

www.600mineduc.cl

Oficina de Atención Ciudadana y de Resguardo de Derechos

Informe Denuncias Tercer Trimestre 2009



Coordinación Nacional
Oficina de Atención Ciudadana
600 MINEDUC

Introducción

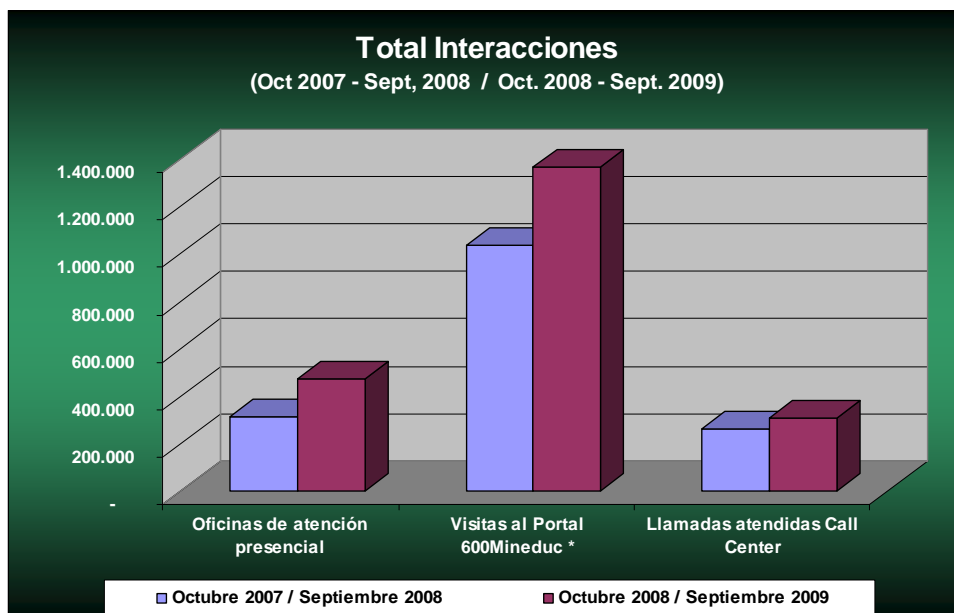
La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación cumplió en abril de 2009 su séptimo año consecutivo de gestión. Es también el tercero sucesivo desde que se implementó el Sistema de Registro Integrado de Atenciones Ciudadanas, que permite consignar todas las gestiones realizadas, las cuales se clasifican en denuncias, trámites, consultas y sugerencias. En el siguiente informe, presentaremos los datos, cuando sea posible, haciendo un análisis comparativo entre los últimos 12 meses octubre 2008 – septiembre 2009 con los 12 meses anteriores octubre 2007 – septiembre 2008.

La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación se relaciona y atiende los requerimientos de los ciudadanos a través de tres canales de atención: 47 oficinas de atención presencial en todo el país, un call center y el portal Web www.600mineduc.cl.

Sumadas las interacciones realizadas en el último período 2008-2009, éstas llegan a 2.159.891, creciendo en un 33,4% respecto del mismo período del año anterior donde se registraron 1.618.864 interacciones. Destaca el aumento en las atenciones presenciales con un crecimiento del 51%, lo propio ocurre con las visitas al Portal 600Mineduc, las cuales crecen en un 32%.

Tipo de Atención	Enero-Sept. 2008	Enero-Sept. 2009
Oficinas de atención presencial	316.365	476.989
Visitas al Portal 600Mineduc *	1.037.877	1.371.163
Llamadas atendidas Call Center	264.622	311.739
Total Interacciones	1.618.864	2.159.891

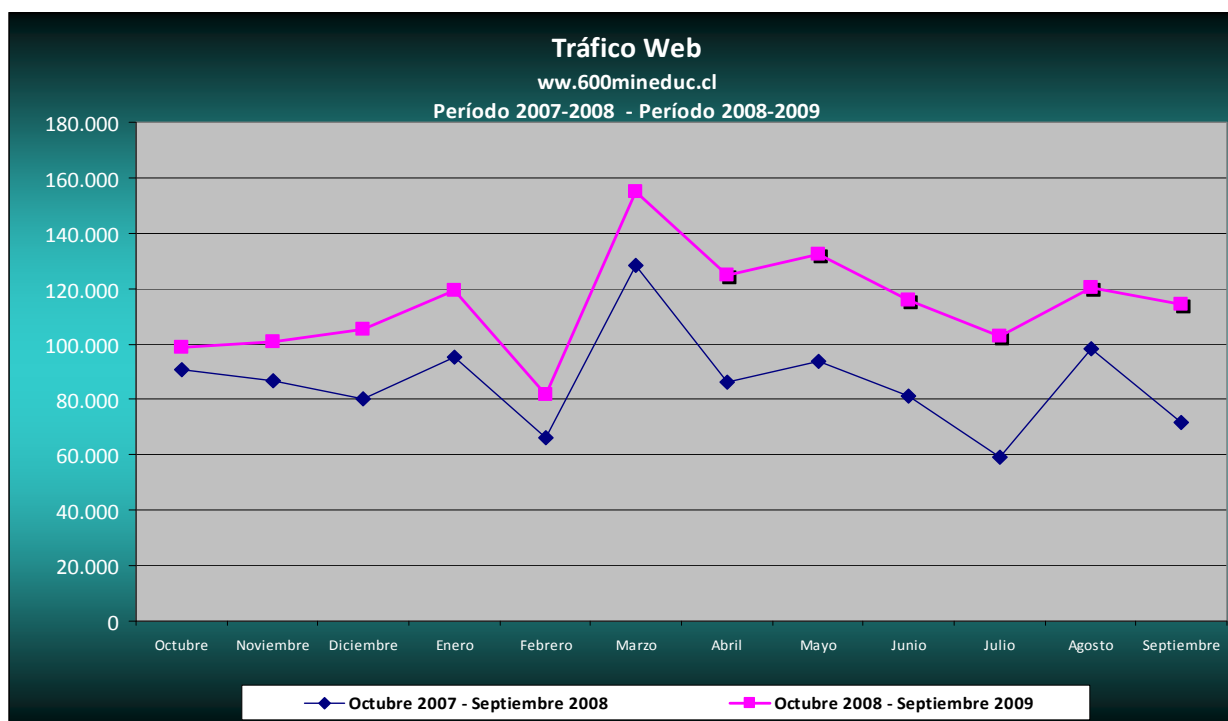
* Las cifras de Visitas al Portal 600 Mineduc de Enero 2007 y Septiembre 2008 están calculadas sobre un promedio, debido a que no existen los datos de tráfico.



Portal 600 Mineduc

El portal 600 Mineduc es la puerta de entrada a todos los servicios que entrega la Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc: denuncias, trámites, consultas y sugerencias. En él se encuentra, además, información sobre resguardo de derechos, información educativa, noticias, ubicación de oficinas presenciales, acceso a blog ciudadano, etc.

Entre enero y septiembre de 2009 se han registrado 1.066.676 visitas al Portal 600Mineduc. En los últimos 12 meses esta cifra llega a 1.371.163. En el gráfico siguiente, podemos observar las curvas de visitas realizadas al Portal, comparando los dos últimos períodos, 2007-2008 y 2008-2009. Lo que se aprecia es en términos generales una consistencia en el flujo de demanda, con una tendencia sostenida al aumento de visitas.



* En septiembre 2008 no hubo información durante 10 días, por problemas del proveedor de esta información. En consecuencia, se calculó un promedio de visitas para llegar a una cifra mensual.

Marzo de 2009 muestra la frecuencia más alta del portal 600Mineduc, desde enero de 2007 a la fecha, con una cifra cercana a las 160 mil visitas en el mes.

En los últimos 12 meses (octubre 2008-septiembre 2009) se registraron 1.371.163 visitas al Portal, 333.286 accesos más que en los 12 meses inmediatamente anteriores.

El promedio diario de visitas al portal en los últimos 12 meses alcanza a las 3.756 visitas diarias, alcanzando peaks de más de 5.000 visitas por día en los meses de alta demanda.

Sistema de Registro Integrado de Atenciones

El Sistema de Registro consigna todas las atenciones realizadas tanto a través de la Web o en las oficinas presenciales de atención ciudadana. Éstas se clasifican en denuncias, trámites, consultas y sugerencias. Durante el último período octubre 2008-Septiembre 2009 se registraron 709.146 atenciones, 198.044 más que en el período anterior 2007-2008, con un crecimiento del 38,7%. Las alzas más relevantes continúan siendo denuncias y trámites.

Tipo de Atención	Totales	
	Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009
Denuncias	9.700	13.248
Trámites	208.822	312.448
Consultas	290.180	381.108
Sugerencias	2.400	2.342
Totales	511.102	709.146

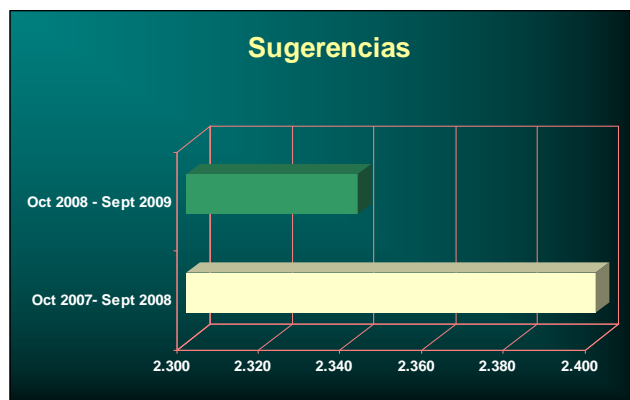
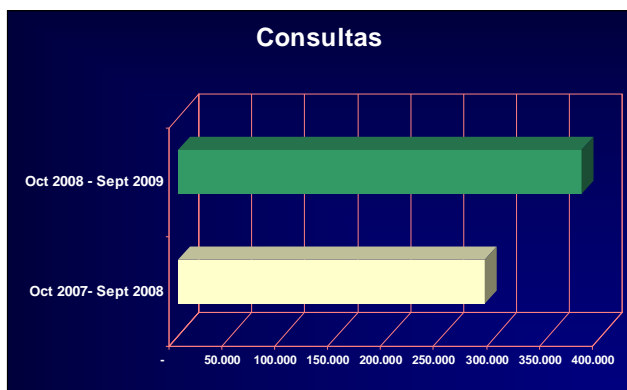
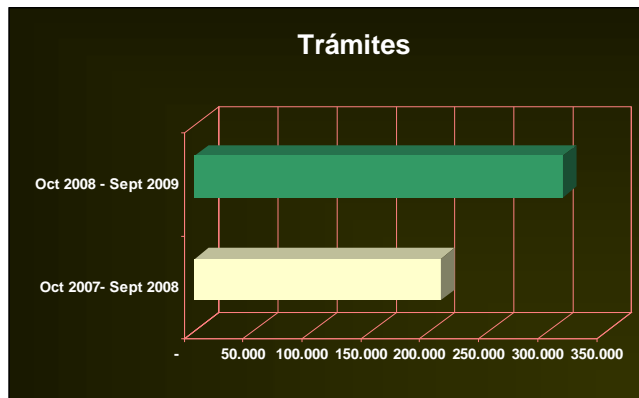
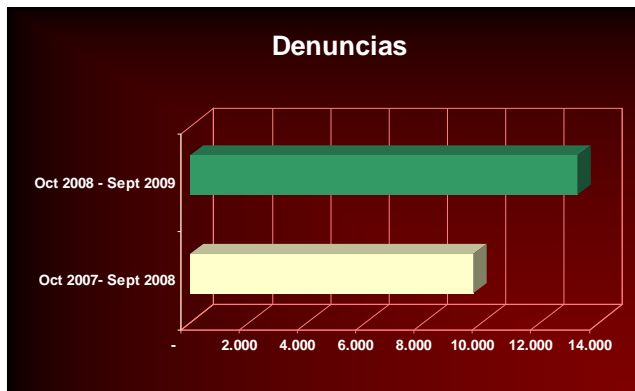
Como se puede observar en los gráficos de la página siguiente los servicios de mayor frecuencia del sistema de atención ciudadana crecen durante el último año en porcentajes relevantes respecto del período 2007-2008. Sólo "Sugerencias" experimenta una baja, aunque el flujo de demanda de este servicio es muy inferior al resto.

La Oficina de Atención Ciudadana, tanto en sus oficinas presenciales como en la página Web, es una instancia cada vez más reconocida por los usuarios, quienes reconocen en estos espacios un lugar donde resolver sus problemas e inquietudes.

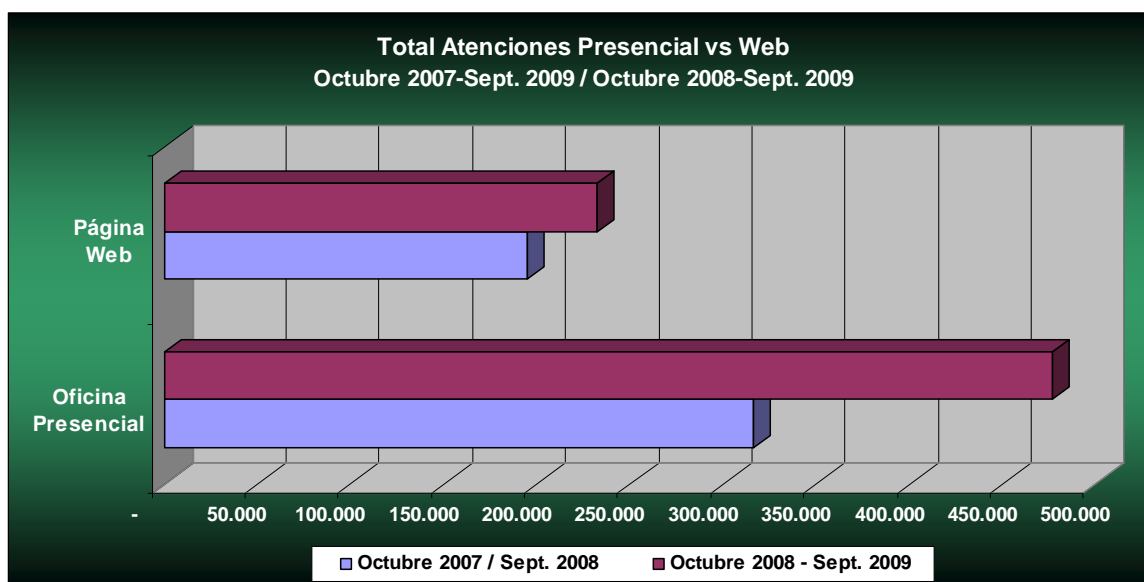
El sistema de atención ciudadana 600 Mineduc está hoy en condiciones operativas mejores que el año anterior, tanto en lo técnico como en aprendizaje institucional para continuar con su fase de consolidación. Lo anterior, a pesar de importantes dificultades asociadas a la escasez o disminución de personal en varias oficinas del país (Oficina Regional RM, Santiago Sur, Concepción, Chiloé, Oficina Nivel Central Fray Camilo Henríquez, por nombrar algunas) y también a la necesidad urgente de mejoramiento del Portal Web y del sistema de registro.

Si analizamos las cifras de los últimos 12 meses (octubre 2008-septiembre 2009) en comparación con el mismo período 2007-2008, se observa un aumento sustantivo en el número de atenciones realizadas principalmente en el área de denuncias y trámites, con crecimientos del 37% y 50% respectivamente.

Comparación Períodos Octubre 2007-Septiembre 2008 vs Octubre 2008-Septiembre Junio 2009



Oficinas Presenciales vs Página Web



Durante el último período (octubre 2008-septiembre 2009) nuestras oficinas de atención presencial registraron 476.989 atenciones (67,3% del total de las atenciones del período). Por su parte, la página Web registró un total de 232.157 atenciones realizadas por los propios usuarios (32,7% del total de las atenciones del período).

Como se observa en el gráfico anterior y en la tabla siguiente, tanto las atenciones presenciales como aquellas realizadas a través de la página Web experimentan alzas importantes en comparación con el período anterior 2007-2008. Las atenciones presenciales crecen en un 50,1% (160.124 atenciones presenciales más en comparación con el mismo periodo 2007-2008). Las atenciones a través de la Web crecen en un 19,2% (37.420 atenciones Web más en comparación con el mismo periodo 2007-2008).

Tipo de Atención	Ofic. Presencial		Página Web		Total		
	Oct 2007 Sept 2008	Oct 2008 Sept 2009	Oct 2007 Sept 2008	Oct 2008 Sept 2009	Oct 2007 Sept 2008	Oct 2008 Sept 2009	Dif.
Denuncias	4.099	4.259	5.601	8.989	9.700	13.248	3.548
Trámites	208.822	312.448	-	-	208.822	312.448	103.626
Consultas	103.087	160.154	187.093	220.954	290.180	381.108	90.928
Sugerencias	357	128	2.043	2.214	2.400	2.342	- 58
Total	316.365	476.989	194.737	232.157	511.102	709.146	
Diferencia		+ 160.124		+ 37.420		+ 198.044	

Las cifras de las oficinas de atención presencial muestran:

- Un aumento sustantivo (50%) en el área de **trámites**, lo que es particularmente relevante, considerando que se trata de atenciones efectivas, es decir, de documentos emitidos o tramitados.
- Cifras más o menos estabilizadas en el área de **denuncias**. No se observa un aumento significativo.
- Un crecimiento importante también en el área de **consultas** con un aumento del 55,4%.

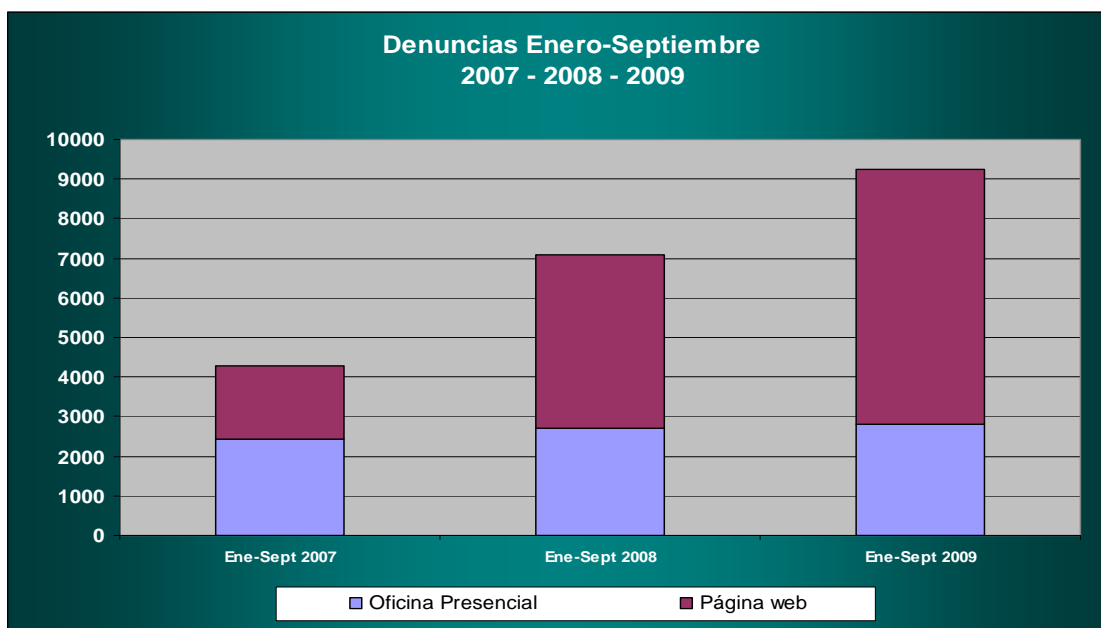
Las cifras de la página Web muestran:

- Un incremento significativo en el número de **denuncias**, 60,5% más que el período 2007-2008. Ésta tendencia al alza viene observándose en los últimos dos años. Los usuarios cada vez más privilegian el canal Web como alternativa confiable y eficiente para realizar sus denuncias o reclamos.
- El número de **consultas**, que ya se empuja por sobre las 220.000 atenciones, experimenta un crecimiento del 18%. El espacio Web es un canal que se ha ido consolidando como una instancia de información accesible y oportuna para los ciudadanos/as.

I.- Informe Denuncias

Un total de 9.235 denuncias han sido registradas en nuestras oficinas de atención presencial y a través de la página Web, entre enero y septiembre de 2009. Esta cifra representa un crecimiento del 30,1% respecto del mismo período 2008 en el cual se registraron 7.093 denuncias.

Denuncias ingresadas por	Enero-Septiembre 2007	Enero-Septiembre 2008	Enero-Septiembre 2009
Oficina Presencial	2.438	2.699	2.813
Página Web	1.848	4.394	6.422
Total	4.286	7.093	9.235

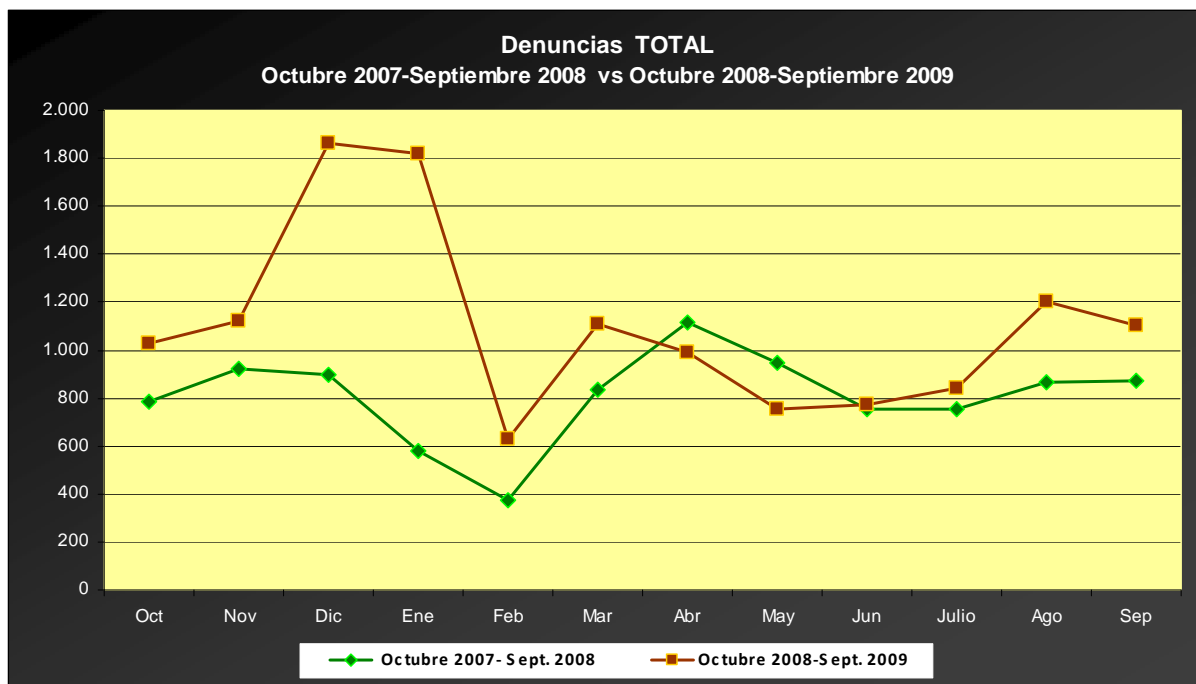


Como se observa en el gráfico anterior, el sistema de denuncias continúa al alza. Cabe destacar que el aumento se explica mayoritariamente por el incremento sostenido que han experimentado los casos que se ingresan a través de la Web, por los propios usuarios. Del total de denuncias ingresadas en el periodo enero-septiembre 2009, el 70% de casos se hacen a través de Internet.

Si ampliamos el período de análisis a los últimos 12 meses, octubre 2008-septiembre 2009, comparado con el mismo período inmediatamente anterior, las cifras son consistentes: en los últimos 12 meses se registran un total de 13.248 denuncias, 3.538 más que el mismo período inmediatamente anterior (octubre 2007-septiembre 2008), con un 36,5% de crecimiento.

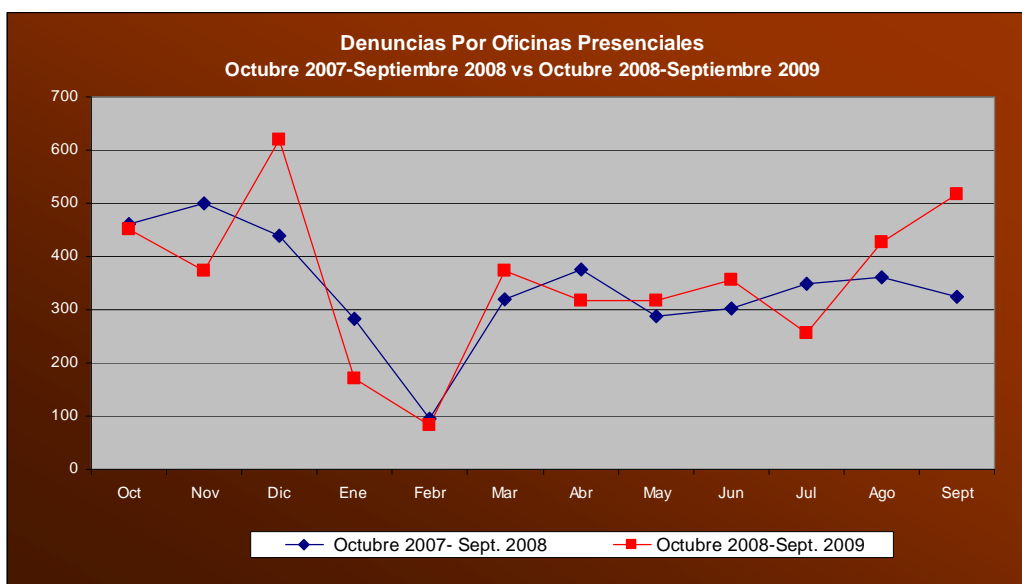
La curva de demanda de estos dos períodos, como se observa en el siguiente gráfico, se comporta, en términos generales, de manera similar, salvo en los meses de diciembre y enero, donde el número de denuncias registradas en el último período es ostensiblemente mayor que el mismo mes del año anterior. Diciembre 2008 y Enero 2009 representan los

peaks en ingreso de denuncias desde que existe registro, con cifras superiores a los 1.800 casos por mes.



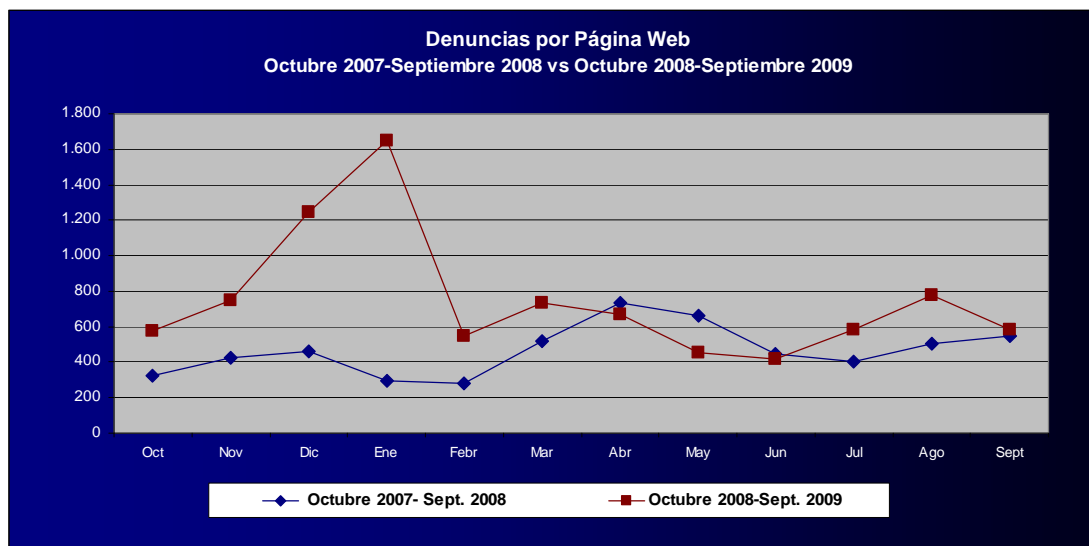
El promedio de denuncias en estos últimos dos años alcanza a 956 casos por mes. Continúan siendo meses de baja, febrero, junio y julio. La curva aumenta a partir de septiembre y crece sostenidamente hasta enero.

Al observar la curva de atenciones de las denuncias realizadas a través de oficinas presenciales, los meses de mayor tráfico corresponden al período que va desde agosto a diciembre.



En promedio, por oficinas presenciales se ingresan 348 casos por mes. El peak en estos últimos dos años se observa en diciembre de 2008 con más de 600 denuncias ingresadas.

En cambio, el comportamiento de las denuncias ingresadas a través de la página Web por los propios usuarios muestra un promedio de 608 denuncias por mes, mostrando un record de ingresos en enero 2008 con más de 1.600 casos (mayoritariamente denuncias asociadas a beneficios de educación superior).

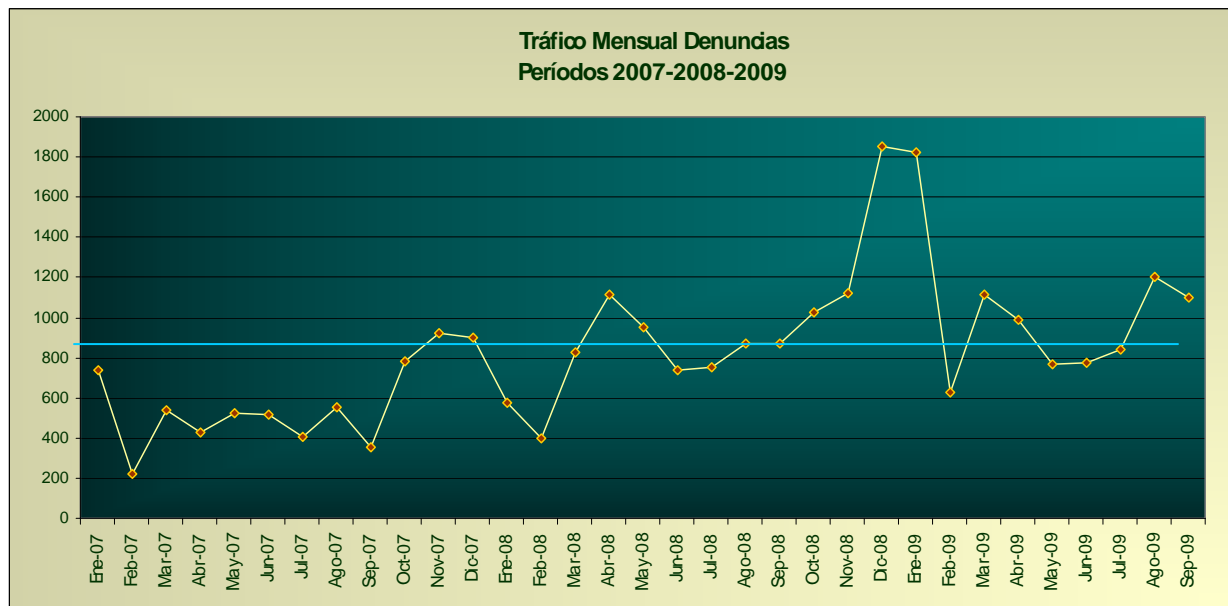


Los meses de mayor tráfico en denuncias ingresadas a través de la Web son noviembre, diciembre, enero, marzo, abril y agosto. Las curvas comparativamente son bastante homogéneas, salvo en las mediciones de diciembre y enero.

El equipo que atiende las denuncias Web está conformado por dos personas y depende del área de Resguardo de Derechos de la Coordinación Nacional 600 Mineduc. Como ya hemos señalado, durante enero a septiembre de 2009 ingresaron 6.422 denuncias por este canal y cerca de 9.000 casos en los últimos 12 meses.

Flujo de las denuncias atendidas

En el siguiente gráfico se muestra el tráfico mensual de denuncias desde enero 2007 a septiembre 2009.



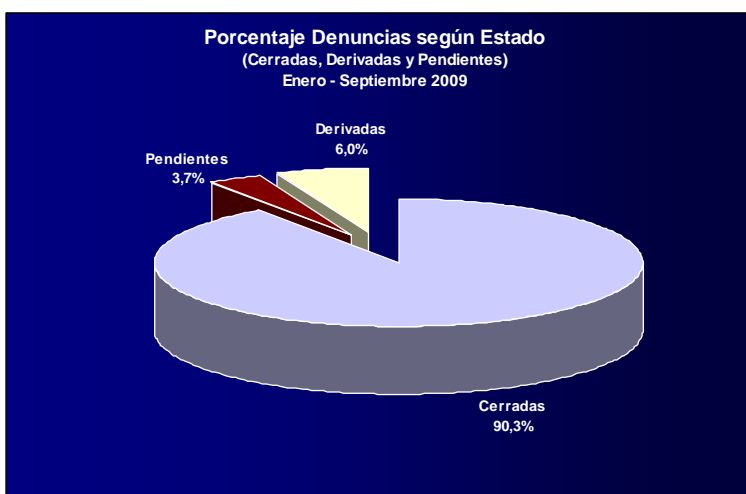
Aunque la curva todavía no nos permite visualizar con precisión una tendencia sostenida en el tiempo, sí podemos especular respecto de algunos comportamientos que podrían repetirse durante los próximos doce meses: un aumento creciente de casos a partir de octubre y hasta enero. Baja en febrero y nuevo repunte en marzo y abril. A partir de mayo las cifras regularmente van a la baja.

Los meses de mayor flujo tienen que ver con períodos estacionales como son diciembre, enero y marzo, asociados principalmente a situaciones de matrícula y permanencia en el sistema escolar y el aumento de alternativas de becas y créditos para educación superior. Es esperable entonces que el cierre de año 2009 presente un aumento considerable de casos.

Considerando el registro histórico desde que existe el Sistema de Registro Integrado de Atenciones, el promedio de denuncias alcanza a 802 denuncias por mes. Con este parámetro vemos que desde noviembre a abril –con excepción de febrero– las cifras superan ampliamente la cifra promedio de referencia, poniendo en tensión a todo el sistema, tanto a las oficinas presenciales como a nuestro equipo de atención de denuncias a través de la Web.

