambiental) y segunda etapa (definición de política y plan de gestión ambiental) del sistema Estado verde.

Respecto a su gobernanza, los comités que se constituyeron en el año 2023 mantuvieron su funcionamiento.

El trabajo para que las y los colaboradores sean más conscientes en disminuir los impactos ambientales tuvo un avance desde que se inició en el año 2023 con 53.780 personas, ya que se llegó a 88.369, lo que representó al 62% del total. Además, se identificó que el 96% de los servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad y se catastró a 5.853 inmuebles a lo largo del país, lo que representó un aumento de 4% respecto al año anterior.

Del total de inmuebles catastrados, cada servicio definió en cuáles mediría su consumo de energía (gas y electricidad), agua, uso de papel, kilometraje recorrido de vehículos, y pesaje de residuos. Es así como el consumo de energía que se registró en el 70% de los inmuebles fue de 22 kwh/m², lo que significó un aumento frente al 21 kwh/m² detectado en el 66% de las dependencias catastradas el año anterior. No obstante, al descontar el consumo del Parque Metropolitano, cuyos metros cuadrados son muy superiores al resto de las instituciones, se registró 46kwh/m², tanto en el año 2023 como el año 2024.

Sobre el uso de papel, kilómetros recorridos de vehículos, consumo de agua y pesaje de residuos se capturó información en el 44% del total de inmuebles catastrados, lo que fue superior al 12% registrado en el año 2023. De los datos medidos se puede destacar que:

- Se consumió 7,5 resmas de papel por colaborador, al año.
- Un 3% del papel utilizado es reciclado.
- Se catastraron 3.497 vehículos, lo que significó 2.349 más que el año 2023.
- 181 servicios promediaron un recorrido de 15.698 kilómetros por vehículo.
- Se consumieron 3.708.717 lt de agua envasada, lo que implicó un aumento de 9% respecto del año 2023.
- Se registraron 21.735.876 kg de residuos no reciclados, lo que reflejó un crecimiento en la identificación de este tipo de residuos de 2,3 veces.
- Se declararon 379.135 kg de residuos reciclados, lo que fue un 47% más que en el año 2023.
- Se contabilizaron 3.109 contenedores de reciclaje, lo que indica que se instalaron 520 más que el año pasado.

Durante el año las instituciones públicas trabajaron en sus Planes de Gestión Ambiental (PGA) para avanzar en cerrar las 1.811 brechas ambientales detectadas en los diagnósticos de gestión energética e hídrica, uso del papel y de vehículos, traslados de personas, reciclaje y gestión de bienes muebles y compras sustentables. Se planificaron 2.203 acciones para ser ejecutadas en el año 2025.

En este contexto los cuatro servicios del Ministerio de Energía, según las etapas 1(gobernanza y diagnóstico de la gestión ambiental) y 2 (definición de política y plan de gestión ambiental) registraron que:

- Se concientizó al 72% de las y los colaboradores, de los 1.223 informados, aumentando en 65% respecto de lo alcanzado en el año 2023, con una participación del 1% a nivel nacional.
- Cuentan con una política de gestión ambiental, aportando un 2% al total país.
- Se catastraron 38 inmuebles representando un 1% a nivel nacional.
- En el 95% de dichos inmuebles se registró el uso de energía, cuyo consumo promedio fue de 44 kwh/m2, levemente inferior a los 45 kw/m2 registrado el año pasado.

Los resultados para 38 inmuebles en que se registró su consumo de agua, kilómetros recorridos de sus vehículos y gestión de residuos fueron:

- Sus 65 vehículos, que representaron un 2% del total nacional, recorrieron 9.986 km, en promedio por vehículo al año.
- Han consumido 79.420 lt de agua envasada, un 2% del consumo nacional.
- Han registrado 143.438 kg de residuos no reciclados, equivalente a un 1% del registro nacional.
- Han registrado 8.167 kg de residuos reciclado, un 2% del total informado.
- Disponen de 74 contenedores de reciclaje, con una participación de un 2% del total de contenedores catastrados.

Finalmente, los cuatro servicios del Ministerio de Energía diseñaron sus Planes de Gestión Ambiental, con 47 acciones, lo que representó 2% respecto del total nacional. El objetivo es avanzar en cerrar las 39 brechas detectadas en el año 2023, que representan el 2% de la sumatoria diagnosticada por los ministerios y servicios respectivos.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2024, 138 servicios públicos implementaron la primera (gobernanza y diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria) y segunda etapa del sistema (define política y plan de mejoramiento de calidad de servicio). Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos que incluye a las y los funcionarios de las instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se concientizó a funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno. Participaron 58.650 personas, lo que significó una cobertura de 35% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema y un aumento de 15,6% respecto del año 2023.

Datos destacados de los diagnósticos sobre calidad de servicio y experiencia usuaria:

- Promedio de 12,2 registros administrativos por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, lo que significó un aumento de 13,1% respecto del año 2023.
- 5.447 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que fue un alza 56% comparado con el año anterior.

- 235.037 reclamos recibidos a junio del año 2024, de los cuales un 90,4% fueron respondidos. Este porcentaje fue menor al del año 2023, cuando el 95,5% de los 263.412 reclamos recibidos, fueron respondidos.

Setenta y tres instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado (MESU), lo que implicó que se sumaron dos más que el año pasado. Estos son: la Subsecretaría de Educación Superior y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol.

La versión de la encuesta 2024 que se aplicó vía online y telefónica 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. Se aplica desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas por los tres canales de atención: presencial, digital o telefónico.

Los cuatro servicios del Ministerio de Energía 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 y medir la satisfacción usuaria. Cabe destacar que, a la Subsecretaría de Energía, la Comisión Nacional de Energía y Comisión Chilena de Energía Nuclear no se les aplicó la MESU debido a que no son instituciones apropiadas para una medición de satisfacción usuaria a través de este tipo de encuesta.

Los resultados de estos compromisos son:

- Los cuatro servicios constituyeron sus comités.
- Se concientizó a 512 personas, lo que representó 0,9% del total de personas que adquirieron mayor conciencia sobre esta materia en los servicios públicos.
- Ocho registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias. Lo anterior, fue inferior al 12,2% del promedio país, y significó una disminución del 4% respecto del año anterior.
- Se identificaron 166 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representó un 3% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- En promedio se respondió el 80% de sus reclamos, lo que fue inferior al 90% de reclamos respondidos a nivel país, y superior al 73% respondido por los servicios del ministerio en el año 2023.
- El 100% de las instituciones diseñaron en forma correcta el plan de mejoramiento de calidad de servicio y experiencia usuaria.
- El 75% informó correctamente el requisito de *análisis de tiempo respuesta de trámites de servicios relevantes*.
- Sólo el 25% del total que comprometió el sistema, realizó correctamente *el análisis de sus registros administrativos de trámites relevantes*, considerando los datos registrados en los últimos 3 años, con el análisis de tendencia y hallazgos principales a mejorar.
- 91% del total de requisitos técnicos (N=61) comprometidos en este sistema fueron cumplidos por los servicios.

La MESU fue aplicada en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, mediante 897 encuestas, de las cuales 82% fue en modalidad telefónica y 18% vía online. En cuanto al tipo de persona usuaria

encuestada, del total, 44% corresponden a quienes utilizaron el canal de atención digital, 15% al canal telefónico y 41% al canal presencial.

Sus principales resultados fueron:

- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado fue *resolutividad* (85%), mientras que el peor evaluado fue la *oportunidad* (70%).
- 76% de las y los usuarios declaró estar satisfecho con el servicio, superior al 40 % del año 2023.
- Respecto al tipo de trámites, el 22% de las y los usuarios solicitó certificados o documentos y el 21% realizó algún reclamo. El porcentaje restante se dividió en cumplimiento de obligaciones legales (18%), consultas o solicitud de información (7%), entre otros temas.
- El 10 % de las y los usuarios reportaron problemas en la interacción con la institución, destacando que *no recibió una atención oportuna en un tiempo prudente, o que no recibió atención de calidad* (34%).
- 75 % de las y los encuestados, señaló que utilizó el canal digital para su último trámite.
- 74% de las y los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 la satisfacción respecto del servicio recibido en su último trámite realizado, independiente del canal.

