

INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-JULIO 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 31 de agosto 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.

Durante el presente mes se registraron **183** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **2.955**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de julio corresponde a **5** y **3**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **3** llamados telefónicos y **172** correos electrónicos. La asistencia más requerida durante el mes corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **79,2%** del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

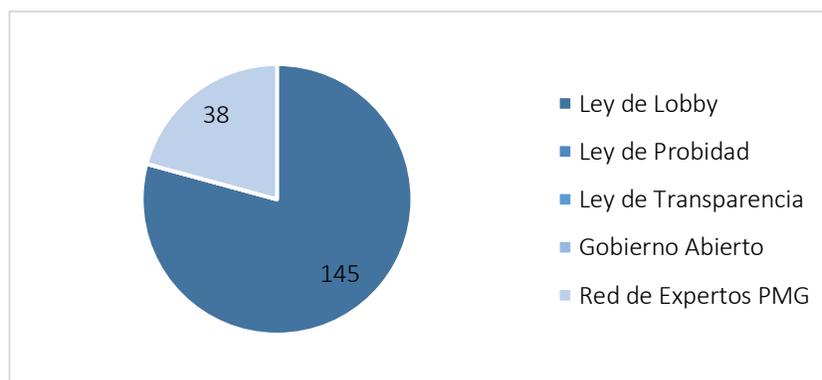
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de julio se realizaron 183 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. Julio 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	4	22	555	1	582
Junio	5	18	681	11	715
Julio	5	3	172	3	183
Agosto	-	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	27	116	2.794	18	2.955

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de julio, el soporte referido a la Ley de Lobby (Ley N°20.730) fue lo más frecuentado con un total de 145 orientaciones.

Gráfico 1.1
Áreas de soporte. Julio 2020



2. Capacitaciones

Durante el mes de julio se realizaron cinco capacitaciones sobre la Ley de Lobby (Ley N° 20.730). El detalle de servicios capacitados y el número de participantes se presenta a continuación:

Tabla 2.1
Capacitaciones. Julio 2020

Institución / Instancia	Número de capacitados
Gobernación de Elqui	5
Servicio de Impuestos Internos	2
Servicio Nacional de Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol	2
Subsecretaría de la Niñez	4
CFT Santiago	4
Total	17

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 660.

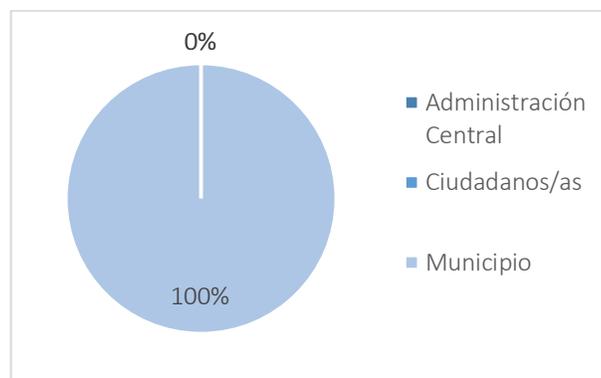
Tabla 2.2
Capacitaciones por mes. Julio 2020

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	0	0
Febrero	7	7
Marzo	257	264
Abril	152	416
Mayo	208	624
Junio	19	643
Julio	17	660
Agosto	-	-
Septiembre	-	-
Octubre	-	-
Noviembre	-	-
Diciembre	-	-
Total	17	660

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. Julio 2020



Del total de acciones de soporte telefónico, el 100% guarda relación con orientaciones sobre la Ley de Lobby (20.730).

4. Asistencia por correo electrónico

En julio se recibieron **172** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

Tabla 4.1
 Correos electrónicos. Julio 2020

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsegpres.gob.cl)	137	79,7%
DIP (dpatrimonio@minsegpres.gob.cl)	0	0%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsegpres.gob.cl)	0	0%
PMG Reclamos Respondidos (pmgreclamos@minsegpres.gob.cl)	24	14%
PMG SAIP (pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl)	11	6,4%
Total	172	100%

5. Reuniones

Durante el mes de julio se realizaron tres reuniones con servicios públicos, en el contexto de la labor de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos.