



EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

PRIMER TRIMESTRE 2018

SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

ASIGNACIÓN 24.03.315



GASTOS TRIMESTRE ENERO/MARZO 2018 – SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS Y GESTION INSTITUCIONAL
SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

ASIG.	PROGRAMA	MONTO \$ Trím.Ene-Mar.
24.03.315	ASESORIAS Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS, ANALISIS DE PRENSA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TRÁMITE LEGISLATIVO DEL MINISTERIO (GM)	76.876.371.-
	ASESORIAS Y APOYO EN EL AMBITO COMUNICACIONAL, INFORMÁTICO, SEGUIMIENTO DE MEDIOS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA (SSGG)	42.244.216.-
	ASESORIAS, APOYO Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL MINISTERIO (DAF)	88.002.646.-
	SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS MINISTERIALES - APOYO AL SERVICIO DE BIENESTAR	14.013.186.-
TOTAL GASTOS PRIMER TRIMESTRE ASIGNACION 24.03.315		221.136.419.-

**ASESORIAS Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS, ANALISIS DE PRENSA Y MEDIOS DE COMUNICACION
Y TRÁMITE LEGISLATIVO DEL MINISTERIO**

Asignación: 24.03.315

Ejecutor: Gabinete Ministro

Presupuesto Vigente: \$335.000.000.-

Características:

Conjunto de funciones y procesos que se elaboran en el Gabinete de la Ministra, basados en la Ley 19.032
Constituir canales de vinculación entre el Gobierno y las diferentes Organizaciones Sociales
Actividades que contribuyan a la difusión de iniciativas al Gobierno y constituyan canales efectivos de comunicación ciudadana.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018

- Elaboración de minutas de contenidos por cada tema de agenda política, correspondiente al periodo de Enero a Marzo año 2018.
- Informes de análisis de prensa. Se informa diariamente a la Ministra, del Desarrollo de las noticias, de diversos medios y agencia cablegráfica.
- Minutas de contenidos de reuniones con la prensa, medios escritos, radiales y televisivos.
- Informes de contenidos de reuniones con Instituciones y organismos nacionales en temas contingentes. Se elabora un archivo actualizado de sus audiencias y se mantiene un archivo actualizado de las reuniones con distintas instituciones nacionales e internacionales
- Soportes visuales, escritos y radiales de intervenciones de la Sra. Ministra. Se cubren todas las conferencias de prensa con data show, gráficos de apoyo y minutas de contenido.
- Fichas y registro de salidas a terreno. Se mantiene actualizada la producción de salidas a terreno de la Sra. Ministra, a nivel nacional.

**ASESORÍAS Y APOYO EN EL ÁMBITO COMUNICACIONAL INFORMÁTICO, SEGUIMIENTO DE MEDIOS,
PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA**

Asignación: 23.03.315

Ejecutor: Gabinete Subsecretaría

Presupuesto Vigente: \$234.000.000.-

Características:

Conjunto de funciones y procesos que se elaboran en el Gabinete del Subsecretario General de Gobierno, basados en la Ley 19.032.

Coordinación de las Seremis dependientes técnicas y administrativas del MSGG, servirán de organismo asesor del respectivo Intendente en el ámbito de sus funciones propias

Apoyo en el ámbito comunicacional a las actividades de la Subsecretaría.

Creación y realización de actividades, relacionadas con el que hacer Ministerial.

Seguimiento de los instrumentos de gestión.

Funciones respecto a la aplicación de la Ley de Transparencia.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018

- 1.- Elaboración de Informe de las actividades realizadas por el Sr. Subsecretario y los Secretarios regionales ministeriales, que han sido difundidas por los medios de comunicación, fundamentalmente medios electrónicos.
- 2.- Elaboración de minutas informativas para el Sr. Subsecretario, para las actividades que realiza en terreno (diálogos ciudadanos, difusión de fondos, entrevistas a medios locales.)
- 3.- Seguimiento informativo de las actividades así como reenvío de Información relevante al Gabinete del Sr. Subsecretario, de aquellas informaciones destacadas de la gestión del Gobierno.
- 4.- Acompañamiento a las actividades de prensa que realiza el Sr. Subsecretario en terreno.
- 5.- Envío de comunicados de prensa y pautas de las actividades realizadas por el Sr. Subsecretario.
- 6.- Elaboración (diseño, redacción) de un boletín de información interna que se envía en forma electrónica.
- 7.- Participación en mesas de trabajo sobre No Discriminación y Participación Ciudadana, entre otras materias encomendadas por el Sr. Subsecretario.

ACCESOS A LA INFORMACION

1. Introducción

El alcance del presente Informe Trimestral, implica un periodo de 3 meses, correspondiente al primer trimestre del 2018, desde el 01 de enero, hasta el 31 de marzo.

El proceso se implementa bajo el siguiente marco normativo:

- Norma ISO 9001:2008 – Aplicables sólo a nivel central, dado que el alcance del SIAC no incorpora los espacios de atención regionales.
- Manual de la Calidad del Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Decreto Supremo N° 680 del 21 de Septiembre de 1990. Aprueba instrucciones para el establecimiento de las Oficinas de Informaciones, para el público usuario(a) en la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

2. Objetivo General

Entregar información relevante a la Autoridad, que comprende desde enero a marzo del año 2018, para la toma de decisiones y la elaboración de acciones con el fin de lograr un mejoramiento progresivo en la atención y la información a los usuarios/as de los Espacios de Información y Atención Ciudadana del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

3. Objetivos Específicos

Elaborar un reporte de avance respecto al tipo de solicitudes de los dispositivos de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, sistematizando y analizando la información que permita a las autoridades la toma de decisiones para el mejoramiento continuo en la entrega de información y atención a la ciudadanía.

- i. Sistematizar la información para la obtención de los requerimientos específicos de los usuarios/as que permitan la construcción de perfiles de usuarios(as) de los Espacios de Información y Atención Ciudadana, y de sus demandas.
- ii. Distinguir tipos de solicitudes de acuerdo a la temática de estas, identificando problemáticas recurrentes y estableciendo tipos ideales en relación a sus características muestrales y tipo de dispositivo/plataforma.

4. Metodología

La metodología consistió en realizar un trabajo con un enfoque mixto, en donde el trabajo cuantitativo, en cuanto al análisis de la información recabada en el punto cuatro, fue además acompañado de un trabajo de corte cualitativo, para así identificar variables de texto y establecer tipos de reclamos.

Además, la muestra recabada está acotada por dos factores:

- i. Desde 1 de enero del año 2018 – hasta el 31 de marzo del año 2018.
- ii. El total de la muestra, abarca un total de 148 registros durante el período de tiempo antes estipulado.

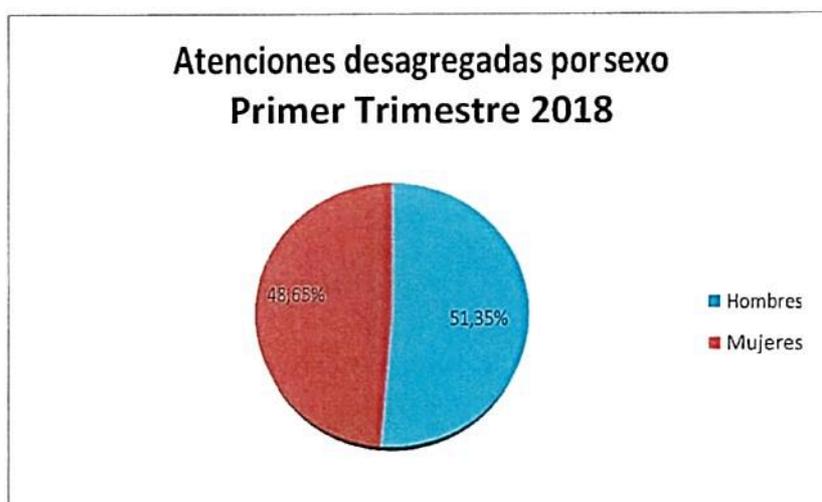
5. Resultados de la Gestión de los Espacios de Atención

Este informe, pretende recopilar la información compilada a partir de los registros del Sistema Informático alojado en el sitio <http://oirs.msgg.gob.cl>. Este sitio, cuenta con la información ingresada por los Encargados/as de los Espacios de Información y Atención ciudadana Ministeriales, ya sea de las consultas y/o solicitudes cursadas a través de las vías presencial, telefónica, virtual.

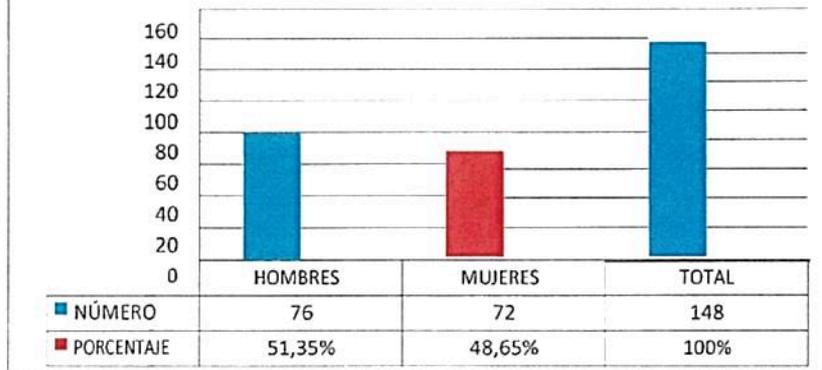
5.1 Número de Atenciones

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y los espacios de atención virtual, atendieron 148 solicitudes durante el período que va desde el 01 de enero hasta el 31 de marzo. Se debe señalar que del total correspondiente a 148 atenciones, el 48,65% de ellas fueron mujeres, mientras que el 51,35 % restante son hombres.

Gráfico de atención primer trimestre 2018



Atenciones desagregadas por sexo enero a marzo 2018



En el cuadro anterior, se puede apreciar el número total de consultas según sexo. De las 148 solicitudes en total efectuadas durante el primer trimestre de 2018, 72 son mujeres y 76 son hombres, lo cual marca una diferencia en cuanto a la tendencia de trimestres anteriores, donde la mayor cantidad de solicitudes las efectuaban mujeres.

5.2 Número de Atenciones por OIRS y Zona Web

En el siguiente cuadro, se muestra el total de las atenciones presenciales y virtuales por zona, esto es por OIRS regional y filtradas por variable sexo.

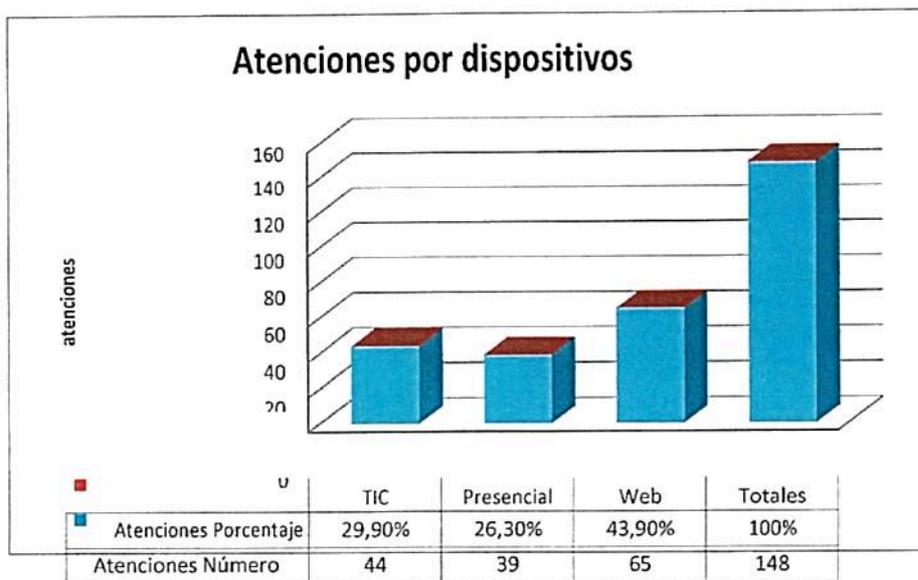
	ENERO			FEBRERO			MARZO			Total
	Femenino	Masculino	subtotal	Femenino	Masculino	subtotal	Femenino	Masculino	subtotal	
OIRS ARAUCANÍA	0	0	0	9	2	11	0	0	0	11
OIRS LOS LAGOS	1	2	3		2	2	1	2	3	8
OIRS MAGALLANES	0	0	0	6	6	12	0	0	0	12
OIRS REGIÓN METROPOLITANA	12	5	17	10	1	11	13	11	24	52
ZONA WEB	5	24	29	7	6	13	8	15	23	65
Total general	18	31	49	32	17	49	22	28	50	148

Cuadro 1

Del cuadro anterior (cuadro 1), se desprende, que la oficina que recibe mayor número de atenciones, es la OIRS Metropolitana, con 52 atenciones durante el primer trimestre, lo cual corresponde al 35,13 % de atenciones a nivel nacional; en segundo lugar durante el período señalado se encuentra la OIRS de la región de Magallanes seguida por la OIRS de la Araucanía con 12 y 11 atenciones respectivamente, las cuales en conjunto corresponden aproximadamente al 15,54% de las atenciones a nivel nacional.

