

# INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-SEPTIEMBRE 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 18 de octubre 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 **400** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2021, el total de acciones asciende a **3.248**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de septiembre corresponde a **4** y **1**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **13** llamados telefónicos y **382** correos electrónicos. La asistencia más requerida durante el período corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **85,5%** del total de orientaciones.

## EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

### 1. Soporte

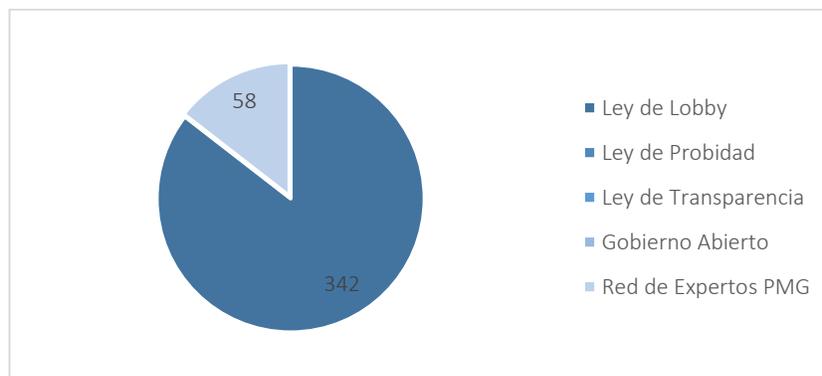
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2021. En lo que respecta al mes de septiembre se realizaron 400 acciones.

**Tabla 1.1**  
Soporte. Septiembre 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	4	13	382	1	400
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>3.150</b>	<b>22</b>	<b>3.248</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 Ley de Lobby fue lo más frecuentado con un total de 342 orientaciones.

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



## 2. Capacitaciones

Durante el mes de septiembre se realizaron cuatro 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 2021**

Institución / Instancia	Temática	Número de capacitados
Municipalidad de Tomé	Lobby	18
Subsecretaría General de la Presidencia (SEGPRES)	Lobby	1
Municipalidad de Arica	Lobby	9
Subsecretaría de Obras Públicas	Lobby	17
<b>Total</b>		<b>45</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 772.

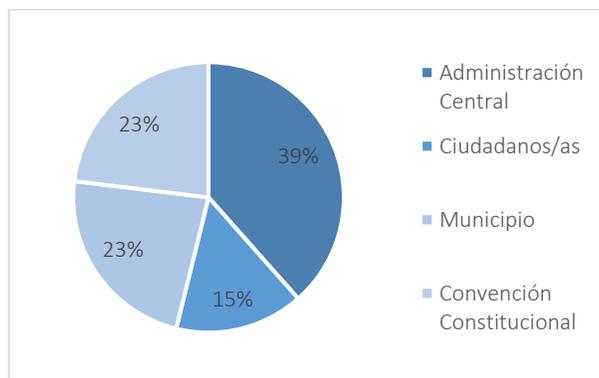
**Tabla 2.2**  
Capacitaciones por mes. **Septiembre 2021**

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	45	772
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>772</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 2021**



Del total de acciones de soporte telefónico, el 92,3% guarda relación con orientaciones sobre la Ley de Lobby (Ley N°20.730) y el 7,7% sobre el PMG de Reclamos Respondidos.

### 4. Asistencia por correo electrónico

En septiembre se recibieron **382** 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 2021**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby ( <a href="mailto:lobby@minsegpres.gob.cl">lobby@minsegpres.gob.cl</a> )	326	85,3%
DIP ( <a href="mailto:dpatrimonio@minsegpres.gob.cl">dpatrimonio@minsegpres.gob.cl</a> )	0	0%
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> )	41	10,7%
PMG SAIP ( <a href="mailto:pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl">pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	15	3,9%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

## 5. Reuniones

Durante el mes de septiembre se realizó una reunión con un servicio público 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 la reunión y el número de asistentes

**Tabla 5.1**  
 Reuniones PMG/MEI/MAG Reclamos Respondidos. **Septiembre 2021**

Reunión	Fecha	Número de participantes
Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación	20/09/2021	5
<b>Total</b>		<b>5</b>