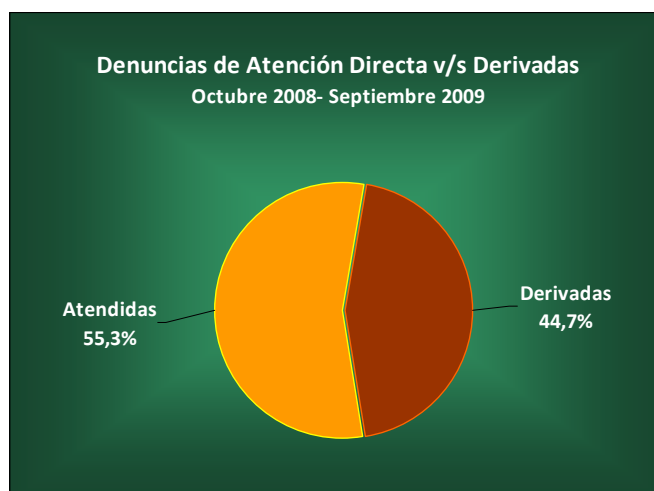
Gestión de las Denuncias/ Denuncias Resueltas

Del total de denuncias recibidas desde enero a septiembre de 2009, el comportamiento de atención de casos arroja las siguientes cifras: el 90,3% (8.335 denuncias) fueron cerradas o resueltas durante el periodo, el 6,0% (557 denuncias) han sido derivadas a la red de colaboradores Mineduc¹ (están en proceso de respuesta o solución), y el 3,7% restante (343 denuncias) se encuentra pendiente, es decir, denuncias ingresadas que todavía no han recibido ningún tipo de tratamiento por parte de nuestros funcionarios. El porcentaje de cierre de denuncias supera el 85% comprometido en la meta PMG SIAC.



Gestión de Denuncias / Respuesta de la Red de Colaboradores

Del total de denuncias recibidas durante el último periodo 2008-2009, el 55,3% son de atención directa por nuestros funcionarios de oficinas presenciales o del Equipo Web.



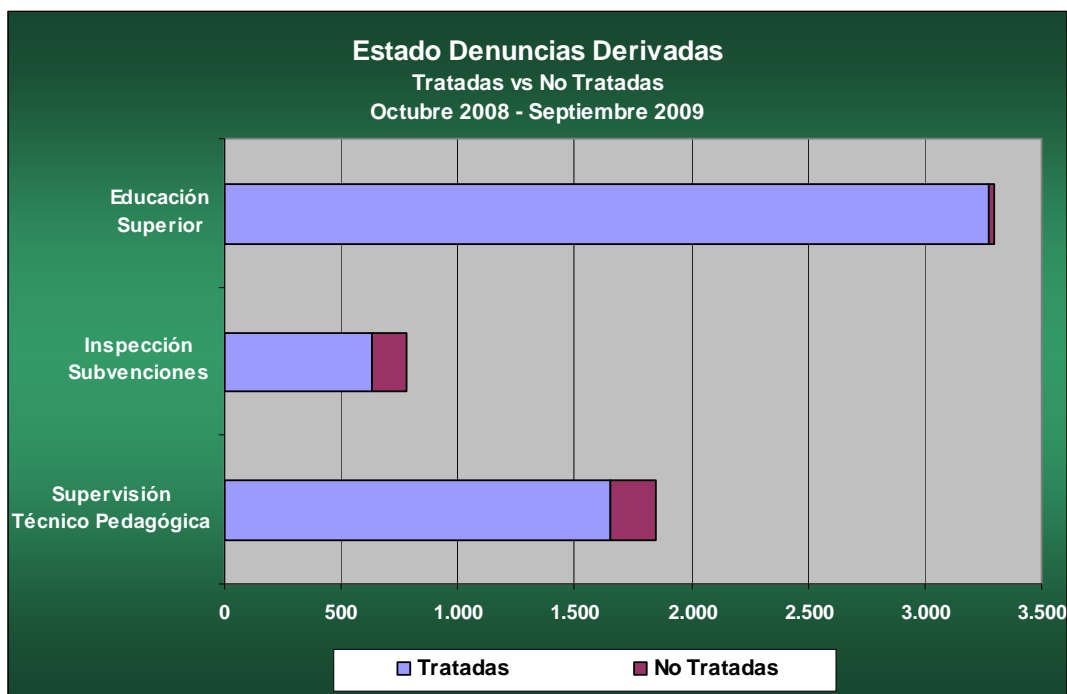
¹ La Red de Colaboradores Mineduc está constituida por profesionales del área de supervisión y de inspección en cada uno de los Departamentos Provinciales del país. Además, compone esta Red, un equipo de la División de Educación Superior.

El 44,7% restante de las denuncias (5.925 casos) son derivadas a nuestra red de colaboradores a nivel provincial: supervisión técnico pedagógica e inspección de subvenciones; y a nivel nacional, educación superior. Respecto de las denuncias derivadas a los colaboradores de nivel provincial, el apoyo solicitado tiene que ver con que estos casos requieren necesariamente de una gestión en terreno por parte del supervisor o inspector de subvenciones (visitas o gestiones directas con los establecimientos).

La capacidad de respuesta de nuestra red de colaboradores alcanza un favorable 93,8% de cumplimiento, quedando pendientes sólo un total de 366 denuncias para el período que va desde octubre de 2008 a septiembre de 2009.

La mayor parte de las denuncias derivadas recaen en el colaborador de educación superior (una funcionaria con dedicación casi exclusiva en el nivel central). 3.295 casos fueron derivados a esta colaboradora con un 99,3% de respuesta efectiva durante el período. Cabe precisar que los casos recibidos por la red de educación superior, no implican gestiones en terreno y son, muchas de ellas, de trámite expedito.

En cambio, los casos que son derivados a la red de Supervisión e Inspección, muchas veces requieren de una gestión presencial en los establecimientos, y son de mayor complejidad en su tratamiento.



En parte por lo señalado anteriormente, pero también por falta de gestión oportuna, la red de colaboradores provinciales, supervisión e inspección, presenta niveles de tratamiento de denuncias algo más bajos que educación superior. En cualquier caso, en comparación con períodos anteriores se observa un nivel de respuesta bastante mejor. En el reporte del primer semestre 2009, por ejemplo, los porcentajes de no respuesta se empinaban en torno al 30%.

Denuncias Derivadas a Red de Colaboradores Octubre 2008 – Septiembre 2009				
Estado	Supervisión Técnico Pedagógica	Inspección Subvenciones	Educación Superior	Total
Tratadas	1.653	633	3.273	5.559
No Tratadas	198	146	22	366
Total	1.851	779	3.295	5.925

Actualmente las cifras, considerando el período acumulado octubre 2008 – septiembre 2009, son 89,3% de denuncias tratadas en supervisión técnico pedagógica y 81,3% en inspección de subvenciones. Lo anterior, como se puede apreciar, en un número de casos más acotado que Educación Superior y con un colaborador por área en cada Departamento Provincial.

La dificultad principal que queda por subsanar son los tiempos de respuesta. Actualmente está en desarrollo una aplicación en el sistema de registro que permitirá medir los tiempos de atención de las denuncias de atención directa y también las derivadas a la red de colaboradores. Lo que se requiere es ajustarse a los plazos establecidos en la Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.

Denuncias / Ley 19.880

Todo usuario podrá requerir que las gestiones solicitadas a la Oficina de Atención Ciudadana se realicen dentro de los plazos de días hábiles señalados en el Art. 24 de la ley N° 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.

-24hrs.: Para derivación a la oficina que debe tramitar el requerimiento.

-48 hrs.: Para que el funcionario que es competente ordene las gestiones y trámites.

-10 días: Para la emisión de informes, dictámenes u otros actos de similares características.

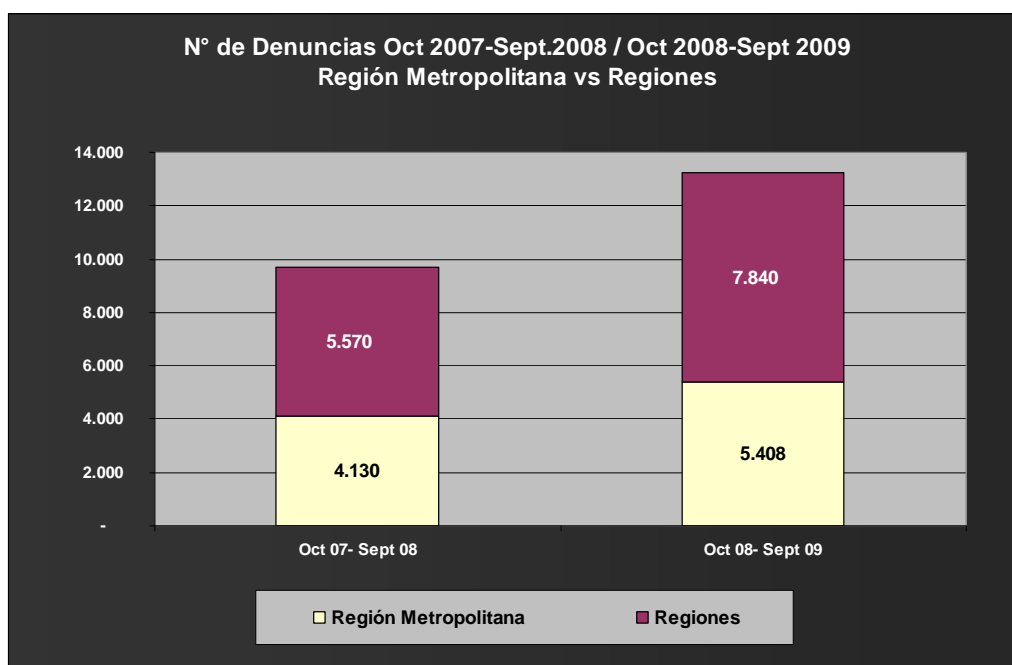
-20 días: Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse.

Estos plazos se pueden ampliar excepcionalmente en los términos del Art. 26. Salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento no puede exceder de seis meses desde su inicio hasta la decisión final.

Distribución regional de denuncias

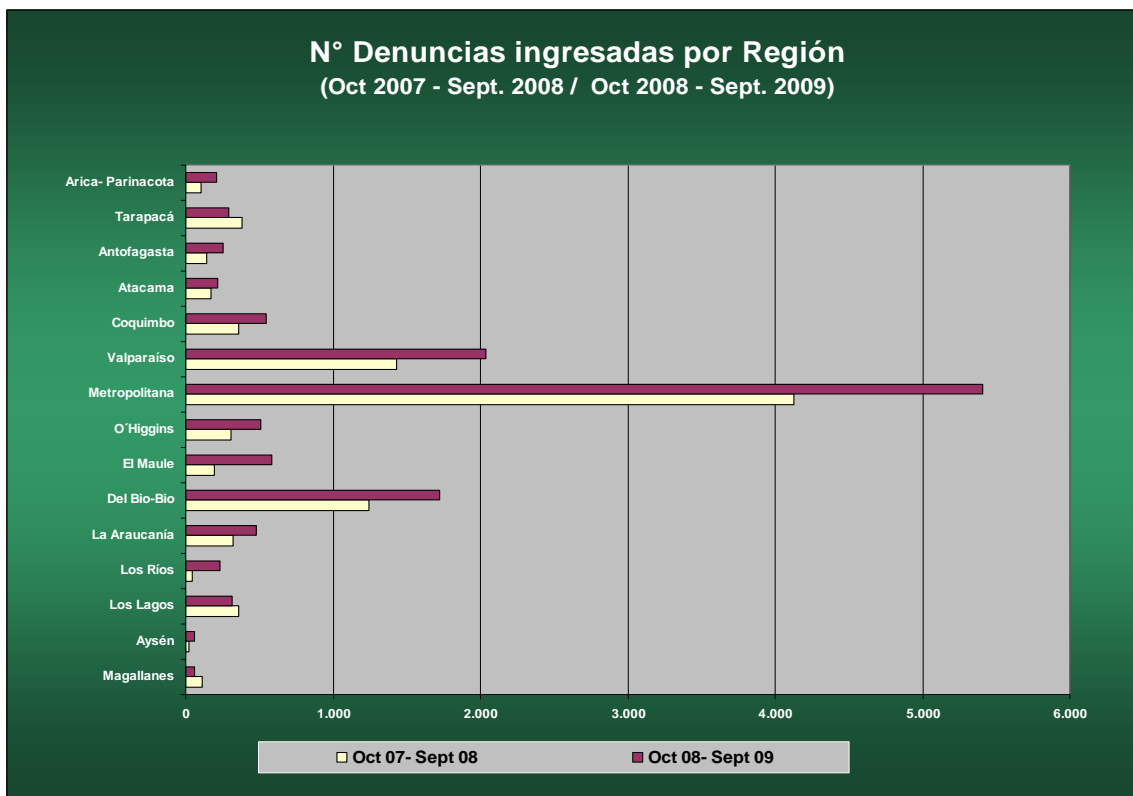
En relación con la clasificación territorial de las denuncias atendidas, en el período octubre 2008-septiembre 2009, el 40,8% de los casos (5.408 denuncias) corresponde a usuarios/as de la Región Metropolitana. Las restantes 7.840 (59,2%) son denuncias que corresponden a usuarios/as del resto de las regiones del país.

Se observa una leve disminución, en comparación con el período anterior, octubre 2007-septiembre 2008, en el número de denuncias que son ingresadas por usuarios de la Región Metropolitana: 42,6% de las denuncias del período anterior correspondían a esta región, casi 2 puntos porcentuales más que el último período 2008-2009.



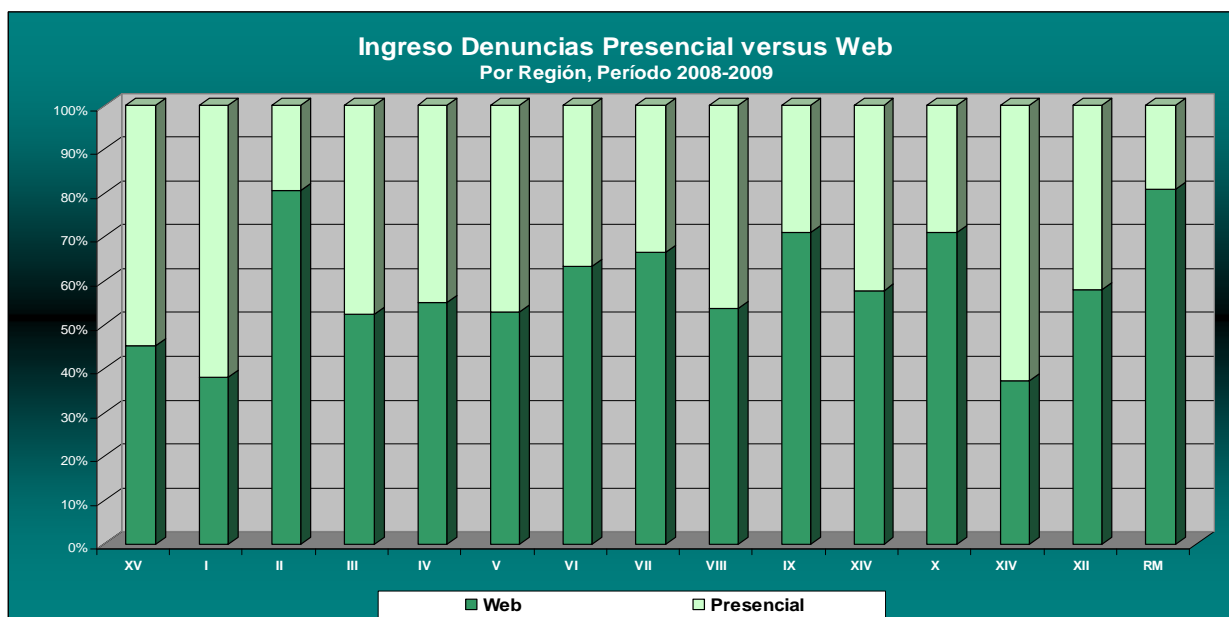
La mayoría de las regiones aumenta en el número de casos ingresados. Sólo las regiones de Tarapacá, Los Lagos y Magallanes presentan menos casos que el período anterior.

Considerando los últimos 12 meses, la mayoría de las denuncias corresponde a casos donde el afectado/a es de la Región Metropolitana, con el 40,8% de las atenciones, seguido de la Región de Valparaíso con un 15,4% y la Región del Bío Bío con un 13,0%. Las tres regiones más grandes del país concentran el 69,2% de las denuncias recibidas, con 9.172 casos. Cifra similar a lo que representaron estas mismas tres regiones en los 12 meses inmediatamente anteriores (octubre 2007-septiembre 2008) donde alcanzan al 70,1% del total de las denuncias recibidas.



Las regiones que experimentan un mayor crecimiento en relación con el período 2007-2008 son: Los Ríos, El Maule, Aysén y Arica y Parinacota, las que a lo menos duplican el número de casos recibidos.

Como habíamos señalado anteriormente, la mayoría de las denuncias son ingresadas a través de la página Web 600mineduc, por los propios usuarios, alcanzando un 68% del total de los casos. El sistema clasifica la denuncia, entre otros parámetros, según la región que el propio usuario haya registrado en el formulario de atención presencial o Web.



En el gráfico anterior podemos observar cómo se distribuye regionalmente el número de casos ingresados a través de la Web versus aquellos ingresados a través de las 47 oficinas presenciales 600mineduc a lo largo del país.

Las Regiones de Antofagasta, La Araucanía, Los Lagos y Metropolitana son las regiones que mayor cantidad de casos registran a través de la Web. Siete u ocho de cada diez casos en estas regiones son ingresados por los propios usuarios a través de nuestra Página. En cambio las regiones que presentan un mayor registro de casos a través del canal presencial son Los Ríos, Tarapacá y Arica, donde menos de la mitad de los casos se ingresan a través de la Web.

En el resto de las regiones hay un relativo equilibrio en el canal que los usuarios eligen para ingresar sus denuncias. Podríamos concluir que en aquellas regiones que presentan un mayor número de ingresos Web, existe un mayor conocimiento y difusión de los servicios 600Mineduc y de las distintas alternativas para poder ingresar casos o solicitar información.

Comunas con mayor frecuencia de denuncias

En la siguiente tabla se consigna el registro de denuncias recibidas durante los últimos 12 meses 2008-2009 en las 62 comunas con mayor frecuencia de casos, todas con más de 56 denuncias en el período. Se agregan a este listado Punta Arenas y Coyhaique, en tanto capitales regionales, aun cuando tengan una frecuencia menor. En este conjunto de comunas se concentran el 79,3% de las denuncias recibidas durante octubre 2008 y septiembre 2009. (10.503 casos).

Se recuerda que la comuna es un atributo que el usuario consigna al momento de ingresar su caso, sea a través de alguna oficina presencial o a través de la Web.

62 Comunas Periodo Octubre 2008 - Septiembre 2009								
	COMUNA	N° Denuncias		COMUNA	N° Denuncias		COMUNA	N° Denuncias
1	SANTIAGO	806	21	QUILICURA	159	41	VILLA ALEMANA	96
2	VIÑA DEL MAR	666	22	ESTACIÓN CENTRAL	149	42	CONCHALÍ	95
3	CONCEPCIÓN	585	23	BUIN	139	43	SAN ANTONIO	94
4	MAIPÚ	548	24	INDEPENDENCIA	138	44	CORONEL	89
5	VALPARAISO	457	25	LAS CONDES	136	45	SAN PEDRO DE LA PAZ	89
6	PUENTE ALTO	367	26	COPIAPO	135	46	EL BOSQUE	89
7	LA FLORIDA	356	27	RECOLETA	135	47	CURANILAHUE	84
8	TEMUCO	286	28	LA CISTERNA	130	48	QUILLOTA	82
9	ÑUNOA	221	29	VALDIVIA	127	49	OSORNO	79
10	RANCAGUA	219	30	LINARES	125	50	RENCA	78
11	QUILPUÉ	214	31	SAN BERNARDO	122	51	LA PINTANA	76
12	LA SERENA	207	32	PUERTO MONTT	121	52	PEDRO AGUIRRE CERDA	72
13	PROVIDENCIA	206	33	TALCAHUANO	115	53	MACUL	70
14	ARICA	205	34	ALTO HOSPICIO	112	54	OVALLE	66
15	TALCA	191	35	PEÑALOLÉN	108	55	HUALPÉN	64
16	CHILLÁN	191	36	LOS ANGELES	104	56	MELIPILLA	61
17	ANTOFAGASTA	188	37	PUDAHUEL	104	57	SAN FELIPE	60
18	COQUIMBO	187	38	CHIGUAYANTE	98	58	SAN FERNANDO	56
19	SAN MIGUEL	176	39	CURICÓ	97	59	CERRILOS	56
20	IQUIQUE	167	40	QUINTA NORMAL	97	60	LA GRANJA	56
						61	PUNTA ARENAS	53
						62	COYHAIQUE	44
							Total 62 Comunas	10.503
							%	79,3%
							Total Denuncias	13.248

En achurado, las Capitales Regionales.

Casi la totalidad de estas comunas corresponden a grandes y medianos centros urbanos. La mayoría de ellas son capitales regionales o comunas de la Región Metropolitana.

Las 20 comunas que presentan más casos (ver primer columna de la izquierda en tabla anterior) concentran cerca de la mitad de las denuncias ingresadas en el último período

octubre 2008-septiembre 2009 (48,6% de los casos). Siete de ellas son de la Región Metropolitana, tres de la Región de Valparaíso y dos de la Región del Bío Bío. Las ocho restantes corresponden a capitales regionales, a excepción de la comuna de La Serena.

Si tomamos la muestra de las 20 comunas que más denuncias registraron durante el período octubre 2008–septiembre 2009 y lo comparamos con el comportamiento del período inmediatamente anterior podemos observar lo siguiente:

N°	COMUNA	N° Denuncias		
		Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009	Dif.
1	SANTIAGO	563	806	243
2	VIÑA DEL MAR	327	666	339
3	CONCEPCIÓN	388	585	197
4	MAIPÚ	365	548	183
5	VALPARAISO	296	457	161
6	PUENTE ALTO	290	367	77
7	LA FLORIDA	319	356	37
8	TEMUCO	173	286	113
9	ÑUNOA	177	221	44
10	RANCAGUA	157	219	62
11	QUILPUÉ	168	214	46
12	LA SERENA	165	207	42
13	PROVIDENCIA	120	206	86
14	ARICA	96	205	109
15	TALCA	55	191	136
16	CHILLÁN	163	191	28
17	ANTOFAGASTA	119	188	69
18	COQUIMBO	80	187	107
19	SAN MIGUEL	155	176	21
20	IQUIQUE	105	167	62
Total 20 comunas		4.281	6.443	
%		44,1%	48,6%	
Total Denuncias		9.700	13.248	

En achurado las comunas que no estaban entre las 20 con más denuncias en el período anterior.

Lo primero es que el universo de las 20 comunas con mayor cantidad de casos cambia respecto del período anterior. Se mantienen 15 comunas que continúan en ambos periodos registrando alto número de casos.

Las comunas que experimentan porcentualmente los mayores crecimientos son Talca, Coquimbo, Arica y Viña del Mar. En cifras netas, las que más crecen son Viña del Mar y Santiago.

Tipos de Usuarios

Del total de las denuncias ingresadas en el período 2008-2009, 35,5% de los casos corresponden a quejas o reclamos realizados por estudiantes. De este universo, la mayoría corresponde a estudiantes de educación superior (3.153 casos). El 62,8% corresponden a quejas o reclamos realizados por adultos (8.318 casos), o personas que no están en el sistema escolar o en educación superior. Estas cifras son coincidentes con lo ocurrido en el período inmediatamente anterior, 2007-2008, con una distribución porcentual muy similar.

