

# INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-NOVIEMBRE 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 10 de diciembre 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 **383** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2021, el total de acciones asciende a **3.917**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de noviembre corresponde a **3** y **0**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **1** llamados telefónicos y **379** correos electrónicos. La asistencia más requerida durante el período corresponde a información sobre la Ley de Lobby, la cual concentró el **76,2%** del total de orientaciones.

## EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

### 1. Soporte

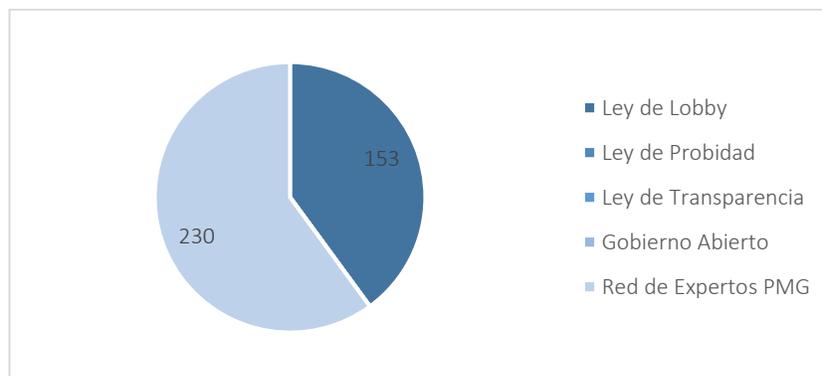
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2021. En lo que respecta al mes de noviembre se realizaron 383 acciones.

**Tabla 1.1**  
Soporte. **Noviembre 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	7	4	271	4	286
Noviembre	3	1	379	0	383
Diciembre					
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>54</b>	<b>3.800</b>	<b>26</b>	<b>3.917</b>

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 230 orientaciones.

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



## 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 2021**

Institución / Instancia	Temática	Número de capacitados
Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	Lobby	63
Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (GORE Metropolitano)	Lobby	1
Convención Constitucional	Lobby	1
<b>Total</b>		<b>65</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 919.

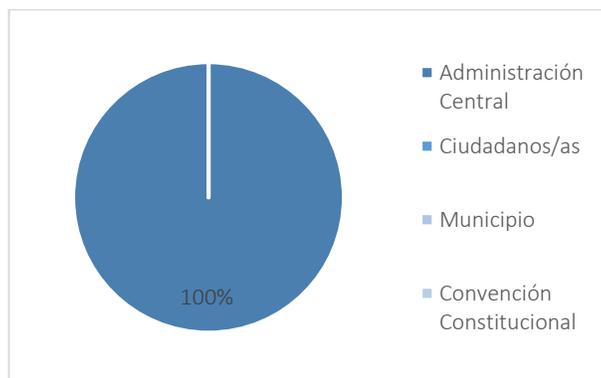
**Tabla 2.2**  
Capacitaciones por mes. **Noviembre 2021**

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	82	854
Noviembre	65	919
Diciembre		
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>919</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. **Noviembre 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 noviembre se recibieron **379** 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 2021**

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby ( <a href="mailto:lobby@minsegpres.gob.cl">lobby@minsegpres.gob.cl</a> )	149	39,3%
DIP ( <a href="mailto:dpatrimonio@minsegpres.gob.cl">dpatrimonio@minsegpres.gob.cl</a> )	0	0,0%
Portal de Transparencia ( <a href="mailto:portaltransparencia@minsegpres.gob.cl">portaltransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	0	0,0%
PMG Reclamos Respondidos ( <a href="mailto:pmgreclamos@minsegpres.gob.cl">pmgreclamos@minsegpres.gob.cl</a> )	194	51,2%
PMG SAIP ( <a href="mailto:pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl">pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl</a> )	36	9,5%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>

## 5. Reuniones

Durante el mes de noviembre no se realizaron reuniones.