



**Informe de Gestión**  
**Abril 2010**  
**Oficina de Atención Ciudadana**  
**600 Mineduc**

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Resumen

Consultas

Trámites

Transparencia

Denuncias



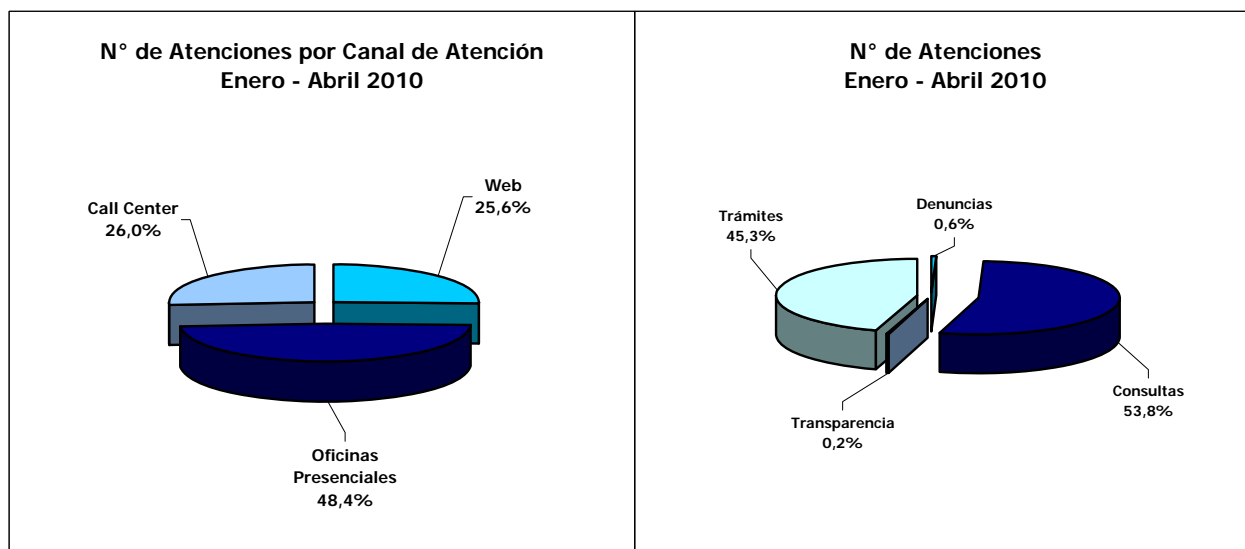
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

[www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl)

Abril de 2010

## RESUMEN

### Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



La Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc se relaciona y atiende los requerimientos de los ciudadanos/as a través de tres canales de atención: 45 oficinas de atención presencial en todo el país, un call center y los servicios entregados a través de la página Web [www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl).

Es en las oficinas presenciales donde se produce el mayor número de atenciones, las que corresponden principalmente a trámites.

Las cifras del primer cuatrimestre 2010 son similares a la distribución por canal de atención que se observa en las cifras del año 2009 (pág. sgte.), donde las oficinas presenciales absorben el 46% de las atenciones entregadas.

N° de Atenciones por Canal de Atención					
Enero - Abril 2010					
Canales de Atención	Denuncias	Consultas	Transparencia	Trámites	TOTALES
Web	1.984	109.170	820	4.934	116.908
Oficinas Presenciales	905	17.957	144	202.193	221.199
Call Center	-	118.918	-	-	118.918
<b>Total</b>	<b>2.889</b>	<b>246.045</b>	<b>964</b>	<b>207.127</b>	<b>457.025</b>

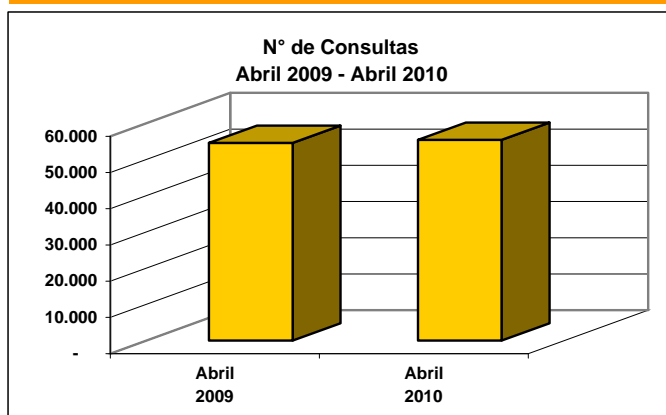
La página Web [600mineduc.cl](http://600mineduc.cl) permite a los usuarios/as formalizar una denuncia, obtener información detallada por áreas temáticas, formular consultas, solicitar documentos en el marco de la Ley de Transparencia y adquirir Licencias de Enseñanza Media.

El servicio call center está orientado básicamente a la entrega de información y al acompañamiento de procesos o nuevos proyectos Web, que requieren asistencia técnica en línea u orientación.

Las oficinas presenciales están en condiciones de atender todos los servicios entregados por la Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

## CONSULTAS

### Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



Un total de 55.417 consultas ingresaron durante el mes de abril 2010, considerando los tres canales de atención 600Mineduc: oficinas presenciales, Web y Call Center.

Se observa un número menor de consultas en comparación con las cifras de los meses del primer trimestre 2010. Lo anterior es un comportamiento regular en el flujo de consultas, considerando que entre enero y marzo se produce una alta demanda de información sobre educación superior, trámites e inicio del año escolar.

En los últimos 12 meses se han registrado 687.705 consultas.

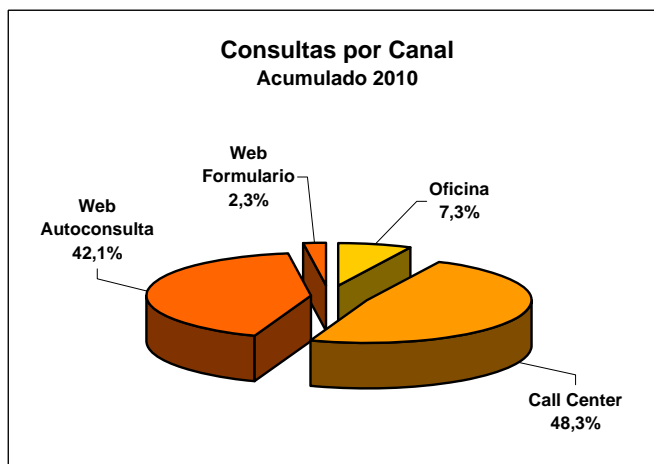
Consultas	Abril 2009	Abril 2010
	54.574	55.417
Acumulado Año 2010		246.045
Últimos 12 Meses (Mayo 2009 - Abril 2010)		687.705

#### Consultas por Canal de Atención

La mayor parte de las consultas son ingresadas por los usuarios llamando a nuestro call center o ingresando a la página Web 600mineduc.cl.

En el primer cuatrimestre 2010, se han registrado 118.918 llamadas telefónicas y 103.498 consultas Web.

Los usuarios Web pueden, además, formular una consulta más específica si es que lo que aparece en la Web les resulta insuficiente. Durante el primer trimestre se han registrado 5.672 de estas consultas.



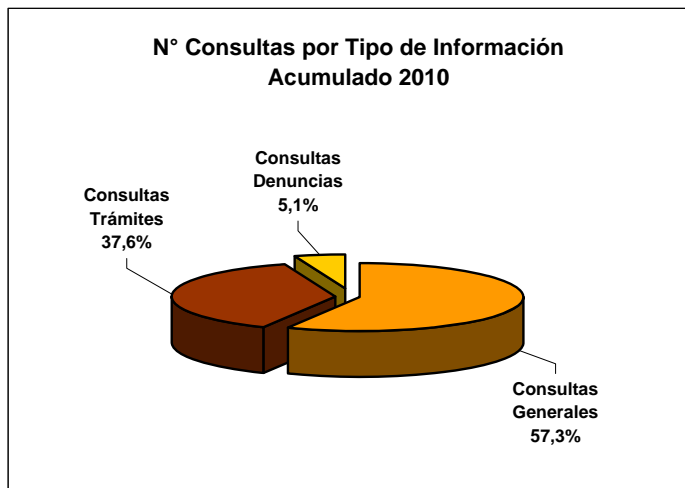
Abril 2010		55.417		Acumulado 2010		246.045	
Oficina	Call Center	Web		Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario			Autoconsulta	Formulario
5.218	27.369	21.346	1.484	17.957	118.918	103.498	5.672
9,4%	49,4%	38,5%	2,7%	7,3%	48,3%	42,1%	2,3%

Últimos 12 meses (Mayo 2009-Abril 2010)		687.705	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
74.276	351.710	233.778	27.941
10,8%	51,1%	34,0%	4,1%

# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

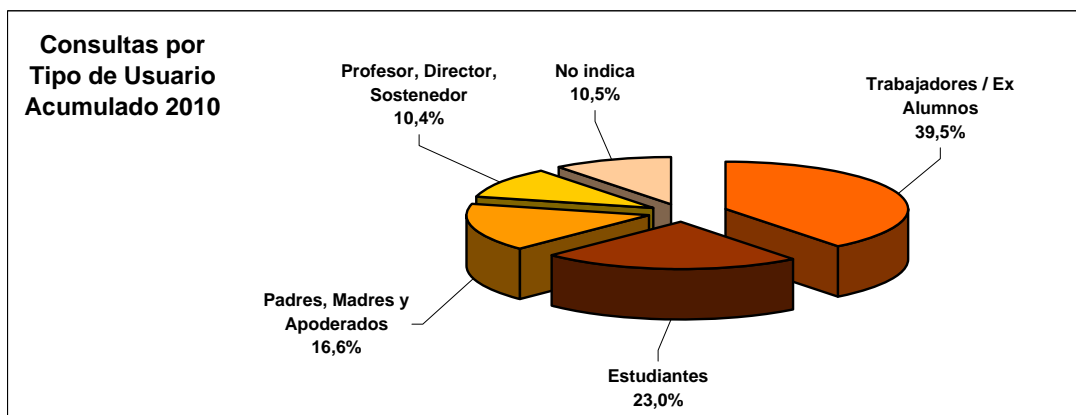
### Consultas por Tipo de Información



600Mineduc dispone en su Sistema de Registro de tres tipos de árboles de información: Consultas Generales (sistema escolar, educación superior, etc.), Trámites (certificación, legalizaciones, convalidaciones, etc.) y Denuncias (resguardo de derechos). Mayoritariamente, los requerimientos de los usuarios/as apuntan a consultas sobre sistema escolar, educación superior y trámites.

Consultas por Tipo de Información		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias	Total
	Abril 2010	35.118	15.072	3.742	53.932
Acumulado 2010	137.614	90.483	12.270	240.367	

### Consultas por Tipo de Usuario



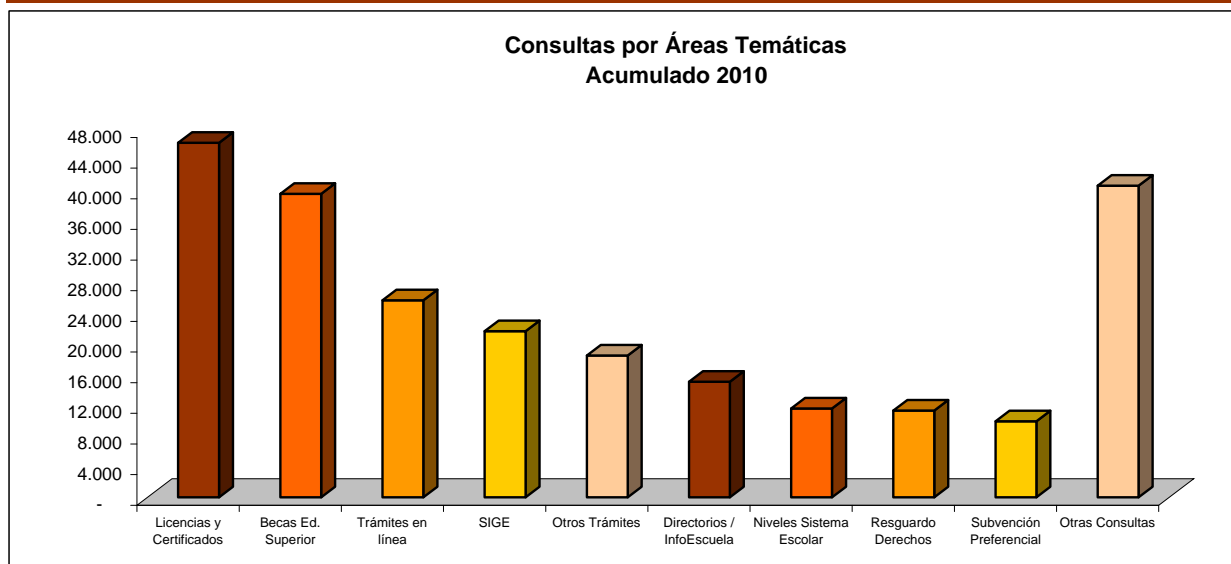
Consultas por Tipo de Usuario		
Usuarios	Abril 2010	Acumulado 2010
Trabajadores / Ex Alumnos	19.890	94.972
Estudiantes	12.511	55.184
Padres, Madres y Apoderados	10.112	39.798
Profesor, Director, Sostenedor	6.112	25.061
No indica	5.307	25.352
<b>Total</b>	<b>53.932</b>	<b>240.367</b>

Durante el primer cuatrimestre 2010, el 62,3% de las consultas fueron ingresadas por mujeres. 34,4% las formulan hombres (3,3% no indica).

## CONSULTAS

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### Áreas Temáticas más Consultadas (tema a través del cual el/la usuario/a registra su consulta en el Sistema)



Área Temática	Abril 2010	Acumulado 2010
Licencias y Certificados	6.471	46.264
Becas Ed. Superior	11.286	39.611
Trámites en línea	4.150	25.704
SIGE	4.534	21.676
Otros Trámites	4.451	18.515
Directorios / InfoEscuela	3.319	15.089
Niveles Sistema Escolar	2.795	11.593
Resguardo Derechos	3.787	11.328
Subvención Preferencial	2.657	9.919
Otras Consultas	10.482	40.668
<b>Total Denuncias</b>	<b>53.932</b>	<b>240.367</b>

El área temática con mayor cantidad de consultas ingresadas, durante el primer cuatrimestre 2010, corresponde a **Licencias y Certificados**. Esto está asociado a la alta demanda de este tipo de documentos en el período de ingreso a la educación superior o a la búsqueda de matrícula en el sistema escolar.

El área de Trámites tiene en general una alta demanda por parte de los usuarios. Además de licencias y certificados, figuran en la lista de más consultados: trámites en línea y otros trámites (legalizaciones, validación de estudios, otros).

La segunda materia más demandada durante el primer cuatrimestre 2010 corresponde a **Becas y Créditos de Educación Superior**, con consultas principalmente referidas a la Beca Nuevo Milenio y al Crédito con Garantía Estatal. También hay un número importante de consultas asociadas a la Beca Valech, Fondo solidario y al FUAS

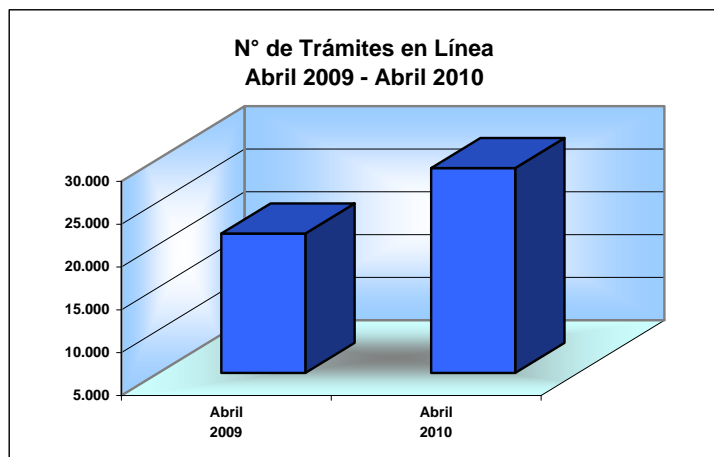
En tercer lugar, aparecen las consultas sobre trámites en línea, esto principalmente asociado a la expectativa de los usuarios de poder acceder a documentos a través de Internet.

Continúa el interés por la información asociada al SIGE (Sistema de Información General de Estudiantes), situándose en el cuarto tema más solicitado del primer cuatrimestre 2010, con consultas asociadas principalmente al proceso de matrícula inicial.

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### TRÁMITES EN LÍNEA Y DE ENTREGA INMEDIATA EN OFICINAS PRESENCIALES



Los documentos que pueden ser entregados en línea y de forma inmediata en las oficinas presenciales 600Mineduc corresponden a Licencias de Enseñanza Media, Certificados Anuales de Estudios y Concentraciones de Notas.

Durante el primer cuatrimestre 2010, se han emitido 140.108 documentos en línea. En los últimos 12 meses, esta cifra alcanza a los 291.450 documentos.

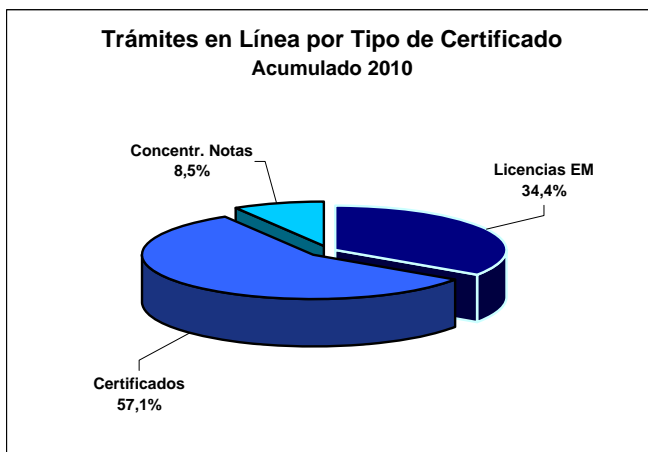
Se observa un aumento de estas peticiones, comparando abril de 2010 con el mismo mes del 2009.

Trámites En Línea	Abril 2009	Abril 2010
	21.280	28.918
Acumulado Año 2010		140.108
Últimos 12 Meses (Mayo 2009 - Abril 2010)		291.450

#### Licencias E. Media - Certificados de Estudios - Concentraciones de Notas

Durante abril de 2010 el documento más solicitado corresponde a certificados anuales de estudios. Esto está asociado principalmente al requerimiento de este documento para matrícula y también para postulación a puestos de trabajo.

En el acumulado del cuatrimestre 2010, el porcentaje de certificados solicitados es algo menor al del mes de abril, dada la alta demanda de licencias de enseñanza media que se produce en los primeros trimestres de cada año



Abril 2010		28.918
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
7.926	19.065	1.927
27,4%	65,9%	6,7%

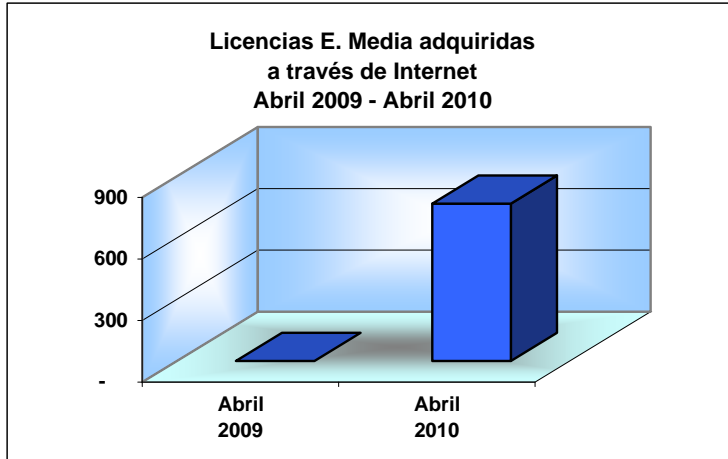
Acumulado 2010		140.108
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
48.176	80.060	11.872
34,4%	57,1%	8,5%

Últimos 12 meses (Mayo 2009 - Abril 2010)		291.450
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas
113.583	154.467	23.400
39,0%	53,0%	8,0%

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### VENTA LICENCIAS ENSEÑANZA MEDIA A TRAVÉS DE INTERNET



A mediados de septiembre de 2009 se puso en marcha el proyecto de emisión de Licencias de Enseñanza Media a través de Internet.

Este servicio es complementario al que se entrega habitualmente en todas las oficinas presenciales 600Mineduc del país.

Durante el primer cuatrimestre 2010 fueron adquiridas 4.934 Licencias de Enseñanza Media a través de Internet.

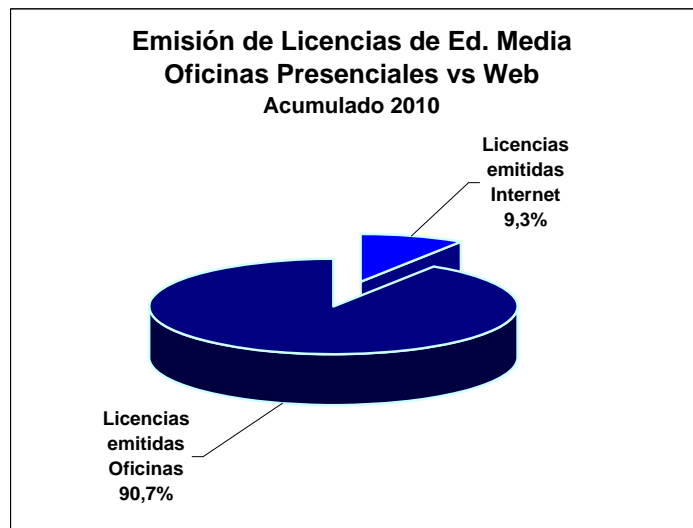
Esta cifra corresponde al 9,3% del total de las licencias emitidas durante este período.

Licencias Ed. Media adquiridas a través de Internet	Abril 2009	Abril 2010
	-	767
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>4.934</b>
<b>Últimos 8 Meses (Septiembre 2009 - Abril 2010)</b>		<b>6.860</b>

#### Total Licencias Educación Media Emitidas

Salvo excepciones o casos especiales, hoy es posible adquirir, a través de Internet, las Licencias de Enseñanza Media, modalidad regular, de aquellos usuarios que hayan egresado del sistema escolar a partir del año 1995 en adelante.

Está en desarrollo el proyecto que prontamente permitirá también adquirir Certificados Anuales de Estudios, modalidad regular, de aquellos alumnos/as que hayan cursado estudios de Básica o Media desde el año 2002 en adelante.

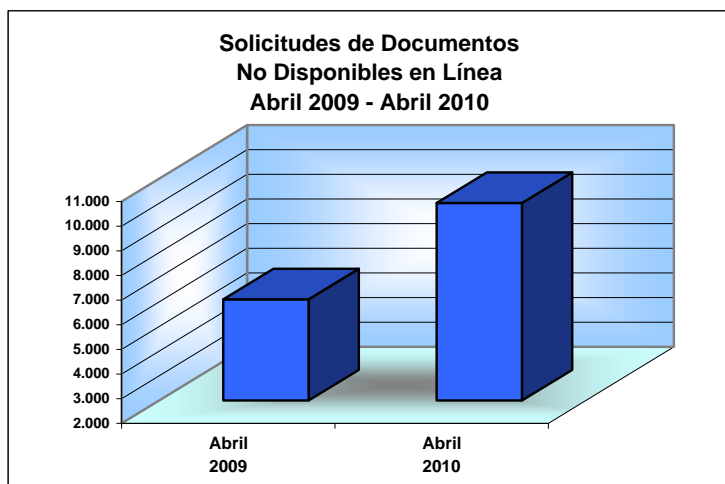


Emisión Licencias Educación Media	Abril 2010		Acumulado 2010	
Licencias emitidas Internet	767	8,8%	4.934	9,3%
Licencias emitidas Oficinas	7.926	91,2%	48.176	90,7%
<b>Total Licencias emitidas</b>	<b>8.693</b>		<b>53.110</b>	

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### SOLICITUDES DE CERTIFICADOS Y LICENCIAS E. MEDIA NO DISPONIBLES EN LÍNEA



Un total de 49,600 solicitudes de Licencias de E. Media y Certificados de Estudios No Disponibles en línea ingresaron durante el primer cuatrimestre 2010.

Las Licencias anteriores al año 1995 y los Certificados anteriores al año 2002 no se encuentran disponibles para entrega inmediata

Se ingresa, entonces, la petición, la cual es derivada a los registros curriculares de regiones o a la Unidad Nacional de Registro Curricular para que sea cargada en el Sistema y posteriormente adquirida por los usuarios/as en cualquier oficina presencial 600Mineduc del país.

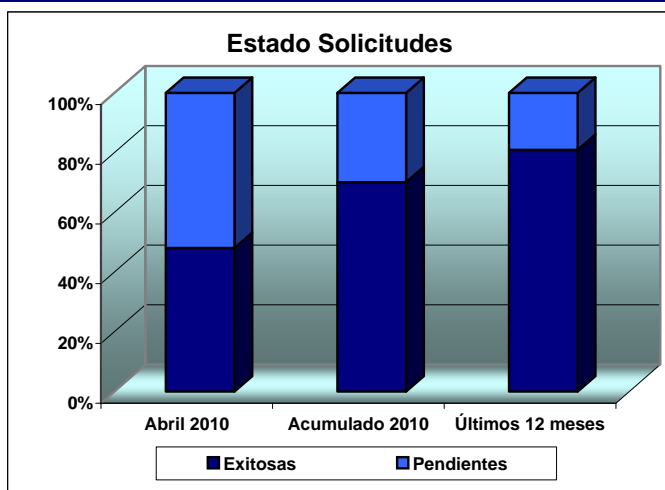
La cifra de solicitudes de documentos no disponibles en línea representa aproximadamente el 25% del total de la demanda de certificados y licencias de enseñanza media, con un nivel mayor de complejidad para su producción.

Solicitudes de Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media)	Abril 2009	Abril 2010
	6.100	10.011
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>49.600</b>
<b>Últimos 12 Meses (Mayo 2009 - Abril 2010)</b>		<b>96.783</b>

#### Estado de Solicitudes de Certificados y Licencias No Disponibles en Línea

El nivel de respuesta para este tipo de solicitudes es lento, dada la complejidad de la petición y las condiciones de los equipos de trabajo. Por ello, el % de solicitudes pendientes es alto para el mes de abril, pero tiende a mejorar en la medida que los periodos son más extendidos.

Existe, por otro lado, un alto % de solicitudes "rechazadas" (en torno al 30%), lo que se explica por una mala formulación de la solicitud; no figura en actas; repetida; figura en otro año; ya existe en el sistema (13.461 durante el 1er cuatrimestre 2010).

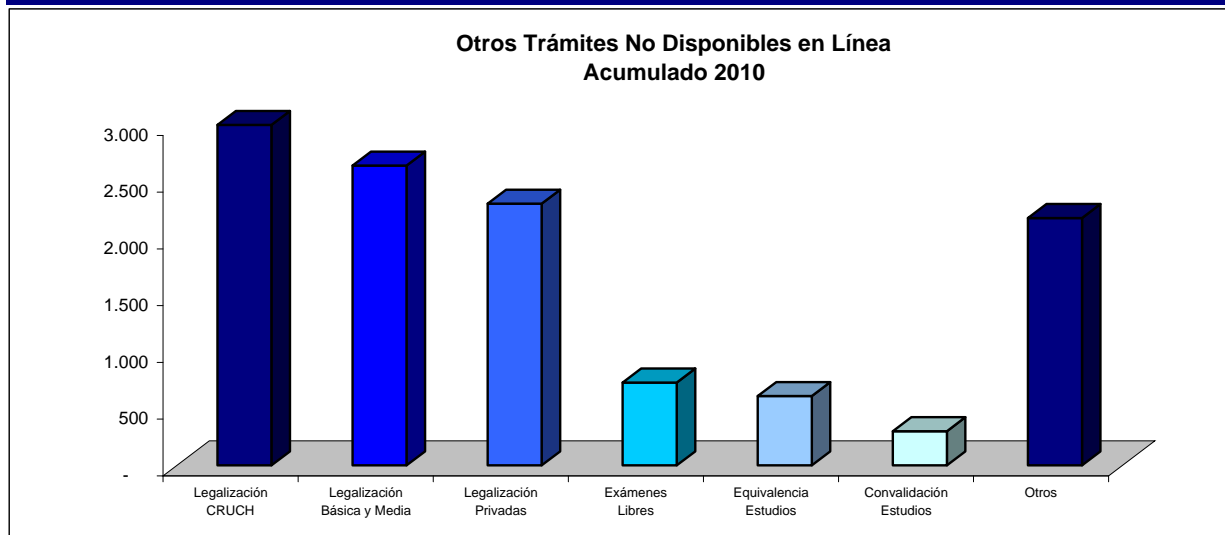


Estado	Abril 2010		Acumulado 2010		Últimos 12 meses	
Exitosas	3.761	48,1%	25.341	70,1%	51.210	81,0%
Pendientes	4.064	51,9%	10.798	29,9%	12.049	19,0%
<b>Total</b>	<b>7.825</b>		<b>36.139</b>		<b>63.259</b>	
Rechazadas	2.186		13.461		33.524	

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### OTROS TRÁMITES NO DISPONIBLES EN LÍNEA



Otros Trámites No Disponibles en Línea		Acumulado 2010
Legalización de documentos de Universidades del Consejo de Rectores (CRUCH) e Instituciones FF.AA	Legalización CRUCH	3.715
Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero	Legalización Básica y Media	2.642
Legalización de documentos de instituciones de educación superior privadas	Legalización Privadas	2.306
Exámenes Libres	Exámenes Libres	730
Equivalencia estudios para fines laborales	Equivalencia Estudios	611
Reconocimiento y convalidación de estudios básicos y medios realizados en el extranjero	Convalidación Estudios	301
Otros	Otros	2.180
<b>TOTAL</b>		<b>12.485</b>

Además de la emisión de licencias, certificados y concentraciones de notas, las Oficinas 600Mineduc atienden otros 22 tipos de trámites.

Durante el primer cuatrimestre 2010 se atendieron, en las oficinas presenciales 600Mineduc, 12.485 de estos "Otros Trámites".

El de mayor demanda corresponde a Legalizaciones de documentos (8,663 registros), tanto para acreditar estudios superiores en universidades del Consejo de Rectores o privadas, como estudios básicos o medios.

Otros Trámites No Disponibles en Línea	Abril 2009	Abril 2010
	5.194	2.797
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>12.485</b>
<b>Últimos 12 Meses (Mayo 2009 - Abril 2010)</b>		<b>52.500</b>

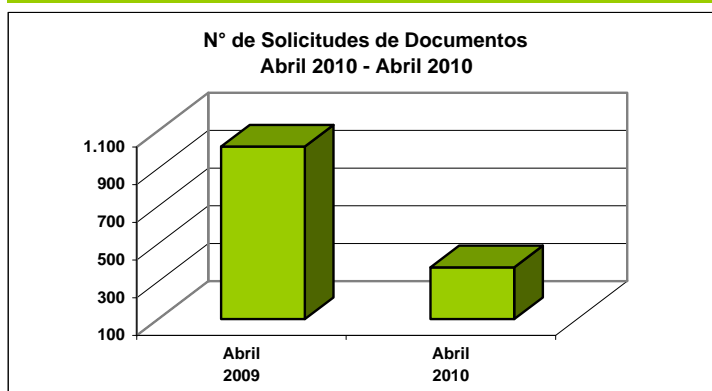
La legalización de documentos es un trámite cuya demanda ha ido progresivamente en aumento, y forma parte de un procedimiento en el cual también participa el Ministerio de Relaciones Exteriores.

La legalización de documentos tiene como propósito acreditar estudios, básicos, medios o superiores en el extranjero.

**Nota:** A partir de enero 2010 se incorpora una nueva forma de registrar "Otros Trámites" en el Sistema Integrado de Registro 600Mineduc. Por lo mismo, suponemos que existe un detalle menor de los trámites efectivamente realizados. Estamos revisando el procedimiento de registro con los equipos de oficinas presenciales.

## Solicitudes Ley de Transparencia

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc



El 20 de abril de 2009 entró en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia.

Desde su implementación el Mineduc ha recibido un poco más de 4.000 solicitudes de documentos. Durante el primer cuatrimestre de 2010, han ingresado 964 de estas peticiones.

La alta cifra de solicitudes de abril de 2009 se explica en parte por el inicio de la Ley y también por la marcha blanca del sistema de atención de Transparencia que procesó como solicitudes peticiones que correspondían más bien a consultas.

Solicitudes Documentos Ley Transparencia	Abril 2009	Abril 2010
	1.016	375
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>964</b>
<b>Últimos 12 Meses (Mayo 2009 - Abril 2010)</b>		<b>3.003</b>

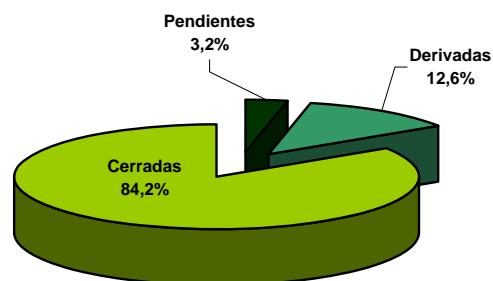
### Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

De las 964 solicitudes ingresadas en el primer cuatrimestre 2010, el 84,2% ya han sido contestadas (cerradas).

El comportamiento del último año en cambio, alcanza al 94,9% de solicitudes contestadas.

Recordemos que la Ley 20.285 otorga un plazo inicial de 20 días hábiles para responder, el cual puede ser ampliado en otros 10 días hábiles según la complejidad del documento solicitado.

**Estado Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia**  
Total solicitudes Enero-Abril 2010



Abril 2010			375
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
32	110	233	
8,5%	29,3%	62,1%	

Acumulado 2010			964
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
31	121	812	
3,2%	12,6%	84,2%	

Últimos 12 meses (Mayo 2009 - Abril 2010)			3.003
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
31	121	2.851	
1,0%	4,0%	94,9%	

## Solicitudes Ley de Transparencia

### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

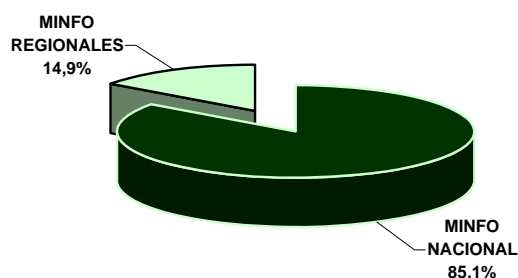
#### MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

Transparencia Mineduc está conformado por un equipo a nivel nacional (MINFO Nacional) y 14 MINFO Regionales.

MINFO Nacional recepciona cerca del 85% de las solicitudes ingresadas. Están a su cargo todas las peticiones ingresadas a través de la Web y las solicitudes presenciales de la RM.

Los MINFO Regionales atienden las solicitudes ingresadas en las oficinas presenciales de sus territorios más algunas solicitudes reasignadas, dada su pertinencia local, por el equipo MINFO Nacional.

