Ministerio Secretaría General de Gobierno

Gobierno de Chile

EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

TERCER TRIMESTRE 2020

SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL
ASIGNACIÓN 24.03.315

GASTOS TRIMESTRE JULIO-SEPTIEMBRE 2020 – SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

ASIG.	PROGRAMA	MONTO $ Trim.JUL-SEPT
24.03.315	ASESORÍAS Y SEGUIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS, ÁNALISIS DE PRENSA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y TRÁMITE LEGISLATIVO DEL MINISTERIO (GM)	110.984.992
	ASESORÍAS Y APOYO EN EL ÁMBITO COMUNICACIONAL, INFORMÁTICO, SEGUIMIENTO DE MEDIOS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN DE LA SUBSECRETARÍA (SSGG)	107.315.029
	ASESORÍAS, APOYO Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL MINISTERIO (DAF)	70.357.140
	SEGUIMIENTO DE POLÍTICAS MINISTERIALES - APOYO AL SERVICIO DE BIENESTAR	13.036.756

TOTAL GASTOS TERCER TRIMESTRE ASIGNACION 24.03.315	301.693.917

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: $275.401.800
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 TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

- Elaboración de minutas de contenidos por cada tema de agenda política, correspondiente al periodo de Julio a Septiembre del año 2020.

- Informes de análisis de prensa. Se informa diariamente al Sr. Ministro, 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 del Sr. Ministro. 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 del Sr. Ministro, 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: $377.199.847

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 TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

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

La misión del Sistema de Atención Integral es coordinar todos los espacios y formas de atención mediante una gestión moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión e información para retroalimentar al servicio, todo ello bajo una metodología estandarizada, participativa y no discriminatoria.

El presente Informe, corresponde al tercer trimestre del año 2020, desde el 01 de julio, hasta el 30 de septiembre, el cual se enmarca en el siguiente proceso 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

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del SIAC, es desarrollar espacios de comunicación entre el Gobierno y la ciudadanía, promover mayor apertura de canales de participación en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, facilitando la expresión de las necesidades, opiniones, reclamos, sugerencias y requerimientos las personas, a través de los canales oficiales, retroalimentando la acción gubernamental, y resolviéndolas en función de su interés social.

A través de este documento, se entrega información relevante a la autoridad, 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

- 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.
- 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.
- 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.

OBJETIVOS SIAC 2020-2021

- Ampliar la cobertura de atención en todo el territorio nacional bajo las modalidades web, telefónica y presencial (la última si la contingencia lo permite).

- Alianzas estratégicas con otros servicios enfocados en brindar una atención cercana y de calidad.
- Mayor accesibilidad a las modalidades de atención ciudadana.

METODOLOGÍA INFORME

La metodología aplicada se basa en 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 julio del año 2020 – hasta el 30 de septiembre del año 2020.

ii. El total de la muestra, abarca un total de 1660 registros durante el período de tiempo antes señalado.

5. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

Este informe, abarca 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, a lo largo del país, ya sea de consultas y/o solicitudes cursadas a través de las vías presencial, telefónica, virtual.

Las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), y los espacios de atención virtual, atendieron 1660 solicitudes durante el periodo que va desde el 01 de julio hasta el 30 de septiembre. De las cuales se detalla lo siguiente:

REGIÓN	**JULIO**			**AGOSTO**			**SEPTIEMBRE**			**TOTAL**
	F	M	**SUBTOTAL**	F	M	**SUBTOTAL**	F	M	**SUBTOTAL**	
Arica Y Parinacota	0	0	**0**	10	3	**13**	8	4	**12**	**25**
Tarapacá	28	24	**52**	32	35	**67**	5	17	**22**	**141**
Antofagasta	14	8	**22**	0	0	**0**	0	0	**0**	**22**
Atacama	28	10	**38**	33	4	**37**	18	6	**24**	**99**
Coquimbo	8	9	**17**	4	2	**6**	3	5	**8**	**31**
Valparaíso	4	1	**5**	0	0	**0**	2	4	**6**	**11**
Metropolitana	32	34	**66**	26	39	**65**	11	17	**28**	**159**
Libertador Bernardo O´Higgins	1		**1**		2	**2**	25	7	**32**	**35**

Maule	33	47	**80**	326	32	**358**	208	66	**274**	**712**
Ñuble	1		**1**	9	21	**30**	0	0	**0**	**31**
Biobío	8	16	**24**	5	11	**16**	1	3	**4**	**44**
Araucanía	27	23	**50**	41	14	**55**	47	7	**54**	**159**
Los Rios	10	26	**36**	5	11	**16**	26	18	**44**	**96**
Los Lagos	2	1	**3**	12	3	**15**	13	7	**20**	**38**
Aysén	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**	**0**
Magallanes	18	9	**27**	23	7	**30**	0	0	**0**	**57**
Total Nacional	**214**	**208**	**422**	**526**	**184**	**710**	**367**	**161**	**528**	**1660**

TIPO DE SOLICITUD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Consulta	972	459	**1431**
Felicitación	15	4	**19**
Opinión	2	4	**6**
Petición	96	53	**149**
Reclamo	21	26	**47**
Sugerencia	1	7	**8**

CANAL DE ATENCIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Web	92	125	**217**
Presencial	657	224	**881**
Teléfono de Información Ciudadana	358	204	**562**

PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	TOTAL
Ceguera o dificultad para ver	12
Dificultad física y/o movilidad	1
No declara	1646

PERTENENCIA A ETNIA	TOTAL
Atacameño	10
Aymara	33
Coya	3
Diaguita	14
Mapuche	56
Rapa Nui	1

No declara pertenecer	1543

ORGANIZACIONES SOCIALES	TOTAL
Junta de Vecinos	96
Adulto Mayor	16
Agrupaciones Culturales o Creación Artística	23
Otras	169
No declara pertenecer	1356

LINEAMENTOS 2020

Durante el Tercer Trimestre la Unidad SIAC, ha trabajado en un Proceso de Evaluación funcionamiento SIAC a nivel País, en conjunto con la Unidad de Control de Gestión, el cual consiste en:

- Identificar procesos de flujos de atención al ciudadano.
- Canales de atención, telefónica, web y presencial.
- Respuestas ciudadanas.
- Sistema de registro de atenciones SIAC.
- Cumplimiento Indicadores y objetivos ministeriales.

Este proceso de evaluación, ha entregado como resultado, poder avanzar en las siguientes etapas y objetivos:

- Dar cumplimiento marco normativo que rige la atención ciudadana y resolución 1099:
- Realizando atenciones ciudadanas en todas las regiones del país las cuales deben ser ingresadas a plataforma SIAC.
- Habilitar Call Center.
- Plataforma web de fácil acceso al usuario y de manejo para funcionarios/as.
- Estandarizar, ordenar y establecer procesos de atención al ciudadano de los tres canales de atención, web, presencial y telefónico mediante flujogramas actualizados.
- Actualizar resolución 1418 del 2015.
- Elaboración de procedimiento de atención ciudadana.

Entregar herramientas a Encargados/as SIAC Regionales y profesionales de la Unidad mediante capacitaciones a través de la Red de Integridad Pública del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y la Comisión de Integridad Pública

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

Asignación: 24.03.315

Ejecutor: División de Administración y Finanzas

Presupuesto Vigente: $ 235.005.353
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 TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

-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: $61.888.000.-

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 TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

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