La relación entre las denuncias realizadas por mujeres versus las que ingresan los hombres es de 7 a 3 en favor de las damas, manteniendo una tendencia que se observa en todos los informes realizados desde el 2007 en adelante.

Comparación Período 2007-2008 versus Período 2008-2009							
	Tipo de Ciudadano	Octubre 2007 – Septiembre 2008			Octubre 2008 - Septiembre 2009		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Estudiantes	Estudiante Educación Básica	199	347	546	113	337	450
	Estudiante Educación Media	306	425	731	393	587	980
	Estudiante Educación Superior	733	1.313	2.046	1.240	1.913	3.153
	Total Estudiantes	1.238	2.085	3.323	1.746	2.837	4.583
				34,3			35,5%
Adultos	Apoderado/a	713	2.904	3.617	921	3.000	3.921
	Padre/Madre	477	1.153	1.630	643	1.580	2.223
	Trabajador/a	124	220	344	210	400	610
	Ex Alumno	105	150	255	317	573	890
	Director	6	10	16	30	8	38
	Sostenedor	8	18	26	14	19	33
	Profesor	163	323	486	223	380	603
	Total Adultos	1.596	4.778	6.374	2.358	5.960	8.318
				65,7%			64,5%
	No indica Tipo de Usuario			3	67	177	
No indica Género						103	
Total	2.834	6.863	9.700	4.171	8.974	13.248	
			29,2%			70,8%	
				32,3%		69,6%	

Otro dato relevante tiene que ver con el alto número de denuncias presentadas por padres, madres o apoderados/as, las que llegan a 6.144 casos, 47,6% del total de las denuncias recibidas en el período. Esta cifra es menor en comparación con el período 2007-2008, donde los casos de padres y apoderados representaron el 54,1%. Esto último se explica por el

importante aumento de casos presentados en el último período, 2008-2009, por estudiantes de educación superior (4.583 denuncias, 24,4% del total de casos).

Si observamos lo que ha ocurrido en los últimos dos años en el comportamiento por tipo de usuarios, podemos observar que se mantienen ciertas tendencias, a pesar del aumento importante de casos en el último año respecto del anterior.

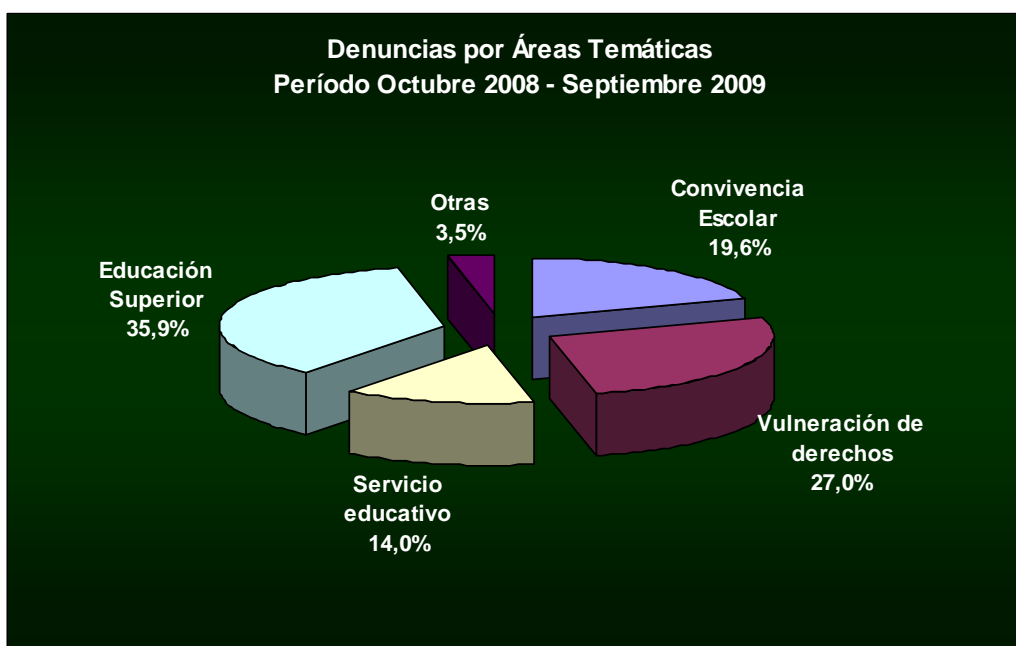
En la relación denuncias realizadas por estudiantes versus adultos, la proporción es más o menos equivalente 34,3% en el 2007-2008 y 35,5% en el 2008-2009, en el caso de los estudiantes. Continúan siendo mayoritarias las denuncias ingresadas por adultos, en cifras cercanas al 65%. Lo propio ocurre en la relación de denuncias realizados por hombres versus mujeres. La relación en ambos períodos continúa siendo cercana a 7 a 3 a favor de las damas.

Otro dato interesante tiene que ver con el aumento de denuncias presentadas por sostenedores, directores y profesores, las que llegan a 961 casos, 664 más que el período 2007-2008. Este total de casos representa el 7,4% del total de las denuncias presentadas.

Materias más denunciadas

El sistema de registro dispone en el área de denuncias de un árbol temático con las materias de mayor frecuencia de reclamos y quejas de los usuarios. Estas materias podemos agruparlas en cinco grandes **áreas temáticas**: i) Educación Superior; ii) Convivencia escolar iii) Vulneración de derechos; iv) Calidad del Servicio educativo y v) Otros temas

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, las áreas temáticas de mayor presencia en este período 2008-2009 son las que tienen que ver con denuncias asociadas a educación superior, con más de 4.700 casos (35,9%), y vulneración de derechos con 3.581 denuncias



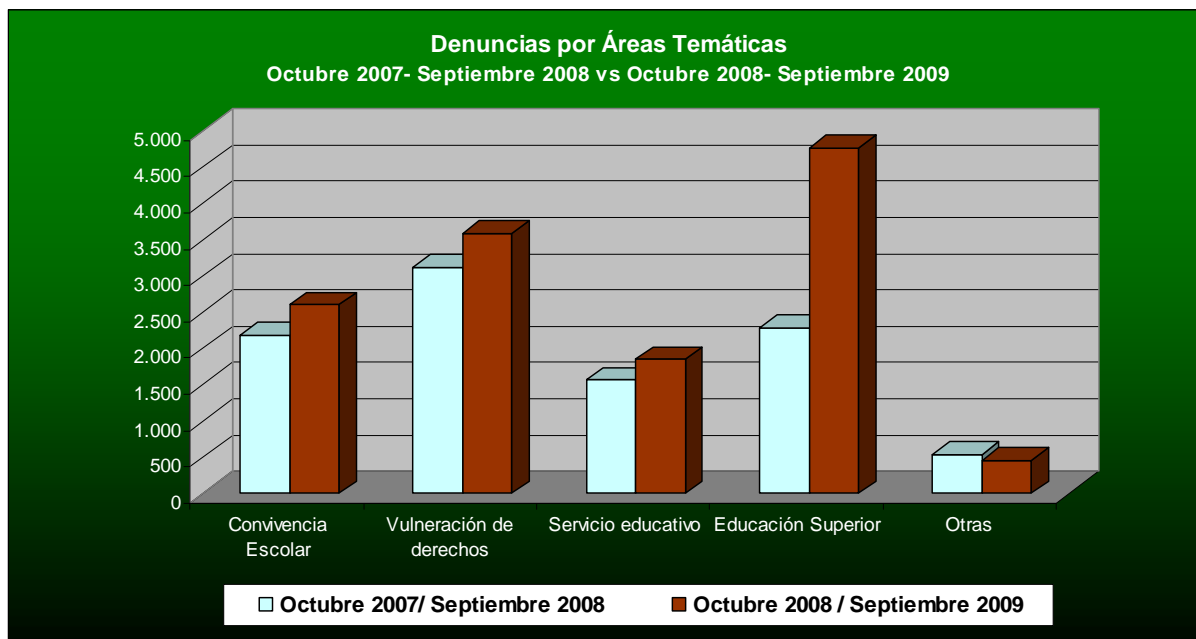
4.757 denuncias asociadas a Educación Superior se ingresaron durante el último período 2008-2009. Es el área temática más denunciada durante estos últimos 12 meses. De ellas la mayoría corresponde a irregularidades en la postulación, asignación o renovación de becas y créditos.

En segundo lugar, aparecen las denuncias asociadas a vulneración de derechos (3.581 casos), las que en su mayoría tienen que ver con casos de negación de matrícula, medidas disciplinarias y retención de documentos.

Los casos relacionados con convivencia escolar (2.599 denuncias) tienen mayoritariamente que ver con situaciones de maltrato al interior de los establecimientos y, en menor medida, con casos asociados a discriminación.

En cuarto lugar, con 1.852 denuncias ingresadas, aparecen las denuncias asociadas a calidad del servicio educativo, las que en su mayoría corresponden a “incumplimiento de obligaciones laborales de profesores” e “irregularidades pedagógicas”.

Si observamos estas mismas agrupaciones temáticas en los últimos dos años, podemos distinguir, en el gráfico siguiente, que en este último período las denuncias asociadas a educación superior desplazan a aquellas asociadas a vulneración de derechos, que fue la temática con más casos en el período anterior, 2007-2008. Comparados los períodos 2008-2009 con el 2007-2008, las denuncias asociadas a educación superior son las que experimentan el mayor crecimiento duplicando el número de casos ingresados.



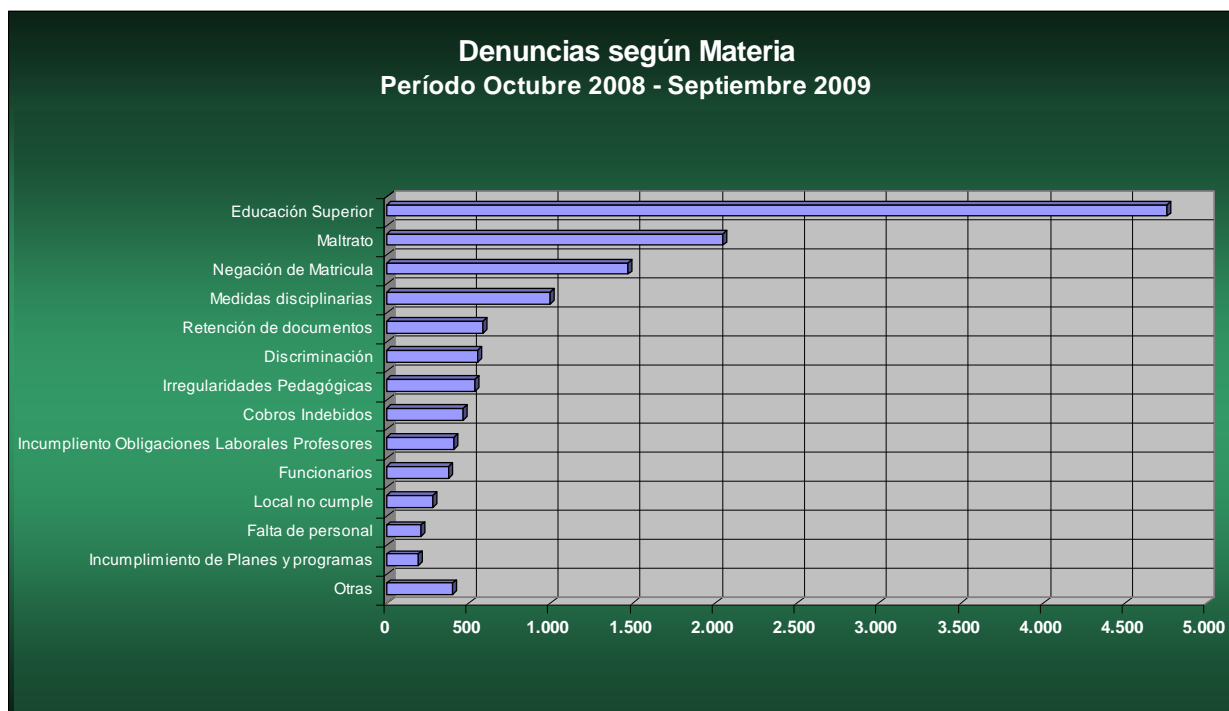
Por Materia

La materia más denunciada en el período 2008-2009 corresponde evidentemente a **educación superior** con 4.757 casos, lo que representa el 35,9% del total de los casos del período. Esta categoría agrupa las denuncias asociadas a irregularidades en la postulación, asignación o renovación de becas y créditos, retención de documentos de estudio, medidas disciplinarias, no devolución de documentos y otros.

