

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Personal de la dotación	1160	Partida presupuestaria	06	Capítulo presupuestario	01
--------------------------------	-------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	30%
1	Medidas de Equidad de Género	62,5%	62,5% (5 / 8)	100%	20%	20%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	88,22%	72,6% (4.361.318 / 6.007.517)	121,52%	5%	5%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	34,5%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 3	20 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	97,5%	20%	19,5%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	8 requisitos cumplidos de 8 comprometidos	100%	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global					99,50%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-373544_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Personal de la dotación	1160	Partida presupuestaria	06	Capítulo presupuestario	01
--------------------------------	-------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

La Secretaría y Administración General y Servicio Exterior alcanzó un 99,5% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En los sistemas Estado Verde, Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En el sistema Calidad de Servicio no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 98%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2.

Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°5, Sistematización y análisis de reclamos, debido a que se detectó una inconsistencia entre la información cargada en la plataforma de Dipres y la reportada en la plataforma de la red de expertos, respecto de los reclamos del año t y de los últimos tres años, incluyendo las estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos. En consecuencia, no fue posible validar que el Servicio sistematizó y analizó la información de reclamos correspondiente a dicho periodo.

El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 19,5% al cumplimiento global del PMG.