Transformación digital

En el año 2024, 170 servicios públicos se comprometieron a medir correctamente el indicador de transformación digital. Esta medición no solo consideró el reporte del indicador, sino que evaluó cuántos de los procedimientos administrativos cumplían con los requisitos técnicos para ser electrónicos. Bajo este enfoque más riguroso, el porcentaje de cumplimiento alcanzó un 6,6%.

Del análisis del Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT), se identificaron 8.335 procedimientos administrativos. De estos, el 58% fueron clasificados como de función común, lo que representó un aumento de 3 puntos porcentuales respecto al 2023. Por otro lado, el 42% correspondió a función específica, disminuyendo en 3 puntos porcentuales en comparación con el año anterior.

Por otra parte, se informaron 551 trámites digitalizados lo que representó un 6,6% del total de procedimientos administrativos registrados en el CPAT. Si bien en 2023 se habían reportado 499 trámites digitalizados, equivalentes al 5,5% del total, es importante precisar que esa medición se basaba solo en cuatro condiciones técnicas.

A partir del año 2024, el estándar se elevó a **seis condiciones obligatorias**, lo que implicó un cambio significativo en la forma de evaluar la digitalización efectiva de los procedimientos administrativos. Las condiciones actuales son las siguientes:

1. Utilización de mecanismo de autenticación con Clave Única.
2. Integración con la red de interoperabilidad del Estado (PISEE).
3. Implementación de notificaciones electrónicas.
4. Uso de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo.
5. Existencia de un expediente electrónico, al que puede acceder el interesado.

6. Realización de comunicaciones oficiales entre órganos del Estado se efectúan a través de una plataforma electrónica habilitada para ello.

Las dos últimas condiciones, fueron incorporadas como nuevos requisitos. Al aplicar este estándar en el año 2023 se estimó que solo 281 procedimientos habrían cumplido con las seis condiciones, lo que equivale a un 3,1% del total. Esto reflejó una mejora efectiva de 3,5 puntos porcentuales en 2024.

Los servicios del Ministerio de Energía en el año 2024 debían catastrar la totalidad de sus procedimientos administrativos y trámites, registrándolos en el **Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)**. Este registro debía incluir la caracterización de cada procedimiento en aspectos como: código, marco normativo, público objetivo, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos requeridos, documentos asociados y transacciones involucradas.

Así mismo, se establece que los documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones vinculadas a cada procedimiento administrativo deben estar contenidas en un expediente electrónico, el cual debe ser accesible para el interesado. Las comunicaciones oficiales entre órganos del Estado deben realizarse a través de una plataforma electrónica habilitada para tal fin.

Como resultado de este proceso los servicios del ministerio registraron un total de 269 procedimientos administrativos y trámites en el CPAT, de los cuales un 45% están digitalizados.

Desafíos 2025

Se mantiene como parte de la agenda de modernización la base del Programa Marco 2024, con dos diferencias: se incorpora el sistema de Riesgos Psicosociales Laborales y el indicador de transformación digital pasa a ser un sistema de gestión con cuatro etapas de desarrollo.

El Programa Marco 2025 está siendo implementado en 205 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 1.153 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 166 instituciones; transformación digital en 176; equidad de género en 195; y Estado verde en 175 instituciones focalizando el 60% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los servicios del Ministerio de Energía comprometieron dos de los cuatro indicadores transversales: [tasa de accidentes laborales](#), [medidas de equidad de género](#), [informes de dotación de personal](#) y [concentración del gasto subtítulos 22 y 29](#), y cuatro de los cinco sistemas de gestión transversales: [Planificación, monitoreo y evaluación](#), [Riesgos Psicosociales Laborales](#), [Estado verde](#), [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#) y [Transformación digital](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 24 compromisos de gestión, 8 indicadores y 16 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 2025. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de Energía.