La segunda materia más denunciada corresponde a **Maltrato** con 2.046 casos, lo que representa el 15,4% de los casos ingresados durante este período. Esta categoría agrupa las denuncias asociadas a maltrato psicológico o físico de un adulto a un alumno o entre alumnos.

En tercer lugar, aparecen las denuncias asociadas a **Negación de Matrícula** con 1.465 casos, lo que representan el 11,1% de las denuncias recibidas. Esta categoría agrupa las denuncias asociadas a negación de matrícula por disciplina escolar, razones económicas, rendimiento escolar, carencia de vacantes y otras.

La cuarta materia con mayor presencia del período corresponde a **medidas disciplinarias** con 996 casos, lo que representa el 7,5% de las denuncias recibidas. Estos casos tienen que ver principalmente con medidas asociadas a suspensión de clases temporal o definitiva, devolución de alumnos a sus domicilios y suspensión de graduación u otras actividades.



El sistema de registro permite ingresar una denuncia y clasificarla por cualquiera de las materias del árbol temático. Adicionalmente, el sistema permite una segunda categorización, lo que nos da la posibilidad de identificar con mayor precisión el tipo de problema aludido. Atendiendo a esta segunda categorización, desglosaremos en los gráficos siguientes las cuatro materias de mayor frecuencia.

Educación Superior

Las denuncias asociadas a educación superior son la de mayor frecuencia en el último periodo 2008-2009, con 4.757 casos (2.072 de estos casos ingresaron en el primer trimestre 2009). En comparación con el mismo periodo 2008, se han recibido 2.467 casos adicionales. La mayoría de estas denuncias corresponde a irregularidades en postulación, asignación o retención de documentos de estudio (que suman 82,3% del total de las denuncias asociadas a Educación Superior).

Denuncias Referidas a Educación Superior	Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009
Irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos	2.002	3.913
Retención de documentos de estudio	118	161
Incumplimiento de Planes y Programas	0	72
Problemas con reglamento de evaluación	82	54
Medidas disciplinarias	38	41
No devolución de documentos entregados en garantía	19	16
Rechazo solicitud	31	21
Otros	0	479
Total	2.290	4.757

La Oficina de Atención Ciudadana ha dispuesto un equipo para recoger todos los reclamos asociados a problemas en la postulación, asignación y renovación de estos beneficios. Esto se hace a través de la derivación de la denuncia a una funcionaria encargada de dar respuesta directa a los usuarios respecto de su problema. Como señalábamos, el comportamiento de respuesta de esta colaboradora está en niveles destacados tanto en los tiempos como en la calidad de la respuesta.

Las denuncias asociadas a Educación Superior tienden a concentrarse en los meses de enero, marzo y abril. El primer trimestre 2009 marco el peak de casos superando las 2.000 denuncias en el período. Cabe considerar que el aumento de casos no está en directa proporción con el número de problemas, sino más bien con el aumento en el número de beneficiarios y sus expectativas.

Ya definidos los plazos de postulación y publicación de resultados, es altamente esperable un aumento considerable de casos durante los meses de noviembre, diciembre y enero. Las cifras debieran ser bastante más altas que las registradas en los mismos meses del 2008 y 2009.



Maltrato

La segunda materia de mayor presencia durante el período que va desde octubre 2008 a septiembre 2009 tiene que ver con casos asociados a Maltrato con 2.046 denuncias. Las que presentan mayor número de casos corresponden a Maltrato psicológico de un adulto a un alumno, seguidas de los casos referidos a maltrato físico entre alumnos.

Denuncias Referidas a Maltrato	Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009
Maltrato psicológico de adulto a alumno	914	970
Maltrato físico de adulto a a alumno	330	306
Maltrato entre alumnos *	423	230
Maltrato psicológico entre alumnos	0	172
Maltrato físico entre alumnos	0	368
Total	1.667	2.046

* A partir de Marzo 2009, la categoría Maltrato entre alumnos, se desglosa en Maltrato psicológico entre alumnos y maltrato físico entre alumnos. Por eso no se registran casos en esa categoría durante el 2008.

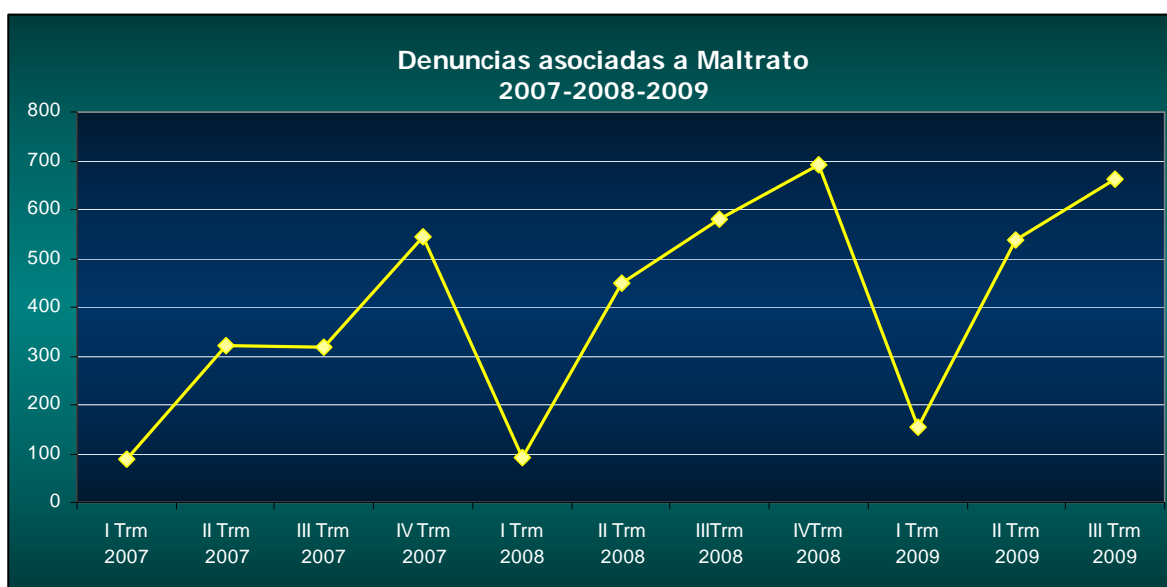
Si comparamos el comportamiento de este tipo de denuncias en los dos últimos periodos, se observa claramente una tendencia al alza en el total de este tipo de casos. Sin embargo, podemos observar también que habido una leve disminución en el número de casos referidos a maltrato físico de adulto a alumnos, y una cierta estabilización en el número de casos de maltrato psicológico de adulto a alumnos.

Sin embargo, donde sí observamos un crecimiento en el número de casos es en las denuncias referidas a maltrato entre alumnos. Pasamos de 423 casos en el período 2007-2008 a 770 en el período que va desde octubre de 2008 a septiembre de 2009 (se suman en esta última cifra Maltrato entre alumnos, psicológico entre alumnos y físico entre alumnos). El crecimiento en este tipo de casos aumenta en un 82%, principalmente asociados a situaciones de maltrato físico con 368 denuncias en el último período.

El tratamiento de este tipo de denuncias es complejo, en buena parte de los casos. Muchas veces se requiere de la intervención de un supervisor Técnico Pedagógico en el establecimiento, de gestiones de mediación, solicitud de informes a los establecimientos, etc. Cuando se trata de casos de alta complejidad es la coordinación nacional que asume directamente la resolución de la denuncia, ya sea a través de la solicitud de informes, gestiones directas con los establecimientos y/o los involucrados, sean éstos apoderados, directores, profesores o alumnos.

Son denuncias que mayoritariamente se ingresan de manera presencial. Cerca del 60% de los casos son presentados directamente en nuestras oficinas de atención ciudadana.

La curva de este tipo de denuncias, va en aumento a medida que avanza el año. Tanto en el 2007 como el 2008, el mayor número de casos se presentó en el III y IV Trimestre, por lo que es esperable un aumento de casos entre octubre y diciembre de este año.

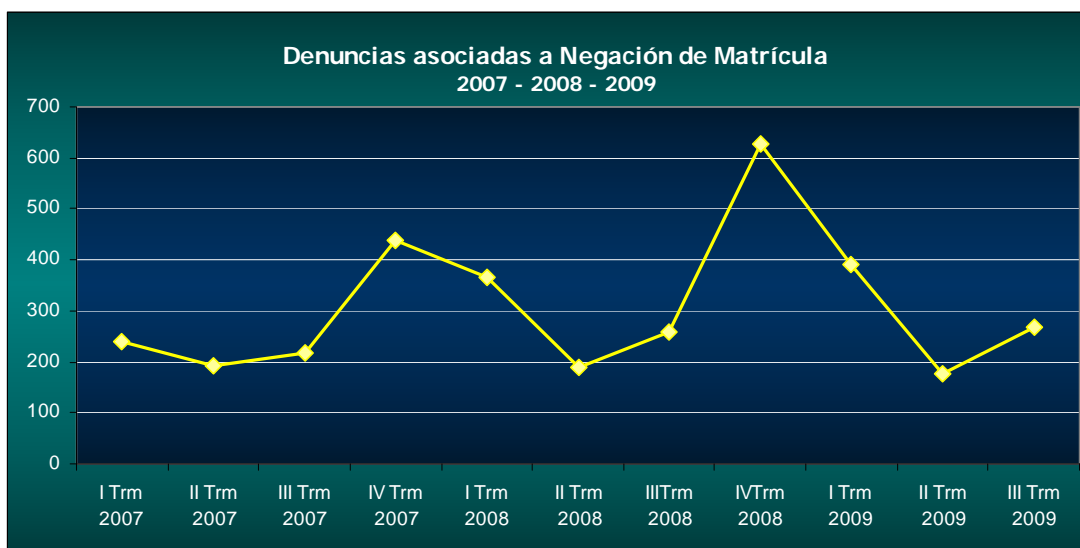


Negación de Matrícula

1.465 denuncias asociadas a negación de matrícula se ingresaron en el último período Octubre 2008 / Septiembre 2009, constituyéndose en la tercera materia con más casos. La temática más recurrente en esta materia, al igual que en años anteriores, corresponde a negación de matrícula por disciplina escolar. Le sigue en número de casos, las denuncias asociadas a negación de matrícula por razones económicas y por rendimiento escolar.

