

INFORME 2024

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

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 de los servicios dependientes del Ministerio del Interior y Seguridad Pública en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década de los 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.

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 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 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

La **misión** del Ministerio del Interior y Seguridad Pública es velar y coordinar los asuntos relativos al orden y seguridad pública interior del Estado, asegurando el respeto a los derechos humanos, sociales y ciudadanos de todos los residentes de la República, y al ordenamiento jurídico del país. El ministerio dirige a las policías para el cumplimiento de estos objetivos.

Así mismo, coordina, evalúa y controla la ejecución de planes y programas de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social, así como la prevención y rehabilitación y control del narcotráfico y del consumo de drogas y alcohol, y apoya la rehabilitación de sus consumidores. En concordancia, le corresponde la gestión de los asuntos y procesos administrativos que las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública requieran para el cumplimiento de sus funciones y que sean de su competencia.

A su vez, contribuye al desarrollo de las regiones y comunas, fortaleciendo su capacidad de buen Gobierno Regional y Gobierno Comunal, en coherencia con el proceso de descentralización administrativa, fiscal y política.

Sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [objetivos estratégicos](#) son:

- Garantizar el orden y la seguridad pública a través de la conducción de las Fuerzas de Orden y Seguridad.
- Velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico a nivel nacional, y asegurar a los habitantes de la República, chilenos y extranjeros, el ejercicio pleno de sus derechos humanos, sociales y ciudadanos.
- Organizar, coordinar y colaborar con otros ministerios y servicios públicos, y en especial con los gobiernos locales, en el diseño, programación y ejecución de políticas públicas tendientes a prevenir y controlar la delincuencia.
- Organizar, coordinar y ejecutar las políticas públicas contra todas las formas de crimen organizado y el narcotráfico.
- Reformar y modernizar la institucionalidad de orden y seguridad pública.
- Diseñar, implementar y evaluar las políticas y programas en materias de prevención del consumo de estupefacientes, sustancias psicotrópicas e ingestión abusiva de alcohol, y de tratamiento, rehabilitación y reinserción social de las personas afectadas por dichas sustancias.
- Organizar territorial y administrativamente el gobierno interior de la República.

- Incrementar la participación de los gobiernos regionales en la decisión de la inversión pública.
- Fomentar la descentralización administrativa, política y fiscal.
- Coordinación e implementación de políticas para fortalecer la acción del Estado en ciberseguridad.
- Diseñar e implementar la política pública en materia migratoria que permitan garantizar una migración ordenada, segura y regular, con enfoque de derechos e intercultural.
- Desarrollar, coordinar e implementar el Sistema Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, para garantizar una adecuada gestión del riesgo de desastres.

Administra un presupuesto de \$ 3.132.827.689 miles de pesos en 2024 y en 2023 ejecutó el 98% del presupuesto vigente.

Para 2024 la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 12.926 personas y al 30 de junio registraba 11.692 en esta calidad, de las cuales el 55,2% son mujeres.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública distribuye su presupuesto en 11 servicios públicos. Estos son:

- Servicio de Gobierno Interior.
- Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.
- Agencia Nacional de Inteligencia
- Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol.
- Subsecretaría del Interior.
- Carabineros de Chile
- Hospital de Carabineros
- Policía de Investigaciones
- Servicio Nacional de Migraciones.

De estas instituciones siete cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Estos son:

- Servicio de Gobierno Interior.
- Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres.
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.
- Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol.
- Subsecretaría del Interior.
- Servicio Nacional de Migraciones.

En su conjunto, estos siete servicios administran un presupuesto que corresponde a 35,6% del total del ministerio, y en 2023 se ejecutó en promedio el 98% del presupuesto vigente.

La dotación máxima autorizada para estos servicios fue 4.051 personas (un 31,3% de la dotación del ministerio) y al 30 de junio registraban 3.872 en esta calidad de las cuales el 54,7% 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, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los siete servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública comprometieron los tres objetivos de gestión 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 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 del Interior y Seguridad Pública, el cumplimiento global final alcanzó un 98,4%.

Los resultados de los siete servicios del ministerio estuvieron entre un rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% para el PMG.