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	4	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Riesgos Psicosociales Laborales	Gestión eficaz	4	Sistema de gestión
Estado verde.	Eficiencia institucional	4	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	4	Indicador
Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	4	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	4	Sistema de gestión
Total compromisos		24	

Fuente: Elaboración propia

El indicador de tasa de accidentes laborales y el sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación se aplican a las instituciones nuevas o de reciente creación, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Energía.

El indicador de informes de dotación de personal se aplica solo a los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP), lo que tampoco corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Energía.

La Comisión Chilena de Energía Nuclear, la Comisión Nacional de Energía y la Subsecretaría de Energía, comprometieron el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU) porque son instituciones que no están dirigidos a público externo a la administración del Estado.

Los desafíos para 2025 en los cinco focos estratégicos de los servicios del ministerio 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 12 medidas de género de las cuales un 67% están orientadas a lo estratégico, por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 1,8% de las 664 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, legislación, normativa y estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género.

En específico, destaca el compromiso de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles que se comprometió a realizar tres talleres dirigidos a mujeres jefas de hogar de sectores rurales que apunten al desarrollo de acciones de eficiencia energética en el hogar, para fomentar la adopción de prácticas sostenibles en su vida cotidiana.

Estado verde, se considera que en la tercera etapa los servicios difundan sus políticas de gestión ambiental entre sus colaboradores, mantengan en funcionamiento sus comités y continúen aumentando el número de personas concientizadas. También deberán capacitar en materia medioambiental de acuerdo con los planes anuales de capacitación con lo que está temática se instala de manera continua.

Deberán mantener actualizada la información de gestión ambiental que se ha ido registrando desde 2023 para continuar con el trabajo de reducir brechas ambientales junto con implementar las iniciativas planificadas para el año 2025, en un escenario de restricción presupuestaria.

Los resultados de las acciones deberán verse reflejados en la medición de indicadores, lo que incluye la huella de carbono cuando corresponda.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, deberán implementar la tercera etapa del sistema, el esfuerzo estará en:

- Actualizar el diagnóstico.
- Medir *stock* y solicitudes resueltas a junio 2025 para los trámites asociados a proyectos de inversión.
- Aumentar la concientización de las y los funcionarios en calidad de servicio.
- Mantener actualizada la política e implementar cada una de las actividades del plan de mejoramiento de la calidad y experiencia usuaria y difundir a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

Transformación digital, poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del sistema, realizar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital, y elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.

Riesgo Psicosocial Laboral, poner en funcionamiento la gobernanza para la implementación del sistema, identificar los centros de trabajo, disponer los comités de aplicación de cada centro de trabajo donde se evaluará el riesgo psicosocial laboral, aplicar el cuestionario CEAL_SM/SUSESO, elaborar un diagnóstico institucional y difundirlo.

Conclusiones

Los servicios del Ministerio de Energía en general se encuentran desarrollando las etapas del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y las etapas iniciales de los sistemas de Transformación digital y Riesgo Psicosocial Laboral. Lo anterior, debido a que durante 2023 y 2024 el esfuerzo estuvo en constituir y mantener la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos, identificar aspectos claves de éstos e incorporarlos en los planes de mejoramiento.

El desafío para 2025 será implementar los planes de mejoramiento para que efectivamente se logre avanzar en mejoras a su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los focos estratégicos definidos por la autoridad.

Cuadro 3:
Reportes Cumplimiento 2024 y Formulación 2025 por servicio del Ministerio de Energía

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2024	Enlace Informe Formulación 2025
Comisión Chilena de Energía Nuclear	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-376953-doc-pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-373703-doc-pdf.pdf
Comisión Nacional de Energía	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-376952-doc-pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-373702-doc-pdf.pdf
Subsecretaría de Energía	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-376951-doc-pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-373701-doc-pdf.pdf
Superintendencia de Electricidad y Combustibles	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-376995-doc-pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-373748-doc-pdf.pdf

Cuadro 4:

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dipres	Dirección de Presupuestos
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
MESU	Medición de Satisfacción Usuaría de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
SEC	Superintendencia de Electricidad y Combustibles