

INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-ABRIL 2019-

INDICE

Presentación	2
Evolución de la Muestra	3
1. Soporte	3
2. Capacitaciones	4
3. Asistencia telefónica	4
4. Asistencia por correo electrónico	5
5. Reuniones	5

PRESENTACIÓN

La Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y Transparencia, perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, brindada asistencia técnica en materia de atención ciudadana, Ley de Probidad (Ley N°20.880), Ley de Lobby (Ley N°20.730), y Ley de Transparencia (20.285) a los servicios dependientes de la Administración del Estado.

El presente informe fue elaborado el 09 de mayo de 2019, y tiene por objetivo exponer información estadística descriptiva sobre el soporte realizado por los profesionales de la Comisión, identificando aquellas acciones con mayor demanda.

Durante el presente mes se registraron **323** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2019, el total de acciones asciende a **323**. El total de capacitaciones durante el mes de abril corresponde a **6**, mientras que se realizaron **2** reuniones. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **99** llamados telefónicos, y **216** correos electrónicos durante el mes. La asistencia más requerida durante el mes corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **96,9%** del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

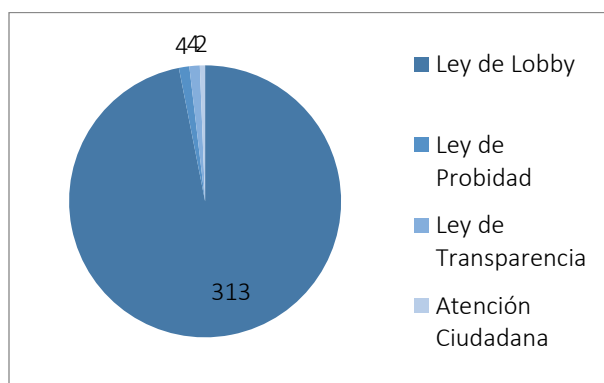
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2019. En lo que respecta al mes de abril se realizaron 323 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. **Abril 2019**

Mes	Capacitaciones	Asistencia telefónica	Asistencia por correo electrónico	Reuniones	Total acumulado
Enero	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Febrero	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Marzo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Abril	6	99	216	2	323
Mayo	-	-	-	-	-
Junio	-	-	-	-	-
Julio	-	-	-	-	-
Agosto	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	6	99	216	2	323

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de abril, el soporte referido a la Ley de Lobby (Ley N°20.730) fue lo más frecuentado con un total de 313 orientaciones.

Gráfico 1.1
Áreas de soporte. **Abril 2019**



2. Capacitaciones

Durante el mes de abril se realizaron seis capacitaciones. Todas ellas versaron sobre la Ley de Lobby (Ley N° 20.730). El detalle de los servicios capacitados y el número de participantes se presenta a continuación:

Tabla 2.1
Capacitaciones. **Abril 2019**

Institución	Número de capacitados
Gobierno Regional del Biobío	13
Servicio Nacional de la Mujer y Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	14
Gobierno Regional del Biobío	9
Servicio de Registro Civil e Identificación	107
Servicio de Salud Concepción	1
Secretaría Regional Ministerial de Salud (Región del Biobío)	4
Total	148

En la Tabla 2.2 se muestra el total de asistentes capacitados por mes y el total acumulado respecto del año en curso, el cual corresponde a 148.

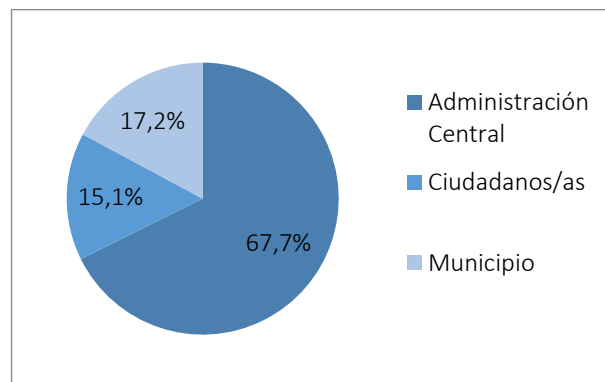
Tabla 2.2
Capacitaciones por mes. **Abril 2019**

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	N/A	N/A
Febrero	N/A	N/A
Marzo	N/A	N/A
Abril	148	148
Mayo	-	-
Junio	-	-
Julio	-	-
Agosto	-	-
Septiembre	-	-
Octubre	-	-
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
Total	148	148

3. Asistencia telefónica

El Gráfico 2.1 muestra la distribución de asistencias telefónicas según el tipo de público recepcionado por los profesionales de la Comisión.

Gráfico 3.1
Asistencias telefónicas. **Abril 2019**



Del total de acciones de soporte telefónico, el 90,9% guarda relación con información sobre la Ley de Lobby (20.730); el porcentaje restante versa sobre la Ley de Transparencia, Ley de Probidad (20.880), y atención ciudadana.

4. Asistencia por correo electrónico

En abril se recibieron **216** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

Tabla 4.1
Correos electrónicos. **Abril 2019**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsepres.gob.cl)	214	99,1%
DIP (dpatrimonio@minsepres.gob.cl)	2	0,9%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsepres.gob.cl)	0	0%
Total	216	100%

5. Reuniones

Durante abril se realizaron dos reuniones, ambas tuvieron como temática la Ley de Lobby.