INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-ABRIL 2021-

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, desde el 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 12 de mayo de 2021, 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 442 acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2021, el total de acciones asciende a 1.312. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de abril corresponde a 2 y 6, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron 2 llamados telefónicos y 432 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 53,4% del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

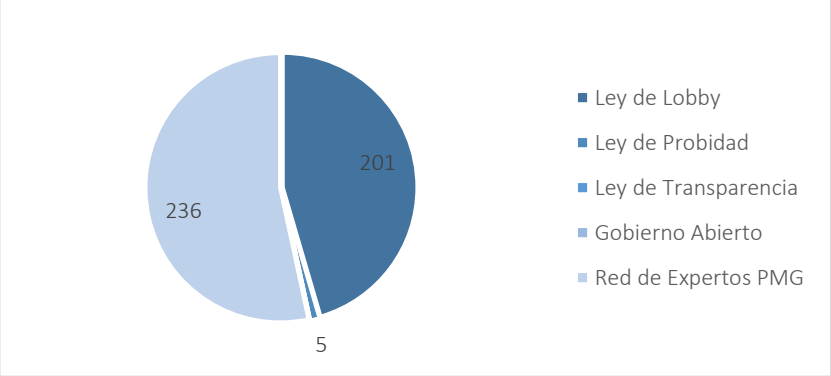
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2021. En lo que respecta al mes de abril se realizaron 442 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. **Abril 2021**

Mes	Capacitaciones	Asistencia telefónica	Asistencia por correo electrónico	Reuniones	Total acumulado
Enero	0	4	183	0	187
Febrero	0	2	292	0	294
Marzo	2	2	385	0	389
Abril	2	2	432	6	442
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total	**4**	**10**	**1.292**	**6**	**1.312**

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 236 orientaciones.

Gráfico 1.1
Áreas de soporte. **Abril 2021**



2. Capacitaciones

Durante el mes de abril 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. **Abril 2021**

Institución / Instancia	Número de capacitados
Instituto de Previsión Social	40
Dirección de Educación Pública	2
Total	**42**

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 73.

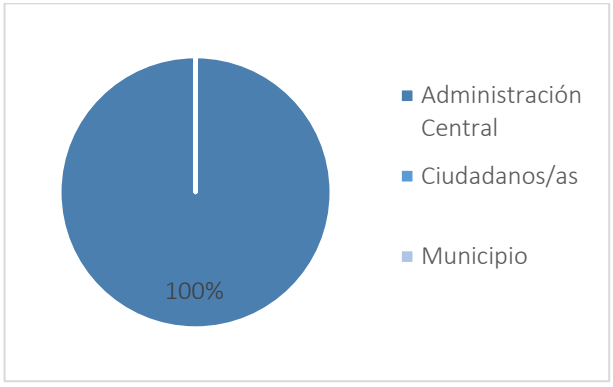
Tabla 2.2
Capacitaciones por mes. **Abril 2021**

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	31	31
Abril	42	73
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Total	**42**	**73**

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. **Abril 2021**



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 abril se recibieron **432** 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 2021**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsegpres.gob.cl)	197	45,6%
DIP (dpatrimonio@minsegpres.gob.cl)	5	1,2%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsegpres.gob.cl)	0	0%
PMG Reclamos Respondidos (pmgreclamos@minsegpres.gob.cl)	216	50,0%
PMG SAIP (pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl)	14	3,2%
Total	**432**	**100%**

5. Reuniones

Durante el mes de abril se realizaron seis reuniones con servicios públicos, todas ellas en el contexto de la labor de la Red de Expertos del PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos. En la Tabla 5.1 se muestra el detalle de las reuniones y el número de asistentes

Tabla 4.1
Reuniones PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos. Abril 2021

Reunión	Fecha y hora	Número de participantes
1° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	13/04/2021 10:00	56
2° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	13/04/2021 15:30	31
3° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	14/04/2021 10:00	48
4° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	14/04/2021 15:30	43
5° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	15/04/2021 10:00	56
6° Reunión de Presentación PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos	15/04/2021 15:30	47
Total		**281**