Además, se puede apreciar como las atenciones a través del servicio web representan un 43,91 % a nivel país. Cabe destacar, que en términos generales, los hombres concentran el mayor número de atenciones.

5.3 Atenciones por Dispositivo



Como se aprecia en el gráfico anterior, la mayor parte de las atenciones se realizan a través de la Zona Web, las que en total corresponden a 65 atenciones durante el primer trimestre, esto representa un 43,90 % del total de atenciones. En segundo lugar, se presentan las atenciones que se realizaron a través del dispositivo de teléfono de información ciudadana y que representan un 29.90%. Finalmente, nos encontramos con las atenciones presenciales en las diferentes oficinas OIRS a lo largo de Chile, con un 26.30%.

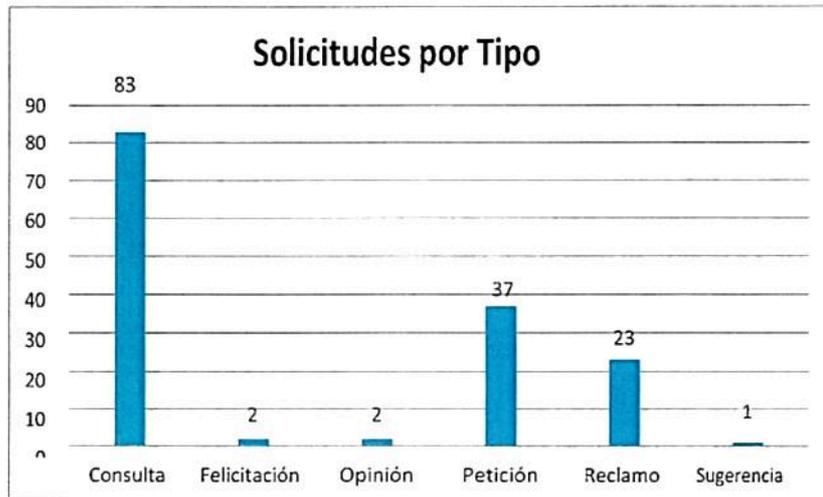
CUADRO DE ATENCIONES SEGÚN DISPOSITIVO DESAGREGADAS POR SEXO 1ER TRIMESTRE 2018						
CANAL DE CONTACTO	FEMENINO		MASCULINO		N° TOTAL	% TOTAL
	N° DE ATENCIONES	% DE ATENCIONES	N° DE ATENCIONES	% DE ATENCIONES		
PRESENCIAL	22	14,86%	17	11,49 %	39	26,35
TELÉFONO DE INFORMACIÓN CIUDADANA (TIC)	30	20,27%	14	9,46%	44	29,73
VIRTUAL	20	13,51%	45	30,41 %	65	43,92
TOTAL GENERAL		48,64		51,36	148	100,00%

Cuadro 2

En el cuadro se indica que en el caso del género femenino, la mayor cantidad de atenciones durante el primer trimestre del presente año corresponde al canal TIC, seguido por el canal presencial y evidenciándose que el último dispositivo usado correspondió al dispositivo virtual.

Por otra parte, en el caso del género masculino el dispositivo que concentró la mayor cantidad de usuarios correspondió a la vía virtual, seguida por el canal presencial y telefónico con muy pocas diferencias entre estos últimos dispositivos.

6. Tipo de Solicitudes atendidas en la OIRS



En el cuadro anterior, se puede apreciar como las consultas son las atenciones que concentran la mayor cantidad en el período correspondiente al primer trimestre de 2018, con 83 consultas efectuadas. En segundo lugar se encuentran las peticiones con un total de 37 efectuadas durante el mismo periodo y luego los reclamos con un total de 23 efectuados.

