

Oficina de Atención Ciudadana y de Resguardo de Derechos

Informe Denuncias 2009

ANEXO ESTADÍSTICO N° 5

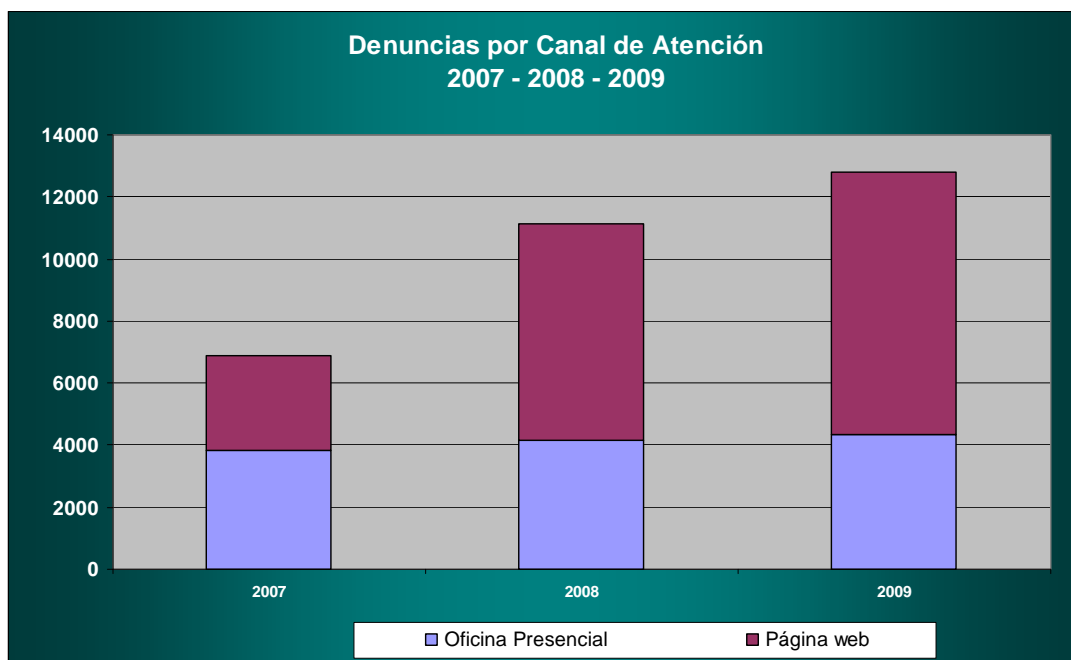


Coordinación Nacional
Oficina de Atención Ciudadana
600 MINEDUC

I.- Informe Denuncias

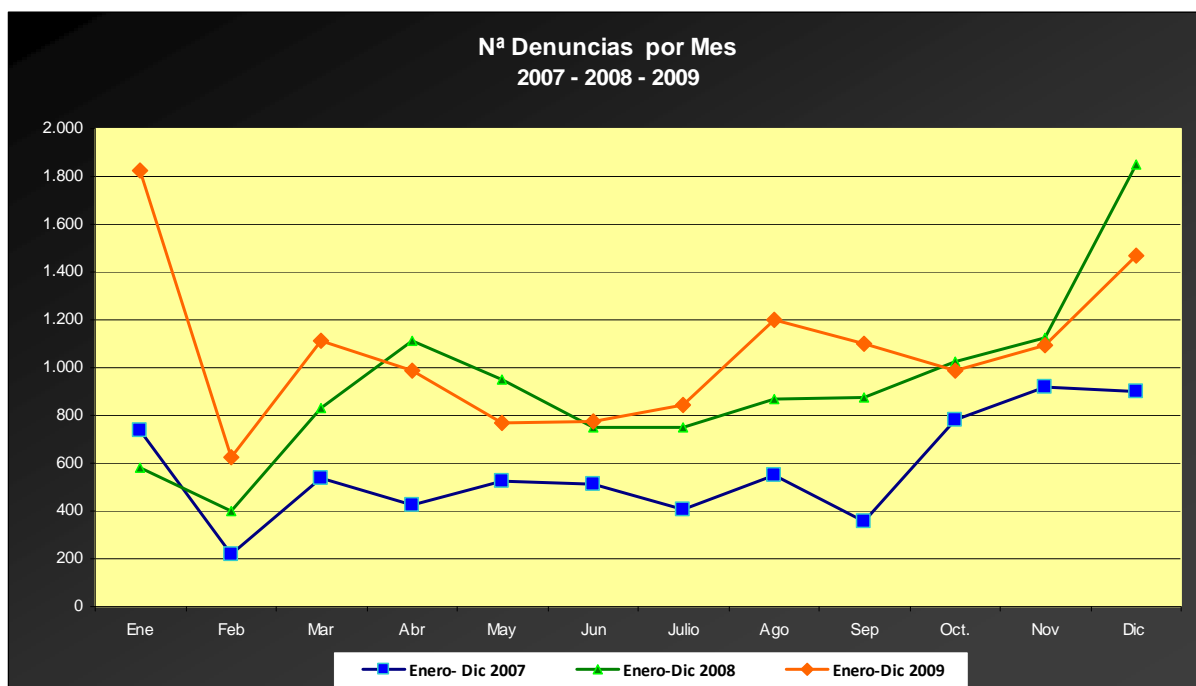
Un total de 12.790 denuncias han sido registradas en nuestras oficinas de atención presencial y a través de la página Web, durante el período 2009. Esta cifra representa un crecimiento del 15% respecto del año anterior en el cual se registraron 11.120 denuncias.

