

## INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-SEPTIEMBRE 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 (Ley N°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 20 de octubre 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 **341** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **3.808**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de septiembre corresponde a **2** y **1**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **8** llamados telefónicos y **330** correos electrónicos. La asistencia más requerida durante el período corresponde a información sobre la Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP), la cual concentró el **51,6%** del total de orientaciones.

## EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

### 1. Soporte

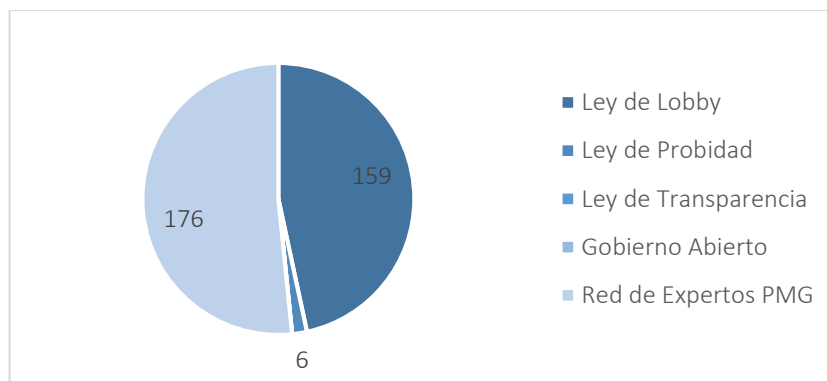
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de septiembre se realizaron 341 acciones.

**Tabla 1.1**  
Soporte. Septiembre 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       | 1              | 2                     | 496                               | 13        | 512             |
| Septiembre   | 2              | 8                     | 330                               | 1         | 341             |
| Octubre      | -              | -                     | -                                 | -         | -               |
| Noviembre    | -              | -                     | -                                 | -         | -               |
| Diciembre    | -              | -                     | -                                 | -         | -               |
| <b>Total</b> | <b>30</b>      | <b>126</b>            | <b>3.620</b>                      | <b>32</b> | <b>3.808</b>    |

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de septiembre, el soporte referido a la Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP) fue lo más frecuentado con un total de 176 orientaciones.

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



## 2. Capacitaciones

Durante el mes de septiembre se realizaron dos capacitaciones 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. **Septiembre 2020**

| Institución / Instancia                                              | Número de capacitados |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud | 4                     |
| Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño                 | 1                     |
| <b>Total</b>                                                         | <b>5</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 688.

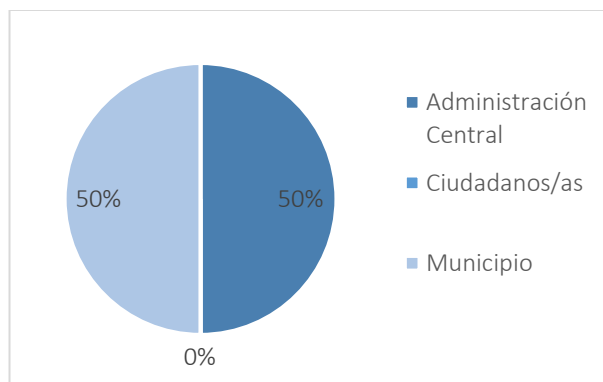
**Tabla 2.2**  
Capacitaciones por mes. **Septiembre 2020**

| 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       | 23                    | 683             |
| Septiembre   | 5                     | 688             |
| Octubre      | -                     | -               |
| Noviembre    | -                     | -               |
| Diciembre    | -                     | -               |
| <b>Total</b> | <b>5</b>              | <b>688</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. Septiembre 2020



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

### 4. Asistencia por correo electrónico

En septiembre se recibieron **330** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

**Tabla 4.1**  
Correos electrónicos. Septiembre 2020

| Correo electrónico                                                                                                           | Total      | Porcentaje  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Lobby ( <a href="mailto:lobby@minsegpres.gob.cl">lobby@minsegpres.gob.cl</a> )                                               | 149        | 45,2%       |
| DIP ( <a href="mailto:dpatrimonio@minsegpres.gob.cl">dpatrimonio@minsegpres.gob.cl</a> )                                     | 6          | 1,8%        |
| 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> )                | 172        | 52,1%       |
| PMG SAIP ( <a href="mailto:pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl">pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )                      | 3          | 0,9%        |
| <b>Total</b>                                                                                                                 | <b>330</b> | <b>100%</b> |

## 5. Reuniones

Durante el mes de septiembre se realizó 1 reunión con un servicio público, en el contexto de la labor de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos.