Ministerio Secretaría General de Gobierno

Gobierno de Chile

EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUARTO TRIMESTRE 2019

SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ASIGNACIÓN 24.03.315

Ministerio Secretaría General de Gobierno

Gobierno de Chile

EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

CUARTO TRIMESTRE 2019

SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL ASIGNACIÓN 24.03.315

GASTOS TRIMESTRE OCTUBRE/DICIEMBRE 2019 – SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

ASIG.	PROGRAMA	MONTO $ Trim.Oct-Dic
24.03.315	ASESORÍAS Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS, ÁNALISIS DE PRENSA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TRÁMITE LEGISLATIVO DEL MINISTERIO (GM)	91.925.019
	ASESORÍAS Y APOYO EN EL ÁMBITO COMUNICACIONAL, INFORMÁTICO, SEGUIMIENTO DE MEDIOS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA (SSGG)	78.419.471
	ASESORÍAS, APOYO Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL MINISTERIO (DAF)	54.438.035
	SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS MINISTERIALES - APOYO AL SERVICIO DE BIENESTAR	44.112.141

TOTAL GASTOS CUARTO TRIMESTRE ASIGNACION 24.03.315	**268.894.666**

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: $361.153.282.-

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 CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

- Elaboración de minutas de contenidos por cada tema de agenda política, correspondiente al periodo de Octubre a Diciembre año 2019.

- 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: $260.298.709.-

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 CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

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.

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias

El alcance del presente Informe, correspondiente al cuarto trimestre del año 2019, desde el 01 de octubre, hasta el 31 de diciembre

El proceso se implementa bajo el siguiente marco normativo:

- 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 octubre a diciembre del año 2019, 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

i. 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.

ii. Sistematizar la información para la obtención de los requerimientos específicos de los usuarios/as que permitan la construcción de espacios de Información y Atención Ciudadana a objeto de poder responder sus demandas.

iii. Distinguir tipos de solicitudes de acuerdo con la temática de estas, identificando problemáticas recurrentes y estableciendo tipos ideales en relación a sus características muéstrales 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 01 de octubre del año 2019 – hasta el 31 de diciembre del año 2019.

ii. El total de la muestra, abarca un total de 796 registros durante el período de tiempo antes señalado.

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 796 solicitudes durante el periodo que va desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre. Se debe señalar que del total correspondiente a 796 atenciones, donde el 64.57% de ellas fueron realizadas por mujeres, lo que corresponde a 514 solicitudes, mientras que el 35,43 % restante son hombres, equivalentes a 282 solicitudes.

5.2 NÚMERO DE ATENCIONES POR OIRS BAJO SUS TRES MODALIDADES

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

Zona	OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL
	F	M	Subtotal	F	M	Subtotal	F	M	Subtotal	
OIRS ANTOFAGASTA	2		2	1		1				3
OIRS ATACAMA	4	3	7	7	4	11	1		1	19
OIRS AYSÉN	1		1							1
OIRS BIOBÍO	6	1	7		2	2				9
OIRS COQUIMBO	15	5	20	11		11	5	6	11	42
OIRS LOS LAGOS	15	9	24	2		2	3	4	7	33
OIRS MAULE	13	6	19	36		36	2		2	57
OIRS ÑUBLE	23	13	36	43	32	75	27	13	40	151
OIRS O´HIGGINS	47	17	64	12	6	18	4	3	7	89
OIRS REGIÓN METROPOLITANA	16	15	31	7	1	8	1	3	4	43
OIRS TARAPACÁ	17	15	32	4	5	9	3	3	6	47
OIRS VALPARAÍSO	2	2	4	1	4	5	3	1	4	13
ZONA WEB	58	45	103	83	52	135	39	12	51	289
Total general	**219**	**131**	**350**	**207**	**106**	**313**	**88**	**45**	**133**	**796**

Cuadro 1

Del cuadro anterior (cuadro 1), se desprende, que la oficina que recibe mayor número de atenciones, es la OIRS de Ñuble, con 151 atenciones durante el cuarto trimestre, lo cual corresponde al 18,97% de atenciones a nivel nacional; luego se encuentran las atenciones de la OIRS de O´higgins y la OIRS de la región del Maule, las cuales en conjunto equivalen al 18,34% de las atenciones a nivel nacional.

Por otra parte, se encuentran las atenciones realizadas vía web, las que representan un 36,30% de las atenciones totales a nivel país.