Denuncias Referidas a Negación de Matrícula	Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009
Por disciplina escolar	648	800
Por razones económicas	155	198
Por rendimiento escolar	189	195
Por carencia de vacantes	136	136
Por problemas con apoderados(as)	82	112
Por no cumplir con edad mínima de ingreso	28	16
Por requerir matrícula gratuita	7	8
Total	1.245	1.465

Continúa siendo la principal razón de negación de matrícula (o no renovación), las situaciones asociadas a disciplina escolar, concentrando el 55% de las denuncias en este tipo de casos. El total de denuncias por negación de matrícula presenta un crecimiento del 18% en comparación con el período 2007-2008. El mayor aumento porcentual de casos corresponde a denuncias por problemas con apoderados y por razones económicas



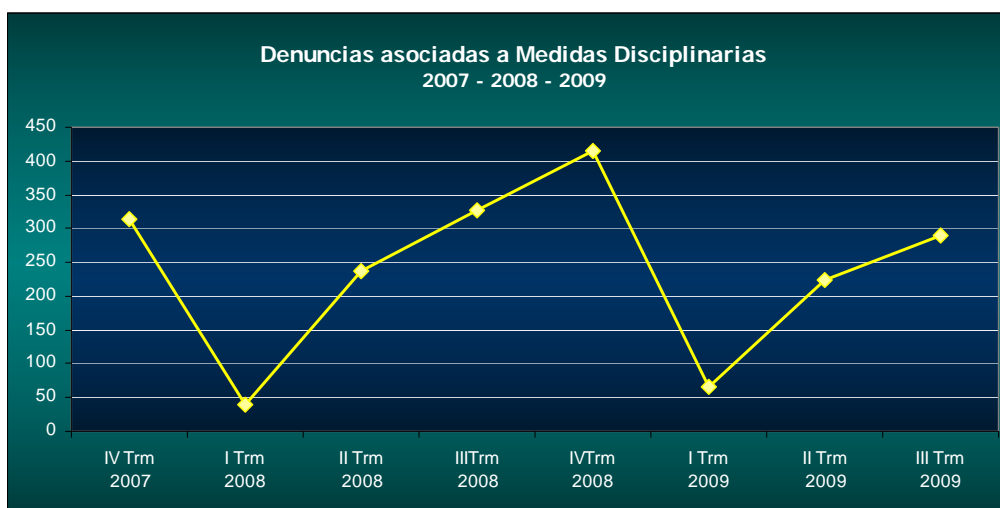
La curva de crecimiento de este tipo de denuncias sitúa sus peaks de casos, como es de esperar, en el primer y, particularmente, en el último trimestre de cada año. Durante el último trimestre del 2008, se presentaron más de 600 casos asociados a esta materia.

Medidas Disciplinarias

La cuarta materia con más denuncias ingresadas corresponde a medidas disciplinarias con 996 casos en el último período 2008-2009. En este universo de casos el que más se reitera es suspensión de clases temporal o definitiva. No se observa, en todo caso, un aumento importante en el número de denuncias ingresadas, comparados los dos últimos períodos.

Denuncias Referidas a Medidas Disciplinarias	Octubre 2007 / Septiembre 2008	Octubre 2008 / Septiembre 2009
Suspensión clases temporal o definitiva	622	505
Devolución de alumnos a la casa	183	200
Expulsión		158
Condicionalidad de la matricula		30
Suspensión de Graduación	65	77
Suspensión de otras actividades escolares	47	26
Total	917	996

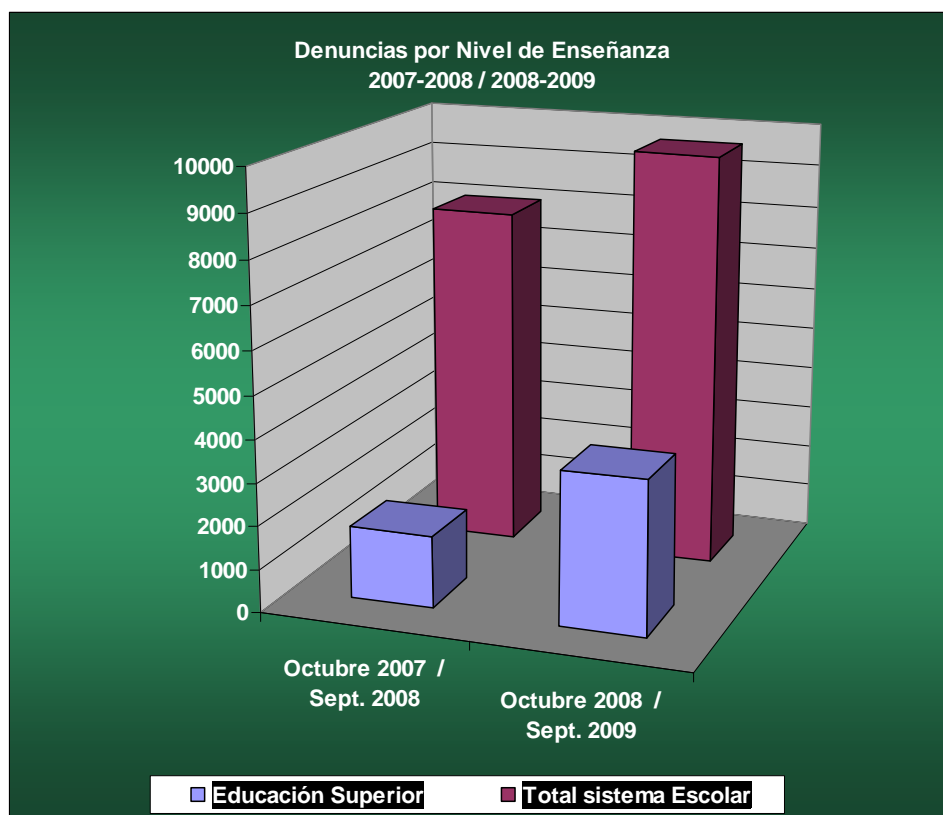
Este tipo de denuncias tiende a concentrarse en el segundo semestre del año, aumentando el número de casos a medida que termina el año. Este fenómeno se repite en los tres períodos observados.



Distribución de las denuncias por Nivel de Enseñanza

Del total de denuncias recibidas durante el período octubre 2008 – septiembre 2009, el 73% corresponden a casos donde el afectado es identificado como estudiante de alguno de los niveles del sistema escolar: parvularia, básica y enseñanza media. La distribución es similar si la comparamos con los datos del período anterior 2007-2008.

Lo que hay que tener en consideración es que casi un tercio de los casos donde el afectado es identificado como estudiante de enseñanza media, las denuncias ingresadas corresponden a temáticas asociadas a educación superior.



Si observamos lo ocurrido en los últimos dos años, podemos distinguir un aumento en el número de casos donde el afectado es identificado como estudiante de educación superior. El número de estos casos aumenta en un 113%, es decir más del doble de casos. En cambio, las denuncias donde el afectado es identificado como estudiante del algún nivel del sistema escolar, sólo aumentan en un 20,6%. Esto es coincidente con el aumento de casos cuya temática está asociada a educación superior.

Distribución de las denuncias por Dependencia

Del total de denuncias ingresadas donde el caso es asociado a un establecimiento del sistema escolar, la mayor parte de ellas corresponde a situaciones que se presentan en un establecimiento particular subvencionado, los cuales alcanzan al 52,3% de los casos ingresados.

Periodo Octubre 2008 – Septiembre 2009		
Dependencia	N° Denuncias	%
Municipal	3.437	33,5%
Particular Subvencionado	5.372	52,3%
Particular no subvencionado	684	6,7%
Corporación Privada	248	2,4%
No Hay establecimiento asociados	522	5,1%
Total	10.263	100%

En segundo lugar, aparecen las denuncias donde el caso es asociado a un establecimiento de dependencia municipal. Los establecimientos particulares pagados aparecen en un tercer lugar con un 6,7% de los casos, equivalente a su representación en la matrícula total del país.

A Modo de Conclusiones

- Continúa la tendencia al alza en el número de denuncias ingresadas en el Sistema de Registro Integrado de Atenciones. La cifra del período que va desde octubre 2008 a septiembre 2009 (12 meses) llega a los 13.248 casos. Esto representa un crecimiento del 37% en comparación con el mismo período inmediatamente anterior. Si se mantiene la tendencia al alza que se produce en el IV Trimestre de cada año, el número de casos del 2009 debiera superar con holgura las 14.000 denuncias.
- Predomina en este último período 2008-2009 la presencia de casos asociados a educación superior, con más del 35% de los casos ingresados. Este fenómeno es estacional concentrándose principalmente en los primeros tres meses del año y está relacionado con los procesos de becas y créditos. El conjunto de estos reclamos son derivados a la funcionaria de dedicación exclusiva para la atención de este tipo de reclamos (Colaboradora MINFO Superior). El comportamiento en términos de respuesta oportuna para esta área es altamente eficiente llegando a casi el 100% de los reclamos recibidos y atendidos en el período.
- Las áreas de mayor frecuencia de casos, luego de educación superior, corresponden a Maltrato, Negación de Matrícula y Medidas Disciplinarias. Todas ellas presentan niveles de complejidad en su tratamiento y tienen directa relación con las temáticas de convivencia escolar o vulneración de derechos al interior de los establecimientos. Por lo tanto, cabe plantearse la necesidad de reforzar o diseñar estrategias que nos permitan como Ministerio de Educación abordar de manera oportuna este tipo de casos.
- Lo anterior también nos impone la necesidad de difundir, tanto en los equipos de atención presencial como en la red de colaboradores de denuncias, las nuevas exigencias que nos plantea la Ley General de Educación. Para ello, desde la Coordinación Nacional 600Mineduc hemos iniciado una serie de capacitaciones para dar a conocer las implicancias que tiene este nuevo cuerpo legal en el sistema escolar y en la política de resguardo de derechos.
- Continúa la predominancia de casos ingresados a través de la Web por sobre la presentación de casos a través de las oficinas presenciales. Casi 7 de cada 10 casos son ingresados por los propios usuarios a través de Internet. Esto reafirma el convencimiento que existe respecto del mayor conocimiento de nuestra página Web, y también del grado de confianza por parte de los usuarios en este canal. En este escenario de crecimiento del canal Web, le cabe a la Oficina 600Mineduc evaluar las condiciones de sobredemanda que está recayendo sobre el equipo que atiende las denuncias Web. Hoy trabajan sólo dos personas en esta área. También cabe evaluar los apoyos que requeriría el colaborador de educación superior.
- El flujo de demanda de los últimos 12 meses ha mostrado peaks de ingresos en los meses de diciembre 2008 y enero 2009, con más de 1.800 casos por mes. Durante marzo, agosto y septiembre se ingresaron más de 1.100 casos por mes. El resto de

los meses muestra un comportamiento cercano al promedio histórico de denuncias, que alcanza a los 823 casos por mes.

- Se reitera la tendencia al alto número de casos que son ingresados por padres, madres o apoderados/as, con un 48% de los casos. También se mantiene la predominancia de los casos ingresados por mujeres. Siete de cada diez denuncias son ingresadas por mujeres.
- Otro dato destacable del período que va desde octubre 2008 a septiembre 2009 es la mejora sustantiva en el desempeño de la red de colaboradores de denuncias, particularmente en el nivel provincial, donde más problemas se observaban. Esto obedece, entre otras cosas, a las gestiones realizadas con la Coordinación Nacional de Subvenciones (prontamente se hará lo propio con Supervisión), para ir afianzando y ordenando las redes de colaboradores a nivel provincial. Adicionalmente, la coordinación nacional 600Mineduc conformó un equipo de apoyo, seguimiento y coordinación de regiones, el cual entre otras tareas estableció mecanismos de comunicación y seguimiento para identificar puntos críticos en la atención de denuncias. Esto en su conjunto ha permitido mejorar los indicadores de respuesta, aun cuando sigue siendo una preocupación para esta Coordinación Nacional los tiempos de respuesta en que las denuncias son atendidas.
- Sigue predominando en número de denuncias ingresadas, aquellas que corresponden a las regiones más grandes del país: Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío. También ocurre lo mismo con las comunas que son cabeceras regionales o centros urbanos. En sólo 20 comunas del país se concentran la mitad de las denuncias recibidas en el período. Es recomendable observar y reforzar el número de funcionarios que atiende a estas comunas y evaluar las dificultades operativas que pudieran tener estas oficinas presenciales. Aquí se juega el 50 por ciento de los casos, tanto en la atención presencial como en la red de colaboradores de Supervisión e Inspección.