De ellos, cinco lograron cumplir todos sus compromisos en un 100%, esto es: Servicio de Gobierno Interior, Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Subsecretaría de Prevención del Delito, Subsecretaría del Interior.

El [Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol](#), cumplió en un 91,06%, principalmente debido a incumplimientos en los sistemas Estado verde y Calidad de servicio y experiencia usuaria. Respecto del sistema Estado verde, se comprometió hasta la segunda etapa, cuyo objetivo es elaborar, difundir e implementar un plan de gestión ambiental, pero no se pudo verificar que el servicio haya desarrollado y aprobado un diagnóstico de su gestión ambiental. Con relación al sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria, también comprometido hasta su segunda etapa, en donde se definen y difunden una política de calidad de servicio y un plan anual de mejoramiento, pero el servicio no cumplió con la correcta difusión del diagnóstico institucional, al no tener constituido un Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) puesto que estaba en proceso de admisibilidad de las organizaciones en las regiones del país.

Por otro lado, el [Servicio Nacional de Migraciones](#) obtuvo un cumplimiento de 97,5%, por un incumplimiento en el sistema de Planificación, monitoreo y evaluación, en donde la visita en terreno por parte del evaluador externo verificó que el servicio no cuenta con registros sobre la vinculación entre los centros de responsabilidad con programas, bienes y servicios provistos por la entidad.

Cuadro 1:

Los porcentajes de cumplimiento global de los servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio del Interior y Seguridad Pública 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
Servicio de Gobierno Interior	100,0	100,0	4	0	4
Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres	100,0	100,0	6	0	6
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	100,0	100,0	5	0	5
Subsecretaría de Prevención del Delito	100,0	100,0	5	0	5
Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol	91,06	91,06	3	2	5
Subsecretaría del Interior	100,0	100,0	5	0	5
Servicio Nacional de Migraciones	97,5	97,5	6	1	7
Promedio Resultado y Total Compromisos Ministerio del Interior y Seguridad Pública (n=7) (% Participación)	98,4	98,4	34 (92%)	3 (8%)	37 (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 del Interior y Seguridad Pública, los incumplimientos detectados no se debieron a situaciones de causa externa 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, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los siete servicios del ministerio comprometieron la implementación de 23 medidas de género y se logró que todas se cumplieran.

Dentro del año destacó la implementación del compromiso adquirido por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, de la medida Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. El servicio elaboró una guía con orientaciones para los niveles regionales, provinciales y comunales del Sistema de Prevención y Respuesta ante Desastres para la transversalización de género en los planes de emergencia. Se incorporó el enfoque de género, ya que los desastres no afectan a todos por igual, por lo que la guía considera vulnerabilidades, necesidades y capacidades de manera diferenciada tanto para hombres como para mujeres o personas no binarias para evitar que parte de la población quede en desventaja respecto de algún otro grupo de población.

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 el 66% consumió 21kwh/m2 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 m3 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 siete servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se implementó la primera etapa del sistema, pero en seis se logró un cumplimiento de 100%. En el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol el grado de cumplimiento fue de 70,92%.

Los resultados, a nivel del ministerio, de estos compromisos son:

- Se instaló la gobernanza del sistema con siete comités constituidos.
- Se concientizó al 39,4% de las y los colaboradores de los 4.338 informados aportando un 3,2% a nivel nacional.
- Dos de los servicios (28,6%) cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 225 inmuebles, lo que representó un 4% a nivel nacional.
- En el 71,1% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 78 kwh/m2. Lo anterior sobrepasa, en más de tres veces, al consumo de energía de 21 kwh/m2 total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos del país.
- En 75 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 75 inmuebles mencionados:

- Sus 99 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 17.986 km.
- Han consumido 88.566 m3 de agua de la red de suministro, lo que representa un 7,9% del consumo de agua de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 158.528 lt de agua envasada.

- Han registrado 36.480 kg de residuos no reciclados, y cero residuos reciclados.
- Disponen de cuatro 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 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 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. Se aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Cuatro servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública 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 uno de ellos no le aplicó la medición de la satisfacción usuaria de la encuesta MESU, esto es; el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol ya que no cuenta con un volumen suficiente de transacciones con la ciudadanía para realizar una medición representativa.

