DIPRES
Dirección de
Presupuestos

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025

METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES

MINISTERIO DE ENERGIA

Personal de la dotación	391	Partida presupuestaria	24	Capítulo presupuestario	04

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					**20%**	**20%**
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	10%	10%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					**45%**	**45%**
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	24 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	100%	30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	92,44%	78,62% (2.380.991 / 3.028.350)	117,58%	15%	15%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					**35%**	**32,42%**
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	Hasta etapa 3	19 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	93,35%	20%	18,67%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	7 requisitos cumplidos de 8 comprometidos	91,67%	15%	13,75%
Porcentaje de cumplimiento global				**97,42%**		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				**6,6% (100% del bono)**		

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-373748_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

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles alcanzó un 97,42% de cumplimiento de sus MEI 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 y Riesgos Psicosociales Laborales se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En los sistemas Calidad de Servicio y Transformación Digital 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 93%, 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°7, Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites/servicios relevantes, debido a que no fue posible verificar que servicio sistematizó y analizó la información de trámites que autoricen proyectos de inversión, porque al realizar el análisis de consistencia entre lo reportado en el Informe de Recepción de Resultados de Implementación del Sistema de Calidad de Servicios y Experiencia Usuaria y los archivos presentados como muestra

Personal de la dotación	391	Partida presupuestaria	24	Capítulo presupuestario	04

por el servicio, se detectó: 1) Tramite Solicitud de concesión eléctrica definitiva, para el año 2022, en el reporte se informan un total de 374 solicitudes en stock, mientras que el archivo de muestra registra un total de 310. 2) Tramite Solicitud de concesión eléctrica definitiva, el reporte informa un total de 123 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, según año de ingreso, mientras que el archivo de muestra registra 75. 3) Tramite Autorizaciones para actuar como Laboratorios u Organismos de Certificación e Inspección, el reporte informa 460 solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025, según año de ingreso, mientras que el archivo de muestra registra 197. 4) Tramite Autorizaciones para actuar como Laboratorios u Organismos de Certificación e Inspección, el reporte informa un stock de 1.060 solicitudes en proceso, mientras que el archivo de muestra registra solo 26.
Asimismo, cumplió parcialmente el objetivo N°1. Diseño o actualización de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (etapa 2), al no acreditarse el requisito técnico N°4, Elaboración Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, debido a que no fue posible verificar que servicio consideró la participación del personal en el diseño del Plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, como lo exige el requisito, porque, al revisar los antecedentes disponibles en la plataforma Red de Expertos/as, se constató que no fue posible identificar la participación de personal, directivos e integrantes del COSOC. Asimismo, se observó que la Resolución N.° 36069, que acredita la conformación y vigencia del COSOC, rige desde el 11 de noviembre de 2025, mientras que la actividad participativa (Focus Group) se realizó el 14 de agosto de 2025, fecha en que dicho consejo aún no se encontraba vigente. En consecuencia, de la ponderación del 20% asignada al sistema, solo se contabilizó un 18,67% para el cumplimiento global de las MEI.
El sistema Transformación Digital tuvo un cumplimiento de 92%, porque cumplió parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas en las dimensiones estratégicas de transformación digital (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°3, Aplicación Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales, debido a que no es posible acceder al servicio digital declarado como el más demandado «Reclamo contra empresas y organismos», ya que no se encontraba operativo al utilizar «www» como prefijo del dominio, pese a que en la pauta de evaluación se declaró que la URL funcionaba con y sin dicho prefijo apareciendo una mensaje de error.La URL evaluada corresponde a la indicada en certificado de la Red de Expertos sobre Opinión técnica favorable sobre la selección del sitio web institucional principal y el servicio digital más demandado. En consecuencia, no fue posible verificar el correcto diagnóstico del servicio digitales más demandado, debido a una inconsistencia entre lo declarado por la institución y el comportamiento efectivo del servicio digital respecto del acceso con y sin prefijo «www».
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 15% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 13,75% al cumplimiento global de las MEI.