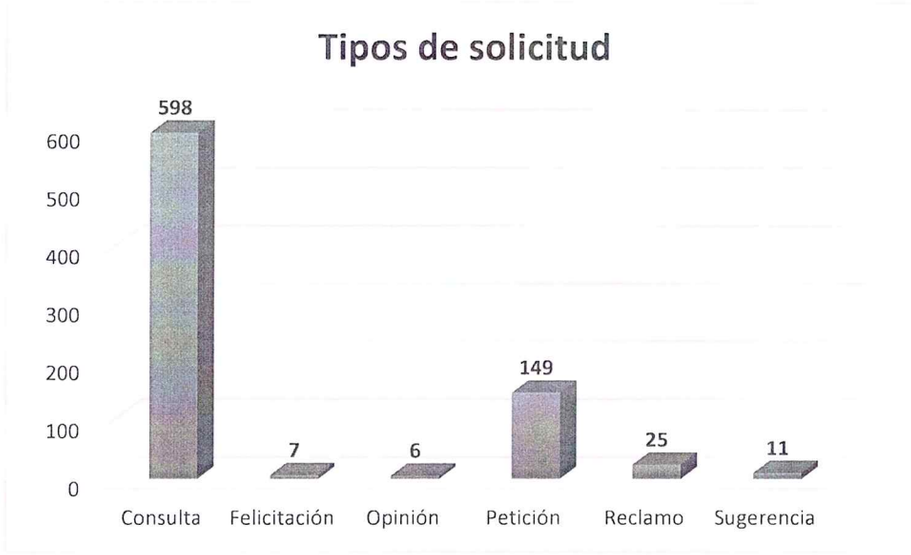
5.3 ATENCIONES POR DISPOSITIVO

Como se aprecia en el gráfico, la mayor cantidad de atenciones se realizaron de manera presencial, las que en total corresponden a 472 atenciones durante el cuarto trimestre, esto representa un 59,30% del total de las atenciones, luego las atenciones web con 291 atenciones correspondientes a un 36,56% y finalmente nos encontramos con 33 atenciones telefónicas equivalentes al 4,14%.

ZONA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Web	181	110	289
Presencial	314	158	472
Teléfono de Información Ciudadana	19	14	33
Total	**514**	**282**	**796**

Cuadro 2

6. TIPO DE SOLICITUDES ATENDIDAS EN LA OIRS



En el gráfico anterior, se puede apreciar como las consultas son las atenciones que concentran la mayor cantidad en el período correspondiente al cuarto trimestre de 2019, con 598 consultas efectuadas. En segundo lugar se encuentran las peticiones con un total de 149 efectuadas durante el mismo periodo y luego los reclamos con un total de 25 efectuados.

6.1 TIPO DE PREGUNTA SEGÚN NIVEL EDUCACIONAL

Nivel Estudios Solicitante	Consulta	Felicitación	Opinión	Petición	Reclamo	Sugerencia	Total general
Básica Completa	62			22	2		86
Básica Incompleta	18			3			21
Media y/o Técnica Completa	236	2	3	68	12	2	323
Media y/o Técnica Incompleta	36	2		2		1	41
Sin Información	72			14	1	1	88
Técnica Profesional Completa	57	1	1	8	4	3	74
Técnica Profesional Incompleta	4		1		1		6
Universitaria Completa	96	2	1	26	3	4	132
Universitaria Incompleta	20			4	1		25
Total general	**596**	**7**	**6**	**147**	**24**	**11**	**796**

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 Universitaria completa como Media/Técnica Completa son los que han ingresado un mayor número de solicitudes. De dicho segmento, los usuarios que poseen un nivel de educación Media/Técnica completo concentraron la mayor cantidad de ingresos con un total de 323 correspondientes a un 40,58 % del total en el cuarto trimestre del presente año.

7. PERFIL DE LAS PERSONAS QUE UTILIZAN LOS DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

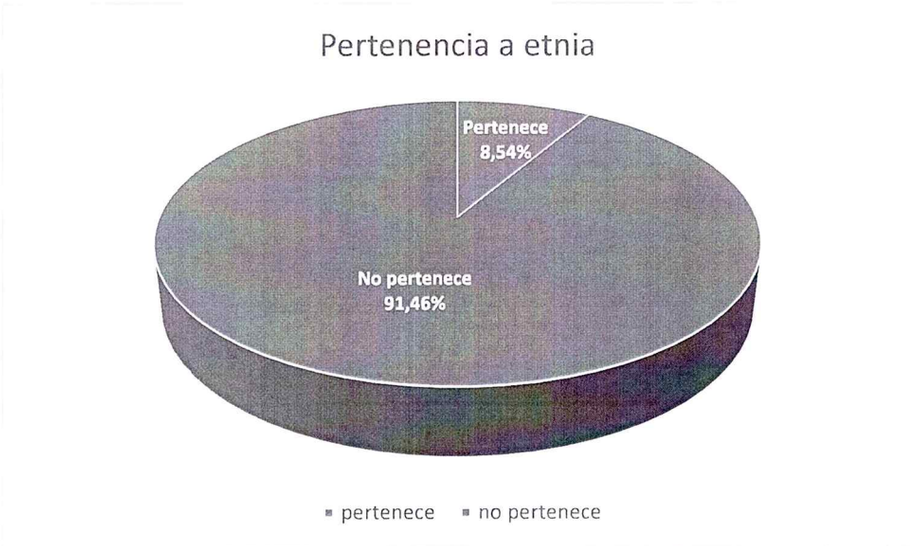
Durante el cuarto trimestre del año 2019, que comprende del 01 de octubre, hasta el 31 de diciembre; los datos muéstrales de las personas que utilizaron los dispositivos de Atención Ciudadana son:

a) **Perfil según sexo:**

SEXO	CUARTO TRIMESTRE	
Femenino	514	64,57%
Masculino	282	35,43%
Total	**796**	**100,00%**

Durante el cuarto trimestre de 2019, la mayor cantidad de atenciones fue efectuada por el sexo femenino, llegando estas a un total de 64,57% con 514 atenciones en total. Por otra parte, el sexo masculino llegó a un total de 35,43% con 282 atenciones efectuadas durante el presente periodo.

b) **Perfil según pertenencia a pueblos originarios**

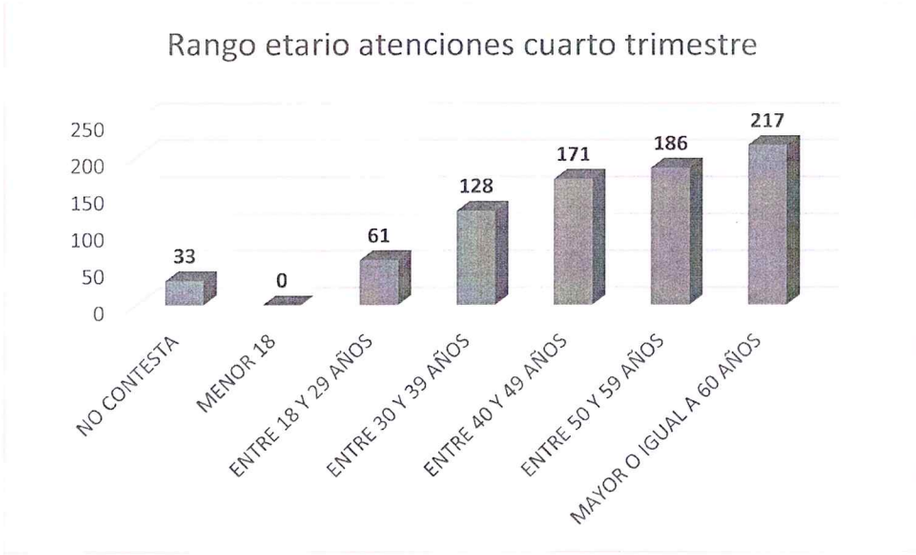


Del total de solicitudes realizadas se un 91,46% no pertenece a pueblo indígena con un total de 728 casos, el 8,54% declara pertenecer a diferentes etnias, las que se desagregan a continuación.

Etnia	
Aymara	12
Coya	3
Diaguita	3
Mapuche	48
Quechua	1
Yagán	1
TOTAL	**68**

***c)* Perfil según rango etario**

Del total de las atenciones realizadas durante el cuarto trimestre del 2019, los rangos etarios se distribuyen de la siguiente forma:



En el gráfico se aprecia que la mayor concentración de atenciones realizadas por usuarios se localizada en mayor o igual a 60 años, que alcanzan las 217 solicitudes, seguidos por el rango entre 50 y 59 años con 186 solicitudes.

***)* Perfil según situación de discapacidad**

Del total del número de atenciones, realizadas durante el cuarto trimestre del año 2019; los que dicen encontrarse en una situación de discapacidad se presentan cuantitativamente en la siguiente tabla:

En situación de discapacidad	
Ceguera o dificultad para ver	12
Dificultad física y/o movilidad	2
Total	**14**

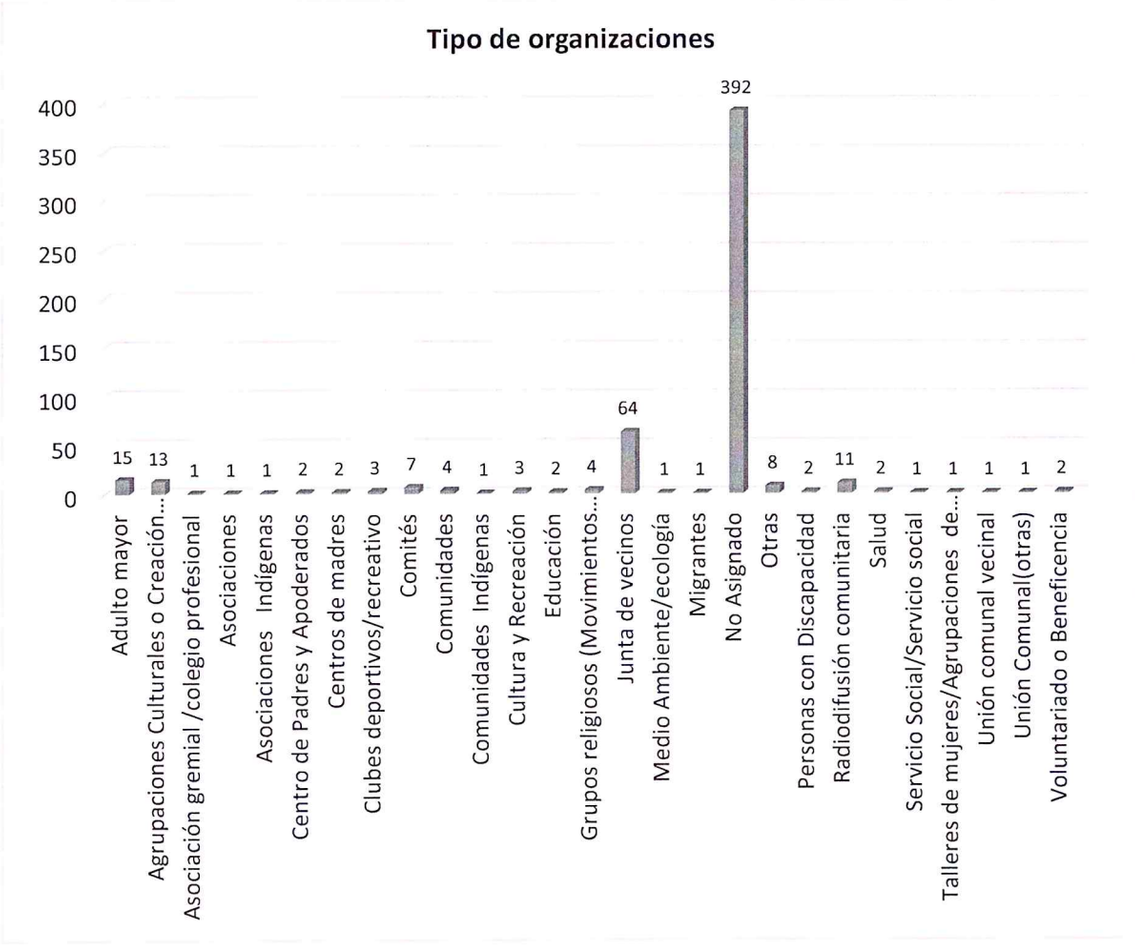
El cuadro anterior evidencia que del total de solicitantes, 782 no presentan situación de discapacidad, sólo 14 casos declaran encontrarse en situación de discapacidad, siendo mayormente ceguera o dificultad para ver.

Sin embargo, queda de manifiesto que aun cuando el porcentaje de atenciones de usuarios en situación de discapacidad es bajo, debemos considerar contar con una infraestructura y preparación del personal adecuada para poder atender de forma óptima aquellas solicitudes, respondiendo de manera clara a las necesidades de la ciudadanía.

***e)* Perfil según pertenencia a organizaciones sociales**

De las 796 atenciones canalizadas por medio de los dispositivos de atención ciudadana durante el cuarto trimestre de 2019, 546 dieron cuenta que pertenecen a algún tipo de organización social, correspondiente al 68,59 % del total.

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



Del gráfico anterior, se puede concluir que durante el cuarto trimestre del 2019, que la pertenencia a organizaciones sociales, de quienes realizan consultas en la OIRS, son principalmente juntas de vecinos, adulto mayor y radiodifusión comunitaria.

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

Asignación: 24.03.315

Ejecutor: División de Administración y Finanzas

Presupuesto Vigente: $ 240.262.009.-

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 CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

- 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 presupuestarios, administrativos 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: $110.150.000.-

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 CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

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