6.1 Tipo de Preguntas según Rango Etario

CUADRO DE TIPO DE SOLICITUD POR RANGO ETARIO 1ER TRIMESTRE 2018							
TIPO DE SOLICITUD	No contesta	ENTRE	ENTRE	ENTRE	ENTRE	MAYOR O IGUAL 60	TOTAL
		18 Y 29	30 Y 39	40 Y 49	50 Y 59		
CONSULTA	52	10	12	1	4	4	83
FELICITACIÓN	1	0	0	0	1	0	2
OPINIÓN	0	0	1	0	1	0	2
PETICIÓN	12	7	1	7	4	6	37
RECLAMO	0	0	3	2	18	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL GENERAL	65	17	17	10	28	11	148

Cuadro 3

En el cuadro anterior señala que respecto a todos los rangos etarios, las atenciones que más se recibieron fueron del tipo consulta. Además se aprecia que el rango etario agregado, entre 50 y 59 años concentro la mayor cantidad de solicitantes con un total sumado de 28 atenciones en el periodo correspondiente al primer trimestre.

6.2 Tipo de Pregunta Según Nivel Educativo

CUADRO DE TIPOS DE SOLICITUD DESAGREGADA SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO 1ER TRIMESTRE 2018										
TIPO SOLICITUD	BÁSICA COMPLETA	BÁSICA INCOMPLETA	MEDIA Y/O TÉCNICA COMPLETA	MEDIA Y/O TÉCNICA INCOMPLETA	S/I	TÉCNICA PROFESIONAL COMPLETA	TÉCNICA PROFESIONAL INCOMPLETA	UNIVERSITARIA COMPLETA	UNIVERSITARIA INCOMPLETA	TOTAL
FELICITACIÓN	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
OPINIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
PETICIÓN	1	0	2	1	22	2	0	9	0	37
RECLAMO	0	0	17	0	0	3	0	3	0	23
SUGERENCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
										148

Cuadro 4

La información obtenida del cuadro superior (cuadro 4) indica que la mayor cantidad de usuarios corresponden a aquellos que han completado el respectivo nivel de educación, es decir, aquellos que presentan educación tanto Media/ Técnica Completa como Universitaria Completa son los que han ingresado un mayor número de solicitudes. De dicho segmento, los usuarios que poseen un nivel de educación universitario completo concentraron la mayor cantidad de ingresos con un total de 30 correspondientes a un 20,27 % del total en el primer trimestre del presente año.

Se debe señalar que para efectos del análisis anterior se han excluido aquellos datos donde se omite el nivel educativo de los usuarios.

7- Perfil de las Personas que Utilizan Los Dispositivos de Atención Ciudadana.

Durante el primer trimestre del año 2018, que comprende del 01 de enero, hasta el 31 de marzo; los datos muestrales de las personas que utilizaron los dispositivos de Atención Ciudadana son:

a) Perfil según sexo:



	Número	Porcentaje
Femenino	72	48,65%
Masculino	76	51,35%
Total general	148	100%

Durante el primer trimestre de 2018, la mayor cantidad de atenciones fue efectuada por hombres, llegando estas a un total de 51,35 % con 76 atenciones en total. Por otra parte, las mujeres llegaron a un total de 48,65% con 72 atenciones.

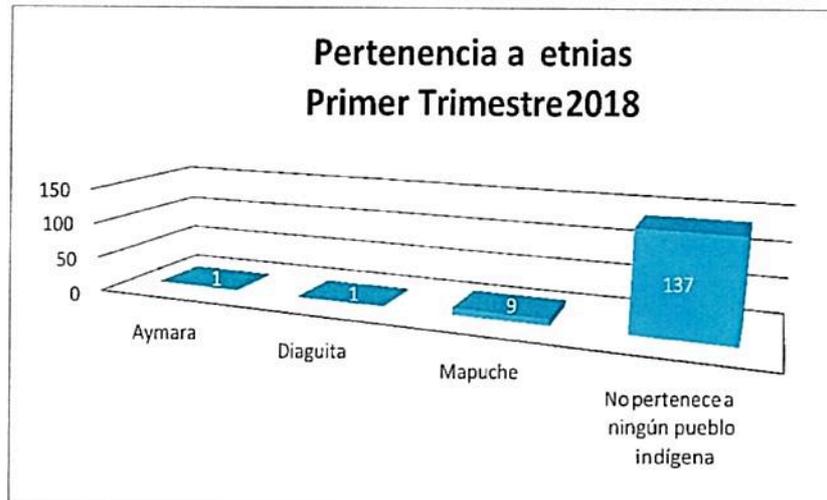
b) Perfil según pertenencia a pueblos originarios



Del total de solicitudes realizadas se contabiliza que un 92,57% no pertenece a pueblo indígena con un total de 137 casos, el 7,43 % declara pertenecer a diferentes etnias, las que se desagregan a continuación.

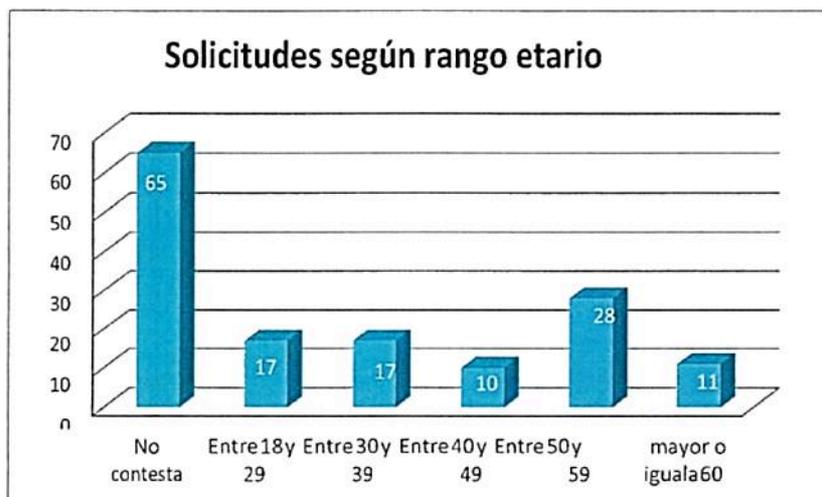
Aymara	1
Diaguita	1
Mapuche	9
No pertenece a ningún pueblo indígena	137
Total general	148

Del total de atenciones realizadas, si se agrupan aquellos que dicen pertenecer a una etnia, se presenta el siguiente gráfico:



c) Perfil según rango etario

Del total de las atenciones realizadas durante el primer trimestre del 2018, los rangos etarios se distribuyen de la siguiente forma:



En el gráfico se aprecia que la mayor concentración de atenciones realizadas se concentra entre quienes no señalan su edad. Entre quienes entregan información, la mayor cantidad de consultas se realiza por personas que se encuentran en el rango entre 50 y 59 años.

d) Perfil según situación de discapacidad

Del total del número de atenciones, realizadas durante el primer trimestre del año 2018; los que dicen estar en una situación de discapacidad se presentan cuantitativamente en la siguiente tabla:

	Número	Porcentaje
Ceguera o dificultad para ver	19	12,84%
Sin situación de Discapacidad	129	87,16%
Total general	148	100,00%

El cuadro anterior evidencia que del total de solicitantes, 129 no presentan situación de discapacidad, por lo tanto el restante 12,84% correspondiente a 19 casos declaran encontrarse en situación de discapacidad la cual concretamente corresponde a ceguera/dificultad para ver.



El 87,16% de las solicitudes ingresadas se definió como sin situación de discapacidad. Sin embargo queda de manifiesto que aun cuando el porcentaje de atenciones de usuarios en situación de discapacidad sea bajo, se debe considerar contar con la infraestructura y preparación del personal adecuada para poder atender de forma óptima aquellas solicitudes de usuarios con discapacidad.

e) Perfil según pertenencia a organizaciones sociales

De las 148 atenciones canalizadas por medio de los dispositivos de atención ciudadana durante el primer trimestre de 2018, 21 dieron cuenta que pertenecen a algún tipo de organización social, correspondiente al 14,1 % del total.

De los usuarios que pertenecen a algún tipo de organización, estos se desagregan en los tipos de organización que presenta la siguiente tabla:

	Número	Porcentaje
Adulto mayor	3	2,10%
Agrupaciones Culturales o Creación Artística	3	2,10%
Asociación gremial /colegio profesional	2	1,40%
Asociaciones	2	1,40%
Asociaciones Indígenas	1	0,70%
Clubes deportivos/recreativo	3	2,10%
Junta de vecinos	2	1,40%
Medio Ambiente/ecología	2	1,40%
Otras	2	1,40%
Servicio Social/Servicio social	1	0,70%
No pertenece	127	85,90%
Total general	148	100,00%



Del gráfico anterior, se puede concluir que durante el primer trimestre del 2018, que la pertenencia a organizaciones sociales, de quienes realizan consultas en la OIRS, no tienen diferencia significativa.

8. Análisis de Reclamos

De las 292 solicitudes recepcionadas por los dispositivos de atención ciudadana, durante el primer trimestre de 2018, se ha registrado un total de 23 reclamos, de los cuales 19 fueron realizados por hombres y 4 por mujeres, de ellos sólo 1 dice relación con el ámbito de la acción del Ministerio Secretaría General de Gobierno, los restantes son de competencia de otras instituciones públicas, en áreas como salud, previsión, trabajo, transportes, entre otras. Es importante destacar que la totalidad de los reclamos recibidos durante este periodo trimestral es por la temática de fondos.

La solicitud que se presenta a continuación corresponde a temáticas del Ministerio Secretaría General de Gobierno, siendo esta transcrita de manera fehaciente a lo expuesto por los usuarios, sin efectuarse cambio alguno.

Id Solicitud	Nombre Solicitante	Region Solicitante	Comuna Solicitante	Asunto Solicitud	Descripción Solicitud
12013	Claudia Paola NUÑEZ VERGARA	Región del Biobío	Chillán	La nula información con respecto de los proyectos que son postulados	<p>Buenos días, esta es la segunda vez que les escribo y aun sin respuesta, acá ya están mis datos, les cuento, soy proyectista y este es el segundo año que presento iniciativas a esta línea de Fortalecimiento, el año 2017 presente 4 proyectos a cuatro instituciones diferentes de chillan y chillan viejo y las cuatro quedaron admisibles, sin embargo ninguna nuevamente fue financiada....cual es mi molestia, que no te llega un correo con la información, nadie sabe cómo fue evaluado o cual fue el error, con la finalidad de corregir.....da para pensar que todo se hace al a zar o por mero pituto, además muy raro que no hay un solo proyecto para chillan y mucho menos de chillan viejo....todo muy raro, por todo lo anterior necesito respuestas, ya que a las instituciones que les realizo sus proyectos necesitan una respuesta de donde estuvo el error y hasta acá solo jugamos a las adivinanzas, pero sin respuestas serias....Otras líneas, cuando entregan los resultados te envían un correo y te indican la puntuación y la falla.... Aquí están tres de los cuatro códigos: 1.- 2017-FFOIP- 726937 2.- 2017-FFOIP- 727377 3.- 2017- FFOIP- 727637 Espero esta vez tener una respuesta coherente....</p>

ASESORÍAS, APOYO Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL MINISTERIO

Asignación: 24.03.315

Ejecutor: División de Administración y Finanzas

Presupuesto Vigente: \$264.917.000.-

Características:

Para el mejor funcionamiento del Ministerio se hace necesario atender a lo largo del país a las SEREMIS de Gobierno, como también en la administración central del cumplimiento de los objetivos y funciones de esta Secretaría de Estado. Desarrollar un seguimiento permanente de las tareas que se han impuesto anualmente, con ello permite introducir las correcciones y modificaciones necesarias para su buena administración.

Las SEREMIS y el nivel central en el cumplimiento de sus funciones deben aplicar los diferentes programas y realizar distintas actividades que desde cada una de las Divisiones del Ministerio se implementen, para lo cual necesitan de una asesoría Administrativa y Financiera.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018

- Apoyar la gestión financiera, administrativa y operativa del Ministerio.
- Aplicar instructivos y procedimientos administrativos y normativas legales que requiere la ejecución presupuestaria para el año en curso.
- Actividades de control y evaluación presupuestarias, administrativas en recursos humanos en las regiones.
- Actividades de Control y evaluación de las regiones.
- Apoyo y capacitación a los funcionarios en las áreas administrativas.
- Asesoramiento en lo referente en el manejo de personal (contratos, pago de horas extras, viáticos, entre otros).
- Asesoramiento y capacitación del funcionamiento en los procesos de compras y contrataciones públicas (Chilecompras).
- Apoyar y asesorar en los sistemas financieros y contables gubernamentales (SIGFE).

SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS MINISTERIALES - APOYO AL SERVICIO DE BIENESTAR

Asignación: 24.03.315

Ejecutor: División de Administración y Finanzas

Presupuesto Vigente: \$111.755.000,-

Características:

Contribuir al bienestar del funcionario cooperando en su adaptación al medio y a la elevación de sus incentivos y sus condiciones de vida.

Establecer acciones para contribuir a una mejor participación y de buena calidad para los funcionarios en las tareas propias y de cada uno de ellos.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2018

- Apoyo al servicio de Bienestar para la administración, mantención y operación de dependencias.