

## INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-MARZO 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 .....	6

## 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 22 de abril 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 y febrero fueron actualizados debido a que se decidió incorporar a partir del mes de marzo 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.

Durante el presente mes se registraron **543** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **1.165**. El total de capacitaciones durante el mes de marzo corresponde a **7**. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **20** llamados telefónicos, **514** correos electrónicos y **2** reuniones durante el mes. La asistencia más requerida durante el mes corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **73,7%** del total de orientaciones.

## EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

### 1. Soporte

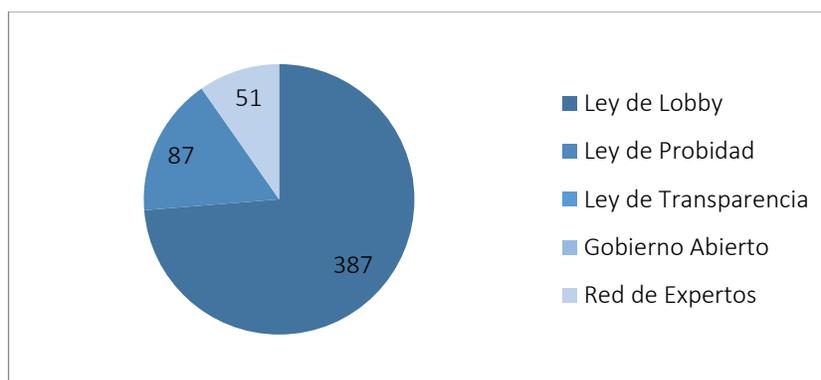
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de marzo se realizaron 543 acciones.

**Tabla 1.1**  
 Soporte. Marzo 2020

Mes	Capacitaciones	Asistencia telefónica	Asistencia por correo electrónico	Reuniones	Total acumulado
Enero	0	15	277	0	292
Febrero	2	38	290	0	330
Marzo	7	20	514	2	543
Abril	-	-	-	-	-
Mayo	-	-	-	-	-
Junio	-	-	-	-	-
Julio	-	-	-	-	-
Agosto	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>73</b>	<b>1.081</b>	<b>2</b>	<b>1.165</b>

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de marzo, el soporte referido a la Ley de Lobby (Ley N°20.730) fue lo más frecuentado con un total de 387 orientaciones.

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



## 2. Capacitaciones

Durante el mes de marzo se realizaron dos capacitaciones sobre la Ley de Lobby (Ley N° 20.730) y siete de inducción a los servicios adscritos al PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos. El detalle de servicios capacitados y el número de participantes se presenta a continuación:

**Tabla 2.1**  
Capacitaciones. **Marzo 2020**

Institución / Instancia	Número de capacitados
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago	5
Subsecretaría del Interior	3
1° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	38
2° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	27
3° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	46
4° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	35
5° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	30
6° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	52
7° Jornada de presentación Red de Expertos PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos (videoconferencia)	21
<b>Total</b>	<b>257</b>

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 264.

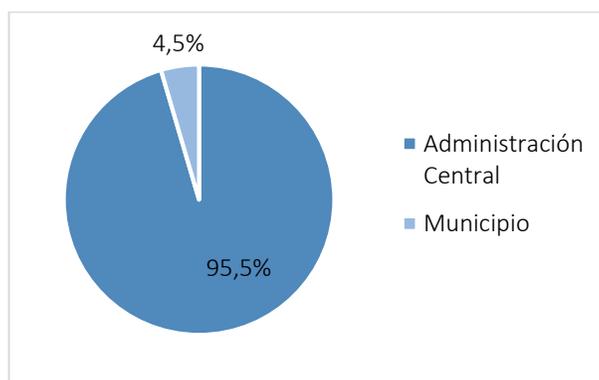
**Tabla 2.2**  
Capacitaciones por mes. **Marzo 2020**

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	0	0
Febrero	7	7
Marzo	257	264
Abril	-	-
Mayo	-	-
Junio	-	-
Julio	-	-
Agosto	-	-
Septiembre	-	-
Octubre	-	-
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>264</b>

### 3. Asistencia telefónica

El Gráfico 3.1 muestra la distribución de asistencias telefónicas según el tipo de público recepcionado por los profesionales de la Comisión.

**Gráfico 3.1**  
Asistencias telefónicas. **Marzo 2020**



Del total de acciones de soporte telefónico, el 90,9% guarda relación con orientaciones sobre la Ley de Lobby (20.730), el 4,5% a la Ley de Probidad e igual proporción a la Ley de Transparencia.

### 4. Asistencia por correo electrónico

En marzo se recibieron **514** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

**Tabla 4.1**  
Correos electrónicos. **Marzo 2020**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby ( <a href="mailto:lobby@minsegpres.gob.cl">lobby@minsegpres.gob.cl</a> )	385	74,9%
DIP ( <a href="mailto:dpatrimonio@minsegpres.gob.cl">dpatrimonio@minsegpres.gob.cl</a> )	87	16,9%
Portal de Transparencia ( <a href="mailto:portaltransparencia@minsegpres.gob.cl">portaltransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	0	0%
PMG Reclamos Respondidos ( <a href="mailto:pmgreclamos@minsegpres.gob.cl">pmgreclamos@minsegpres.gob.cl</a> )	42	8,2%
PMG SAIP ( <a href="mailto:pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl">pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	0	0%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>

## 5. Reuniones

Durante el mes de marzo se realizaron dos reuniones con servicios públicos, ambas sobre el rol asesor de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos.