

INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-ABRIL 2020-

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. Además, a partir del año 2020, la Comisión es la Red de Expertos de dos Indicadores del Convenio Marco (PMG) del presente año, el PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos y el PMG/MEI Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

El presente informe fue elaborado el 25 de mayo de 2020, y tiene por objetivo exponer información estadística descriptiva sobre el soporte realizado por los profesionales de la Comisión, identificando aquellas acciones con mayor demanda.

Vale señalar que en el presente informe los datos de los meses de enero, febrero y marzo fueron actualizados debido a que se decidió incorporar información sobre el seguimiento y asesoría en el rol que cumple la Comisión como Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos y el PMG/MEI SAIP, además de rectificar la contabilización de ingresos de los meses en cuestión.

Durante el presente mes se registraron **523** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **1.475**. Se recibieron **518** correos electrónicos y se realizaron **4** capacitaciones y **1** reunión durante el mes. La asistencia más requerida durante el período corresponde a información sobre la Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP), la cual concentró el **53,7%** del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

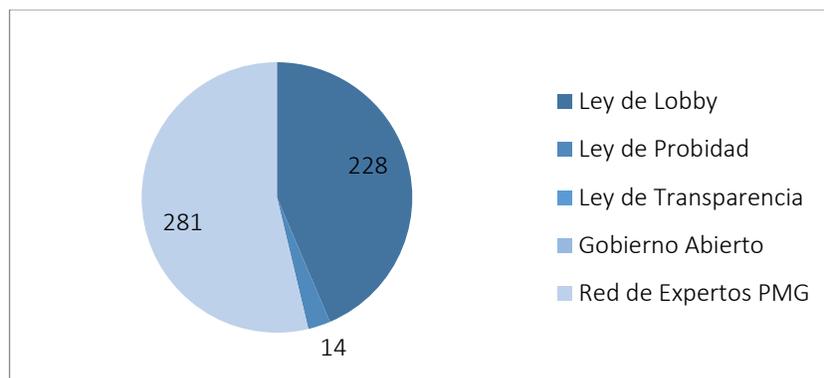
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de abril se realizaron 523 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. **Abril 2020**

Mes	Capacitaciones	Asistencia telefónica	Asistencia por correo electrónico	Reuniones	Total acumulado
Enero	0	15	244	0	259
Febrero	2	38	223	0	263
Marzo	7	20	401	2	430
Abril	4	0	518	1	523
Mayo	-	-	-	-	-
Junio	-	-	-	-	-
Julio	-	-	-	-	-
Agosto	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	13	73	1.386	3	1.475

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 Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP) fue lo más frecuentado con un total de 281 orientaciones.

Gráfico 1.1
Áreas de soporte. **Abril 2020**



2. Capacitaciones

Durante el mes de abril se realizaron cuatro inducciones a los servicios adscritos al PMG/MEI SAIP. El detalle de servicios capacitados y el número de participantes se presenta a continuación:

Tabla 2.1
Capacitaciones. **Abril 2020**

Institución / Instancia	Número de capacitados
1° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI SAIP	39
2° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI SAIP	30
3° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI SAIP	37
4° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI SAIP	46
Total	152

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 416.

Tabla 2.2
Capacitaciones por mes. **Abril 2020**

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	0	0
Febrero	7	7
Marzo	257	264
Abril	152	416
Mayo	-	-
Junio	-	-
Julio	-	-
Agosto	-	-
Septiembre	-	-
Octubre	-	-
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
Total	152	416

3. Asistencia telefónica

Durante abril no se registraron asistencias telefónicas. Esto debido a la crisis sanitaria del Covid-19.

4. Asistencia por correo electrónico

En abril se recibieron **518** 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 2020**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsegpres.gob.cl)	228	44,0%
DIP (dpatrimonio@minsegpres.gob.cl)	14	2,7%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsegpres.gob.cl)	0	0%
PMG Reclamos Respondidos (pmgreclamos@minsegpres.gob.cl)	137	26,4%
PMG SAIP (pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl)	139	26,8%
Total	518	100%

5. Reuniones

Durante el mes de abril se realizó una reunión con un servicio público, en el contexto de la laboral de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos.