

INFORME 2024

Ministerio de Salud

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 del Ministerio de Salud 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 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.

De acuerdo con su ley ([Metas de Eficiencia Institucional](#) (MEI) o leyes específicas para [servicios del Ministerio de Salud](#)) las y los funcionarios de la dotación de los servicios públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

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 son:

- Para los servicios que se rigen por leyes específicas como los servicios del Ministerio de Salud se dicta un Decreto con un Programa Marco que define los temas a considerar en los

compromisos de las instituciones, que es suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones. Para los servicios que se rigen por la Ley 20.212 (MEI) se dicta un Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios del ramo y de Hacienda.

- 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

El Ministerio de Salud, tiene como **misión**, ser un Sistema Universal de Salud, basado en acciones de promoción, prevención, reparación, rehabilitación, cuidados paliativos a lo largo del curso de vida y muerte digna de las personas, que cuente con un Fondo Universal de Salud (FUS) que actúe como un administrador único de los recursos, que asegure protección financiera y acceso según necesidad a toda la población del territorio nacional, mejorando las condiciones laborales de las trabajadoras y los trabajadores de la salud, fortaleciendo la participación y el trato digno entre las y los usuarios y prestadores.

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

- Avanzar a un sistema de salud resiliente, capaz de mantener la continuidad de cuidados de la población. Esto implica, lograr la reactivación de la red asistencial, con un modelo basado en la atención primaria de salud optimizado, que permita establecer tiempos de espera dignos para las personas con integración territorial, eficiencia y productividad de la red.
- Desarrollar plan de inversiones estratégico en salud, con enfoque de equidad territorial, de género y derechos humanos, donde la atención primaria se establezca como la principal estrategia para el cuidado de la población.
- Implementar estrategias que permitan garantizar a las personas el acceso oportuno y de calidad a; rehabilitación, salud mental, salud oral y cáncer.

Administra un presupuesto de \$14.680.724.535 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 166.378 personas y al 30 de junio registraba 163.566¹ en esta calidad, de las cuales el 68,6% son mujeres.

¹ Considera la dotación efectiva comparable con dotación máxima.

El Ministerio de salud distribuye su presupuesto en 29 servicios de salud, dos centros de referencia y seis servicios públicos, los que se señalan a continuación:

- Fondo Nacional de Salud
- Instituto de Salud Pública de Chile
- Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Salud
- Subsecretaría de Salud Pública
- Subsecretaría de Redes Asistenciales
- Superintendencia de Salud
- Servicio de Salud Arica y Parinacota
- Servicio de Salud Tarapacá
- Servicio de Salud Antofagasta
- Servicio de Salud Atacama
- Servicio de Salud Coquimbo
- Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio
- Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota
- Servicio de Salud Aconcagua
- Servicio de Salud O´Higgins
- Servicio de Salud Maule
- Servicio de Salud Ñuble
- Servicio de Salud Concepción
- Servicio de Salud Talcahuano
- Servicio de Salud Biobío
- Servicio de Salud Arauco
- Servicio de Salud Araucanía Norte
- Servicio de Salud Araucanía Sur
- Servicio de Salud Los Ríos
- Servicio de Salud Osorno
- Servicio de Salud del Reloncaví
- Servicio de Salud Aysén
- Servicio de Salud Magallanes
- Servicio de Salud Metropolitano Oriente
- Servicio de Salud Metropolitano Central
- Servicio de Salud Metropolitano Sur
- Servicio de Salud Metropolitano Norte
- Servicio de Salud Metropolitano Occidente
- Servicio de Salud Metropolitano Sur - Oriente
- Centro de Referencia de Salud Maipú
- Centro de Referencia de Salud de Peñalolén Cordillera Oriente
- Servicio de Salud Chiloé

De estas instituciones cinco servicios públicos del ministerio cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG Adscritos) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Central de Abastecimientos del Sistema Nacional de Servicios de Salud (Cenabast).
- Fondo Nacional de Salud (Fonasa).
- Instituto de Salud Pública de Chile (ISP).
- Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- Subsecretaría de Salud Pública.

Y, un servicio público del ministerio cuenta con las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Es:

- Superintendencia de Salud.

La dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos para 2024 en estos seis organismos es de 8.375 funcionarios (un 5% de la dotación del ministerio) y al 30 de junio registraba 8.173 personas en esta calidad, de las cuales el 63% 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.

Asimismo, y tomando como base el programa marco de los PMG, los servicios adscritos a otras leyes o a las metas de eficiencia institucional aplicaron el mismo programa marco.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los 6 servicios del Ministerio de Salud comprometieron los tres objetivos de gestión.

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 de Salud el nivel de cumplimiento promedio fue 100%, lo que fue superior al promedio nacional (98,8%) y mejor a su desempeño promedio en comparación al 2022 (99,6%).

Los resultados de los seis servicios del ministerio estuvieron entre un rango de 90% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño.

De ellos, todos lograron cumplir sus compromisos en un 100%: Cenabast, Fonasa, ISP, Subsecretaría de Redes Asistenciales, Subsecretaría de Salud Pública y Superintendencia de Salud.

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

Cuadro 1:
Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Ministerio Salud 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
Cenabast	100	100	4	-	4
Fonasa	100	100	5	-	5
ISP	100	100	5	-	5
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	100	100	5	-	5
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	100	100	5	-	5
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	100	100	5	-	5
PROMEDIO RESULTADO Y TOTAL COMPROMISOS Ministerio Salud (n=6) (% Participación)	100	100	29 (100%)	0 (0%)	29

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. No obstante, en el caso de los servicios del Ministerio de Salud 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, 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, un 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio, comprometieron la implementación de 18 medidas de género y se logró que un 100% de ellas se cumplieran, representando un 3% del total implementado por los servicios. Se implementaron siete de las ocho medidas estratégicas formuladas de las cuales cinco corresponden a capacitación.

Durante el año destacó la implementación de los compromisos **proveer datos y estadísticas de la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (Compin) desagregadas por sexo** que contempló la entrega del 100% de las estadísticas sobre licencias médicas, desagregadas por sexo/género, y el

informe de cierre estadístico 2022 de casos en el marco de la Ley N°21.030 que regula la despenalización de la interrupción del embarazo en tres causales.

Respecto de los datos, sobre licencias médicas se identificó que, en mujeres los trastornos depresivos y ansiosos, están entre las principales causas que recibe la Compín, mientras que en hombres predominan los trastornos por consumo de alcohol, accidentes y violencia externa. Entre los casos de salud mental se detectó una alta tasa de rechazo en mujeres, lo que sugiere la necesidad de analizar estos datos más a fondo por región, grupo etario y sector productivo para detectar posibles sesgos de género. Sobre el consumo de alcohol los resultados constatan que es un factor de riesgo significativo, superior a la hipertensión y al sobrepeso. Además, las mujeres víctimas de violencia tienen el doble de probabilidad de presentar trastornos depresivos o por consumo de alcohol en comparación con las no víctimas.

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 se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% se consumió 21 kWh/m² (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 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.

Los seis servicios del ministerio 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 35% de las y los colaboradores de los 3.663 informados aportando un 7% a nivel nacional.

- Ningún servicio del ministerio cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 290 inmuebles representando un 5% a nivel nacional.
- En el 81% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 96 kWh/m². Lo anterior sobrepasa, en más de cuatro veces, el consumo de energía de 21 kWh/m² de los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 23 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 23 inmuebles:

- Sus 31 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 20.398 km.
- Han consumido 69.084 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 6% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 101.479 lt de agua envasada.
- Han registrado 272.416 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 1.420 kg de residuos reciclado.
- Disponen de 50 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, contando para ello 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 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 Usuaría 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. Es aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Los cuatro servicios del Ministerio de Salud 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.

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

- Cuatro constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 3.155 personas, aportando un 6% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron 21 registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, sobrepasando el 10,8 del promedio país.
- Catastraron 390 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 13% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 94% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

La MESU fue aplicada por cuatro servicios del Ministerio de Salud a través de 5.745 encuestas, de las cuales el 53% fue en modalidad digital, 21% vía telefónica y 26% en formato presencial:

- Fonasa.
- ISP.
- Subsecretaría de salud Pública (se aplicó solo a la Compín)
- Superintendencia de Salud.

Sus principales resultados fueron:

- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado entre los cuatro servicios es el agrado (84%).
- El atributo de satisfacción de la experiencia que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (59%).
- En el caso del Fonasa, se destacan los siguientes resultados:
 - El 41% de los usuarios realizó una solicitud de beneficio monetario, 19% hizo consultas o requirió información y 17% solicitó certificados. El 23% restante se divide en (solicitud de bienes y servicios, reclamos, consultas, entre otros temas).
 - 58% de los encuestados, utilizó el canal presencial para realizar su último trámite, mientras que el 30% lo hizo por el canal digital y el 12% por vía telefónica).
 - 74% de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 la satisfacción respecto del servicio recibido en su último trámite realizado, independiente del canal utilizado.

- El principal problema que los encuestados indicaron al realizar un trámite en el servicio, fue que no hubo una *atención oportuna o en tiempo prudente* (23%), le siguió *que no recibió atención de calidad* (17%) y (18%) señaló otro motivo.

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 servicios del Ministerio de Salud 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 resultados de los servicios del ministerio fueron que catastraron 1.231 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 8% está digitalizado. Si bien un 6% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, 23,1% 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 Salud comprometieron cinco de los [cinco indicadores transversales](#) y dos sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 30 compromisos de gestión, 20 indicadores y 10 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 Ministerio de Salud

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	6	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	-	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	1	Indicador
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	-	1	Indicador
Total Compromisos		30	

Fuente: Elaboración propia

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y tasa de accidentes laborales y sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación, aplica a instituciones de reciente creación, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Salud.

Los desafíos para 2024 en los cuatro 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 20 medidas de género de las cuales un 60% 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 gestión de personas, provisión de bienes y/o servicios, y estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género.

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).

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 de Salud 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 Salud.

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
CENTRAL DE ABASTECIMIENTOS DEL S.N.S.S.	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348836_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355465_doc_pdf.pdf
FONDO NACIONAL DE SALUD	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348834_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355463_doc_pdf.pdf
INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348835_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355464_doc_pdf.pdf
SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348839_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355467_doc_pdf.pdf
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348837_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355466_doc_pdf.pdf
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349576_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355344_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 Usuaria 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