

INFORME MENSUAL DE SOPORTE TÉCNICO

-DICIEMBRE 2020-

INDICE

Presentación	2
Evolución de la Muestra	3
1. Soporte	3
2. Capacitaciones	4
3. Asistencia telefónica	4
4. Asistencia por correo electrónico	4
5. Reuniones	5

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 28 de enero 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 **434** acciones referidas a soporte. Respecto al acumulado de 2020, el total de acciones asciende a **4.926**. El total de capacitaciones y reuniones durante el mes de diciembre corresponde a **0** y **3**, respectivamente. En cuanto a soporte no presencial, se recibieron **7** llamados telefónicos y **424** 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 **60,6%** del total de orientaciones.

EVOLUCIÓN DE LA MUESTRA

1. Soporte

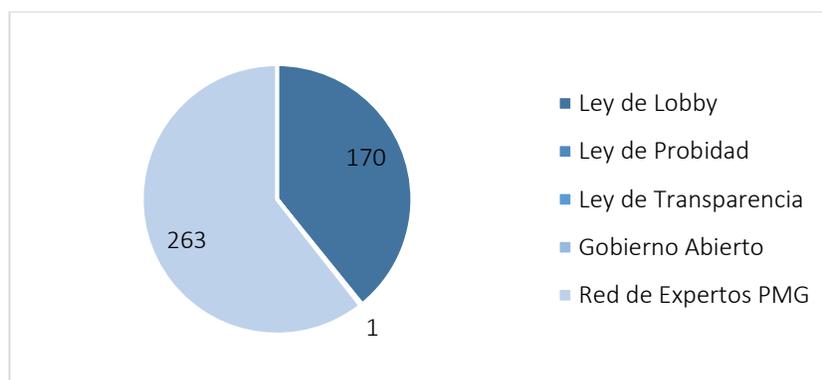
En la Tabla 1.1 se muestra el número total de acciones referidas a soporte realizadas por los profesionales de la Comisión durante el 2020. En lo que respecta al mes de diciembre se realizaron 434 acciones.

Tabla 1.1
Soporte. Diciembre 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	0	7	424	3	434
Total	35	165	4.661	65	4.926

En el Gráfico 1.1 se observan las temáticas más solicitadas a los profesionales de la Comisión. Durante el mes de diciembre, el soporte referido a la Red de Expertos PMG (Reclamos Respondidos y SAIP) fue lo más frecuentado con un total de 263 orientaciones.

Gráfico 1.1
Áreas de soporte. Diciembre 2020



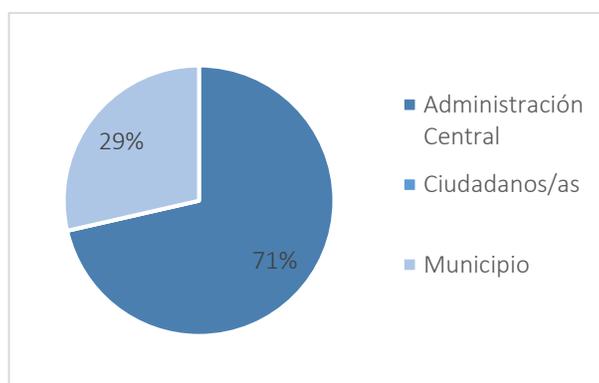
2. Capacitaciones

Durante el mes de diciembre no se realizaron capacitaciones.

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. Diciembre 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 diciembre se recibieron **424** correos electrónicos. En la Tabla 4.1 se muestra la distribución de consultas respecto de las casillas de correo.

Tabla 4.1
Correos electrónicos. Diciembre 2020

Correo electrónico	Total	Porcentaje
Lobby (lobby@minsegpres.gob.cl)	163	38,4%
DIP (dpatrimonio@minsegpres.gob.cl)	1	0,2%
Portal de Transparencia (portaltransparencia@minsegpres.gob.cl)	0	0%
PMG Reclamos Respondidos (pmgreclamos@minsegpres.gob.cl)	177	41,7%
PMG SAIP (pmgtransparencia@minsegpres.gob.cl)	83	19,6%
Total	424	100%

5. Reuniones

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