**Solicitudes Ley de Transparencia  
MINFO Nacional / MINFOS Regionales**



MINFO NACIONAL	Abril 2010			Acumulado 2010		
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	19	110	201	18	121	681
	5,8%	33,3%	60,9%	2,2%	14,8%	83,0%
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>			<b>820</b>		

MINFO REGIONALES	Abril 2010			Acumulado 2010		
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	13	-	32	13	-	131
	28,9%	0,0%	71,1%	9,0%	0,0%	91,0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>			<b>144</b>		

#### MINFO Nacional - Estado Solicitudes

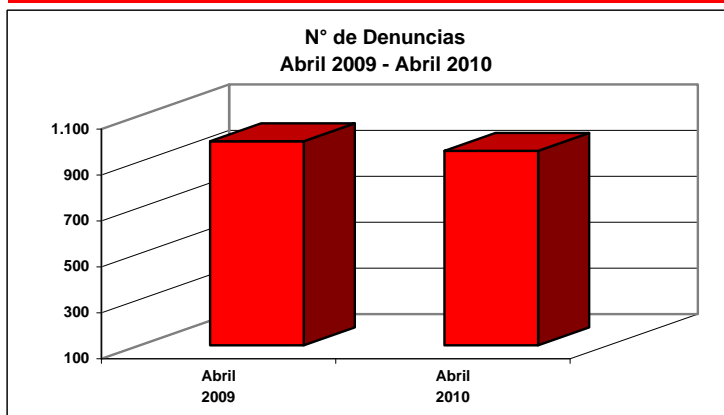
Estado Solicitudes MINFO Nacional Abril 2010		
Estado	Abril 2010	Acumulado 2010
Derivación a otros servicios	17	51
Prórrogas	37	84
Denegaciones	2	3
Oposición de terceros	-	-
Reasignaciones a Regiones	30	92

El Equipo MINFO Nacional tiene la atribución de derivar internamente o contestar una solicitud, pero además puede derivar por oficio a otro servicio, prorrogar una solicitud por la complejidad de la petición, denegar fundadamente una petición, tramitar la oposición de entrega de información por parte de terceros involucrados y reasignar solicitudes a regiones cuando corresponde a información pertinente al territorio.

Las denegaciones, prórrogas y tramitaciones de oposición de terceros son validadas por un abogado asesor del Gabinete del Ministro de Educación. Este profesional tiene a su cargo, además de la asesoría jurídica, la implementación de la información de Transparencia activa exigida por la Ley.

# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc



2.889 denuncias han sido ingresadas durante el primer cuatrimestre de 2010, a través de los canales 600Mineduc disponibles: oficinas presenciales y página Web.

Se observa un número similar de casos ingresados tanto en abril de 2009 como en abril de 2010.

En el período de los últimos 12 meses se han formalizado un total de 11.129 casos.

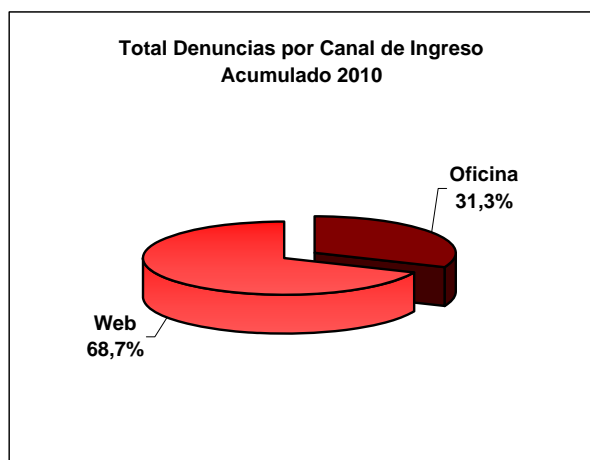
Denuncias	Abril 2009	Abril 2010
	989	947
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>2.889</b>
<b>Últimos 12 Meses</b> (Mayo 2009 - Abril 2010)		<b>11.129</b>

### Denuncias por Canal de Atención

Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios a través de la página Web [www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl): 68,7% de las denuncias ingresadas en el primer cuatrimestre 2010 fueron realizadas por los propios usuarios a través de la Web.

Las cifras de ingreso Web enero-abril 2010 son más altas que el promedio de los últimos 12 meses, el cual alcanza al 61,1%. Este dato muestra una tendencia al alza en esta modalidad de formalización de denuncias.

Sin embargo, es importante señalar que los casos de mayor complejidad (maltrato, discriminación u otros) tienden a ser ingresados mayoritariamente de manera presencial.



Abril 2010		
Oficina	Web	Total
366	581	947
38,6%	61,4%	

Acumulado 2010		
Oficina	Web	Total
905	1.984	2.889
31,3%	68,7%	

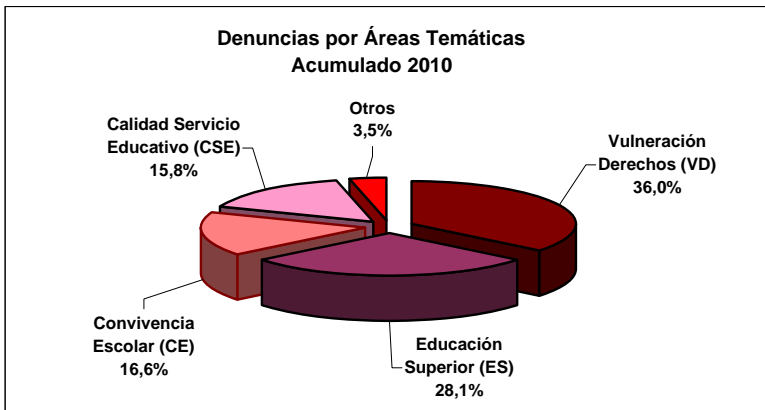
Últimos 12 meses		
(Mayo 2009 - Abril 2010)		
Oficina	Web	Total
4.327	6.802	11.129
38,9%	61,1%	

# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

### Áreas Temáticas más Denunciadas

(ámbitos de resguardo de derechos atendidos por 600Mineduc)



El área temática con mayor cantidad de casos ingresados, durante el primer cuatrimestre 2010, corresponde a Vulneración de Derechos, con casos asociados principalmente a negación de matrícula.

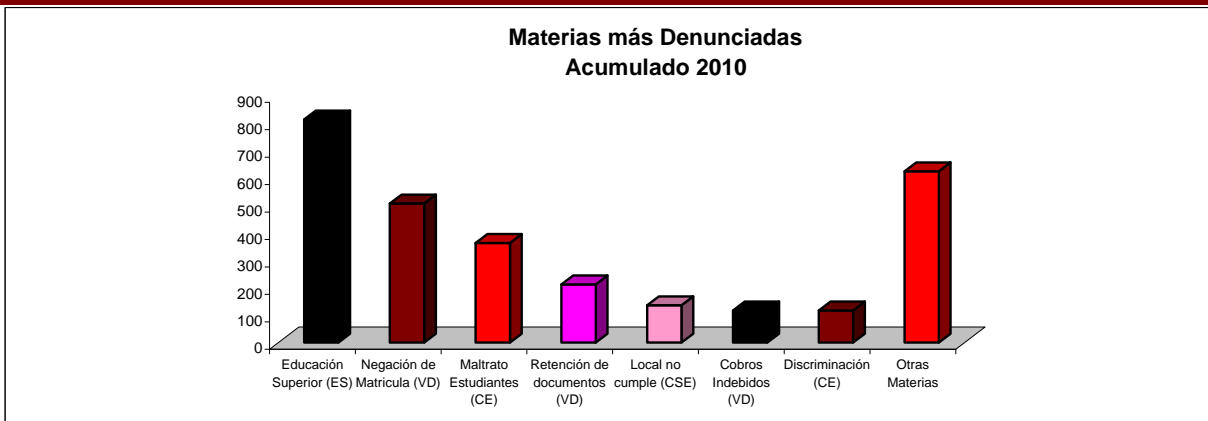
En segundo lugar aparecen los reclamos asociados a Educación Superior, principalmente aquellos referidos a irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos.

Iniciado ya el año escolar en la totalidad de los establecimientos educacionales del país, comienzan a predominar los casos asociados a Convivencia Escolar (maltrato y discriminación), situándose como la primera área temática más denunciada del mes de abril. Las cifras de este tipo de casos van a tender a aumentar durante el año.

Área Temática	Abril 2010	Acumulado 2010
Vulneración Derechos (VD)	251	1.039
Educación Superior (ES)	249	813
Convivencia Escolar (CE)	272	480
Calidad Servicio Educativo (CSE)	140	456
Otros	35	101
<b>Total Denuncias</b>	<b>947</b>	<b>2.889</b>

### Materias más Denunciadas

(categoría a través de la cual el/la usuario/a registra su denuncia en el Sistema)



Materias más denunciadas	Abril 2010
Educación Superior (ES)	249
Maltrato Estudiantes (CE)	226
Negación de Matricula (VD)	92
Medidas Disciplinarias (VD)	60
Discriminación (CE)	46
Cobros Indevidos (VD)	41
Local No Cumple (CSE)	35
Otras Materias	198

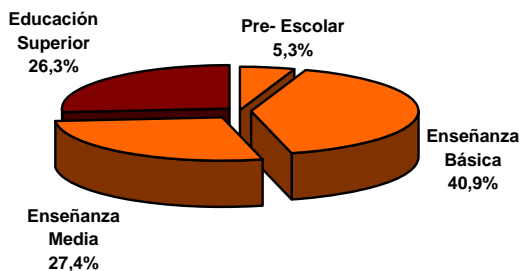
Materias más denunciadas	Acumulado 2010
Educación Superior (ES)	813
Negación de Matricula (VD)	507
Maltrato Estudiantes (CE)	363
Retención de documentos (VD)	212
Local no cumple (CSE)	136
Cobros Indevidos (VD)	117
Discriminación (CE)	117
Otras Materias	624

# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### Denuncias Sistema Escolar vs Educación Superior (denuncias según el nivel educativo del afectado)

Denuncias por Nivel Educativo del Afectado  
Acumulado 2010



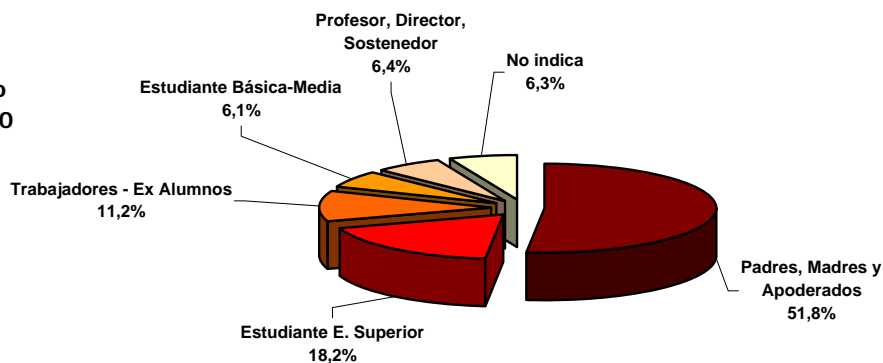
El 74% de las denuncias ingresadas durante el primer cuatrimestre 2010 corresponden a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar. Principalmente corresponden a estudiantes de educación básica o media.

Un 26% de los casos corresponde a casos donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Denuncias por Nivel Educativo del afectado	Abril 2010	Acumulado 2010
Pre- Escolar	65	154
Enseñanza Básica	419	1.182
Enseñanza Media	220	792
<b>Total Sistema Escolar</b>	<b>704</b>	<b>2.128</b>
Educación Superior	243	761
<b>Total</b>	<b>947</b>	<b>2.889</b>

### Denuncias por Tipo de Usuario

Denuncias por Tipo de Usuario  
Acumulado 2010



Denuncias por Tipo de Usuario	Abril 2010	Acumulado 2010
Padres, Madres y Apoderados	495	1.496
Estudiante E. Superior	166	527
Trabajadores - Ex Alumnos	109	323
Estudiante Básica-Media	56	175
Profesor, Director, Sostenedor	53	185
No indica	68	183
<b>Total</b>	<b>947</b>	<b>2.889</b>

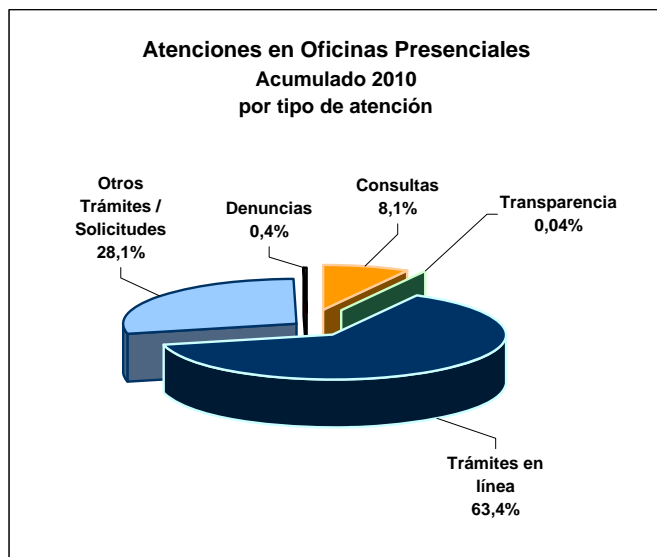
Durante Abril 2010, el 70% de las denuncias ingresadas son realizadas por mujeres. Esto es aún más evidente en los usuarios que declaran ser padres, madres o apoderados, donde el 76,4% de esos casos son ingresados por mujeres.

El 30% de los casos fueron ingresados por hombres (30 usuarios no indican).

