

INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-NOVIEMBRE 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 14 de diciembre 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 **491** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **4.492**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de noviembre corresponde a **3** y **19**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **9** llamados telefónicos y **460** 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 **61,5%** del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

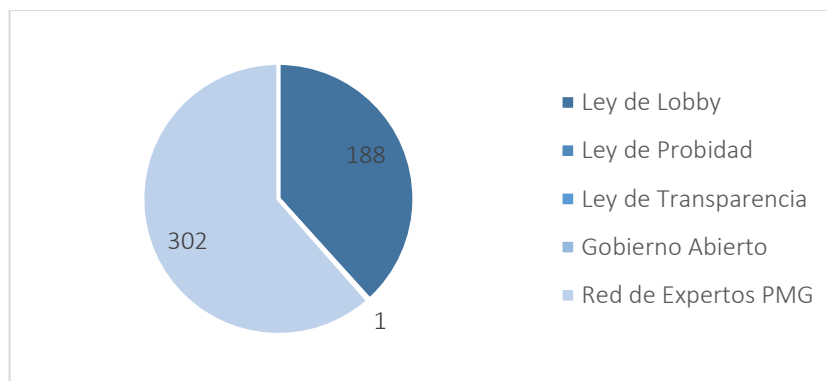
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de noviembre se realizaron 491 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. **Noviembre 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	2	23	157	11	193
Noviembre	3	9	460	19	491
Diciembre	-	-	-	-	-
Total	35	158	4.237	62	4.492

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de noviembre, el soporte referido a la Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP) fue lo más frecuentado con un total de 302 orientaciones.

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



2. Capacitaciones

Durante el mes de noviembre se realizaron tres 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. **Noviembre 2020**

Institución / Instancia	Número de capacitados
Municipalidad de Futaleufú	4
Municipalidad de Huechuraba	14
Gobierno Regional de Ñuble	6
Total	24

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 772.

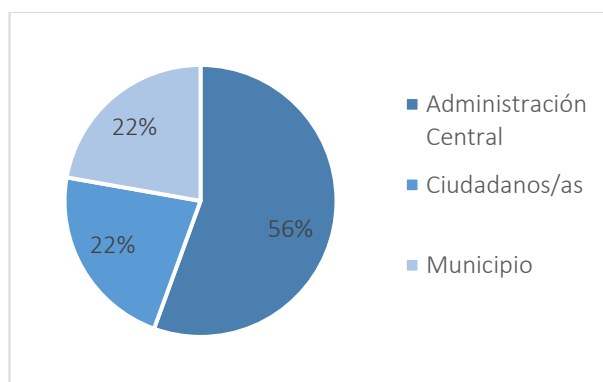
Tabla 2.2
Capacitaciones por mes. **Noviembre 2020**

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	60	748
Noviembre	24	772
Diciembre	-	-
Total	24	772

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. **Noviembre 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 noviembre se recibieron **460** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

Tabla 4.1
Correos electrónicos. **Noviembre 2020**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsepres.gob.cl)	176	38,3%
DIP (dpatrimonio@minsepres.gob.cl)	1	0,2%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsepres.gob.cl)	0	0%
PMG Reclamos Respondidos (pmgreclamos@minsepres.gob.cl)	221	48%
PMG SAIP (pmgtransparencia@minsepres.gob.cl)	62	13,5%
Total	460	100%

5. Reuniones

Durante el mes de noviembre se realizaron 19 reuniones con servicios públicos, todas ellas en el contexto de la labor de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos.