

# INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-AGOSTO 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 15 de septiembre 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 **520** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2021, el total de acciones asciende a **2.848**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de agosto corresponde a **9** y **0**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **10** llamados telefónicos y **501** correos electrónicos. La asistencia más requerida durante el período corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **55,6%** del total de orientaciones.

## EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

### 1. Soporte

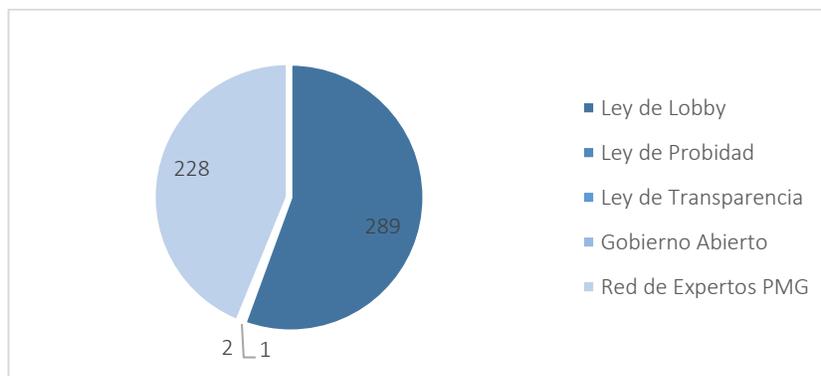
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2021. En lo que respecta al mes de agosto se realizaron 520 acciones.

**Tabla 1.1**  
 Soporte. Agosto 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	0	0	295	5	300
Junio	3	0	217	6	226
Julio	7	16	463	4	490
Agosto	9	10	501	0	520
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>2.768</b>	<b>21</b>	<b>2.848</b>

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de agosto, el soporte referido a la Ley de Lobby fue lo más frecuentado con un total de 289 orientaciones.

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



## 2. Capacitaciones

Durante el mes de agosto se realizaron siete capacitaciones sobre la Ley de Lobby (Ley N°20.730), una sobre la Ley de Transparencia (Ley N°20.285) y una sobre el PMG Reclamos Respondidos. El detalle de los servicios capacitados y el número de participantes se presenta a continuación:

**Tabla 2.1**  
Capacitaciones. **Agosto 2021**

Institución / Instancia	Temática	Número de capacitados
Servicio Local de Educación Pública Costa Araucanía	Lobby	10
Subsecretaría de Obras Públicas (MOP)	Lobby	7
Subsecretaría General de La Presidencia (SEGPRES)	Lobby	1
Convención Constitucional	Lobby	1
Municipios	Lobby	5
Municipalidad de El Bosque	Lobby	40
Municipalidad de Quintero	Lobby	8
Fundaciones de la Primera Dama	Transparencia	3
Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)	PMG Reclamos Respondidos	9
<b>Total</b>		<b>84</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 727.

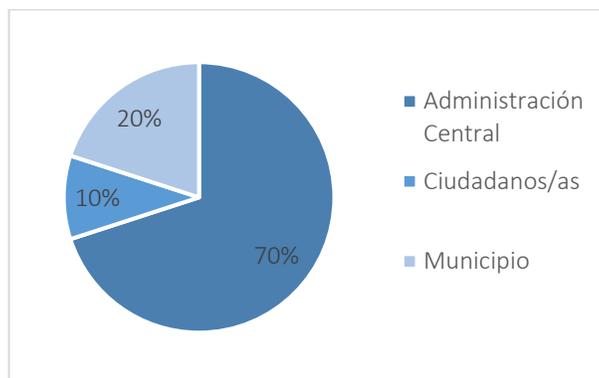
**Tabla 2.2**  
Capacitaciones por mes. **Agosto 2021**

Mes	Número de capacitados	Total acumulado
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	31	31
Abril	42	73
Mayo	0	73
Junio	49	122
Julio	521	643
Agosto	84	727
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>727</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. Agosto 2021



Del total de acciones de soporte telefónico, el 80% guarda relación con orientaciones sobre la Ley de Lobby (Ley N°20.730), 10% sobre la Ley de Transparencia (Ley N°20.285) y 10% sobre el PMG de Transparencia.

### 4. Asistencia por correo electrónico

En agosto se recibieron **501** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

**Tabla 4.1**  
Correos electrónicos. Agosto 2021

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby ( <a href="mailto:lobby@minsegpres.gob.cl">lobby@minsegpres.gob.cl</a> )	274	54,7%
DIP ( <a href="mailto:dpatrimonio@minsegpres.gob.cl">dpatrimonio@minsegpres.gob.cl</a> )	1	0,2%
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> )	176	35,1%
PMG SAIP ( <a href="mailto:pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl">pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	50	10,0%
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

## 5. Reuniones

Durante el mes de agosto no se realizaron reuniones.