# OFICINAS PRESENCIALES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

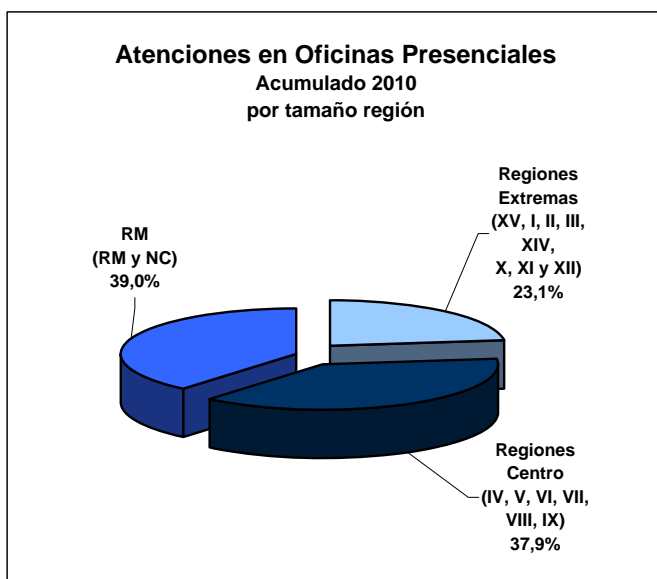
### Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-abril)



Del total de las atenciones registradas en oficinas presenciales, durante el primer cuatrimestre 2010, el 91,5% corresponden a la emisión o solicitudes de Trámites y a "otros trámites".

El área de mayor demanda corresponde a la emisión de licencias de Ed. Media, certificados anuales de estudios o concentraciones de notas disponibles en línea para entrega inmediata a los usuarios/as con 140.108 atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 8,1%, denuncias con un 0,4% y solicitudes de documentos Ley de Transparencia con un 0,04%. Estos tres últimos servicios también son atendidos masivamente a través de la Web o el Call Center (sólo consultas)



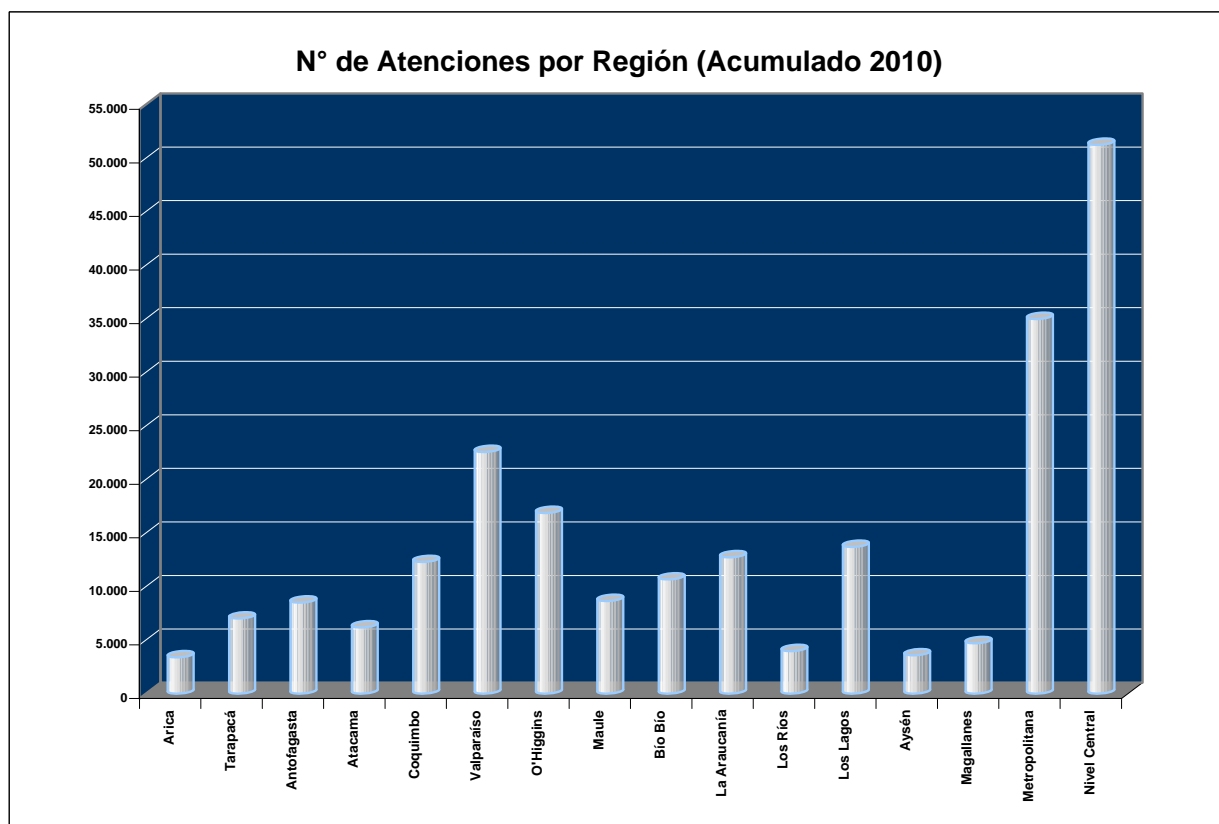
La distribución territorial de la demanda se comporta del siguiente modo. Las regiones extremas absorben el 23,1% de las atenciones. Las regiones del centro del país concentran el 37,9% de la demanda.

La Región Metropolitana, por su parte, absorbe el 39,0% de las atenciones. Existe, sin embargo, un subregistro de un número importante de atenciones de trámites de la RM que son consignadas en el sistema propio de certificación de esta Secretaría Ministerial. En consecuencia, el número de atenciones de la RM es todavía mucho mayor que el aquí consignamos. Se están realizando las gestiones para incorporar la información de la RM en el sistema nacional de registro de atención ciudadana.

Regiones	Consultas	Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites / Solicitudes	Denuncias	Total Atenciones
Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII)	3.469	21	32.408	15.085	115	51.098
Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX)	4.388	23	54.872	23.959	565	83.807
RM (RM y NC)	10.100	39	52.828	23.041	225	86.233
<b>Total Oficinas</b>	<b>17.957</b>	<b>83</b>	<b>140.108</b>	<b>62.085</b>	<b>905</b>	<b>221.138</b>

## OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



### Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-abril)

Región	Consultas	Ley Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Arica	199	3	2.212	954	29	3.397
Tarapacá	922	12	4.156	1.923	7	7.020
Antofagasta	397		5.695	2.407	6	8.505
Atacama	232	2	4.080	1.864	14	6.192
Coquimbo	933	12	7.062	4.207	82	12.296
Valparaiso	1.370	1	14.294	6.681	223	22.569
O'Higgins	112	2	10.847	5.860	59	16.880
Maule	261	5	6.777	1.559	59	8.661
Bio Bio	839	2	7.884	1.846	97	10.668
La Araucanía	873	1	8.008	3.806	45	12.733
Los Ríos	183		2.363	1.411	20	3.977
Los Lagos	205	4	9.475	4.005	17	13.706
Aysén	1.244		1.394	937	9	3.584
Magallanes	87		3.033	1.584	13	4.717
Metropolitana	2.923	26	31.487	329	222	34.987
Nivel Central	7.177	13	21.341	22.712	3	51.246
<b>Total Oficinas</b>	<b>17.957</b>	<b>83</b>	<b>140.108</b>	<b>62.085</b>	<b>905</b>	<b>221.138</b>



**Informe de Gestión**  
**Abril 2010**  
**Oficina de Atención Ciudadana**  
**600 Mineduc**

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Resumen

Consultas

Trámites

Transparencia

Denuncias



Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

[www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl)

Abril de 2010