Los resultados 2023 de estos compromisos para los servicios del ministerio en su conjunto son:

- Los cuatro servicios constituyeron sus comités.
- Se concientizaron a 813 personas, aportando un 1,6% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- En promedio, se catastraron 5,8 registros administrativos por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- Se catastraron 61 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 2% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 95,4% de sus reclamos a junio de 2023, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La MESU fue realizada por la Subsecretaría del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito, y Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo mediante 1.205 encuestas aplicadas de las cuales 72,9% se hizo en modalidad telefónica y 27,1% online. Algunos resultados relevantes fueron:

- 59,2% utilizan el canal digital para realizar trámites
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado fue el agrado (90%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (63%)
- 68% de los encuestados evaluó con nota 6 o 7 los atributos de “da confianza” y “es transparente”.
- La mayor oportunidad de mejora está en la actualización y modernización (57%).

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 2 procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los siete servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública 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.

Los resultados del catastro permitieron identificar 303 procedimientos administrativos en el ministerio, de los cuales siete cumplen con las cuatro condiciones, mencionadas previamente, para ser informados como digitalizados o electrónicos. Sin embargo, de esos, únicamente tres cumplen con todas las condiciones para ser definidos como electrónicos en 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 siete servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública comprometieron cinco 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 37 compromisos de gestión, 24 indicadores y 13 sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se expone 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 Ministerio del Interior y Seguridad Pública

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	7	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	2	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	7	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	7	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	4	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	7	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	2	Indicador
Total Compromisos		37	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, y el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación no le aplican a la mayoría de los servicios del Ministerio de Interior y Seguridad Pública, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación. En este grupo se encuentra el Servicio de Migraciones y El Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres. Este último se eximió de comprometer el indicador tasa de accidentes laborales, debido a la baja accidentabilidad que ha mantenido en los últimos tres periodos, lo que fue aprobado por las autoridades.

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 instituciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucren 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.

Para el **2024** se destaca el compromiso de la Subsecretaría de Desarrollo Regional Administrativo, de elaborar una propuesta metodológica para la construcción de un Índice Comunal de Género, que identifique de manera multidimensional las brechas de género en los territorios locales. Adicionalmente, la medida de género incluye la elaboración de un Informe anual de análisis estadístico, con enfoque de género, de las personas usuarias del Sistema de Postulación en Línea (SIPEL) de la Academia de Capacitación Municipal y Regional.

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 y un plan para su mejoramiento de manera participativa, considerando a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc). Por otro lado, se destaca que el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol aplicará la encuesta MESU por primera vez en 2024.

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 interesado.
- 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 del Interior y Seguridad Pública se dividen en dos grupos. El primero, corresponde a cinco instituciones antiguas en la implementación de estos mecanismos de incentivos de remuneraciones (Servicio de Gobierno Interior, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Subsecretaría de Prevención del Delito, Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol, y Subsecretaría del Interior), mientras que en el segundo grupo hay dos servicios de reciente creación (Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, y Servicio Nacional de Migraciones).

El primer grupo compromete indicadores con metas desafiantes y avanza en la implementación de los sistemas de Estado verde y Calidad de servicio y experiencia usuaria. En relación con estos sistemas, durante el 2023, el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza, a través de los respectivos comités, y en construir diagnósticos institucionales que permitan el diseño de políticas y planes anuales, por lo que el desafío 2024 está en elaborar políticas institucionales y planes anuales sobre la base de los puntos críticos detectados en el diagnóstico institucional.

Para el segundo grupo, el desafío 2024 está radicado en la implementación del sistema de Planificación, monitoreo y evaluación, y en la correcta medición de los indicadores de gestión.

Adicionalmente, para el 2024 los siete servicios, comprometieron los indicadores de medidas de equidad de género, concentración del gasto, y transformación digital, así como el sistema Estado verde.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Servicio de Gobierno Interior	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348723_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355347_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348718_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355348_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348721_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355349_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de Prevención del Delito	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348720_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355350_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional para Prevención y Rehabilitación Consumo de Drogas y Alcohol	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348719_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355351_doc_pdf.pdf
Subsecretaría del Interior	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348724_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355352_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Migraciones	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348725_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355353_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
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 Usaria 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