Denuncias ingresadas por	2008	2009
Oficina Presencial	4.148	4.366
Página Web	6.972	8.424
Total	11.120	12.790



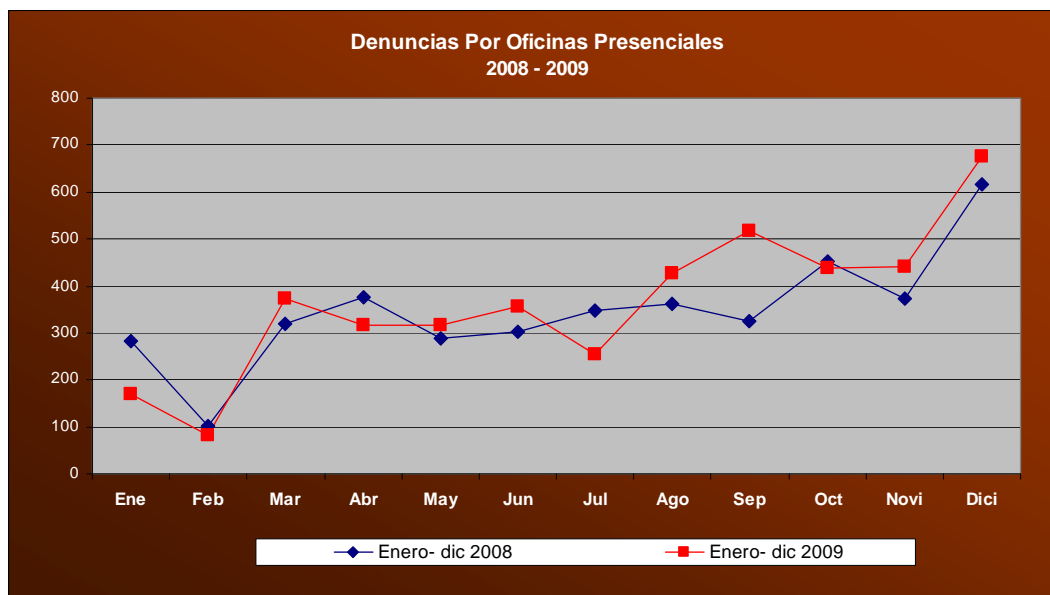
Como se observa en el gráfico anterior, el sistema de denuncias continúa al alza. Cabe destacar que el aumento se explica mayoritariamente por el incremento sostenido que han experimentado los casos que se ingresan a través de la Web, por los propios usuarios. Del total de denuncias ingresadas en el periodo 2009, el 66% de casos se hacen a través de Internet.

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.



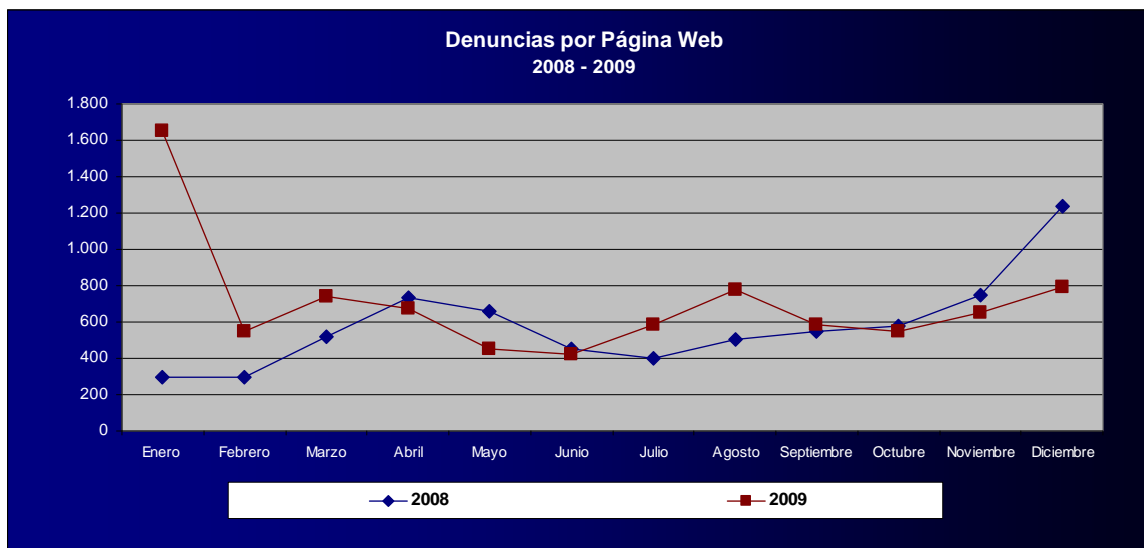
El promedio de denuncias en estos últimos dos años alcanza a 996 casos por mes. Continúan siendo meses de baja, febrero, junio y julio. La curva aumenta a partir de septiembre y crece sostenidamente hasta enero.

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 355 casos por mes. El peak en estos últimos dos años se observa en diciembre de 2009 con cerca de 700 denuncias ingresadas.

En cambio, el comportamiento de las denuncias ingresadas a través de la página Web por los propios usuarios muestra un promedio de 642 denuncias por mes, mostrando un record de ingresos en enero 2009 con más de 1.600 casos (mayoritariamente denuncias asociadas a beneficios de educación superior).

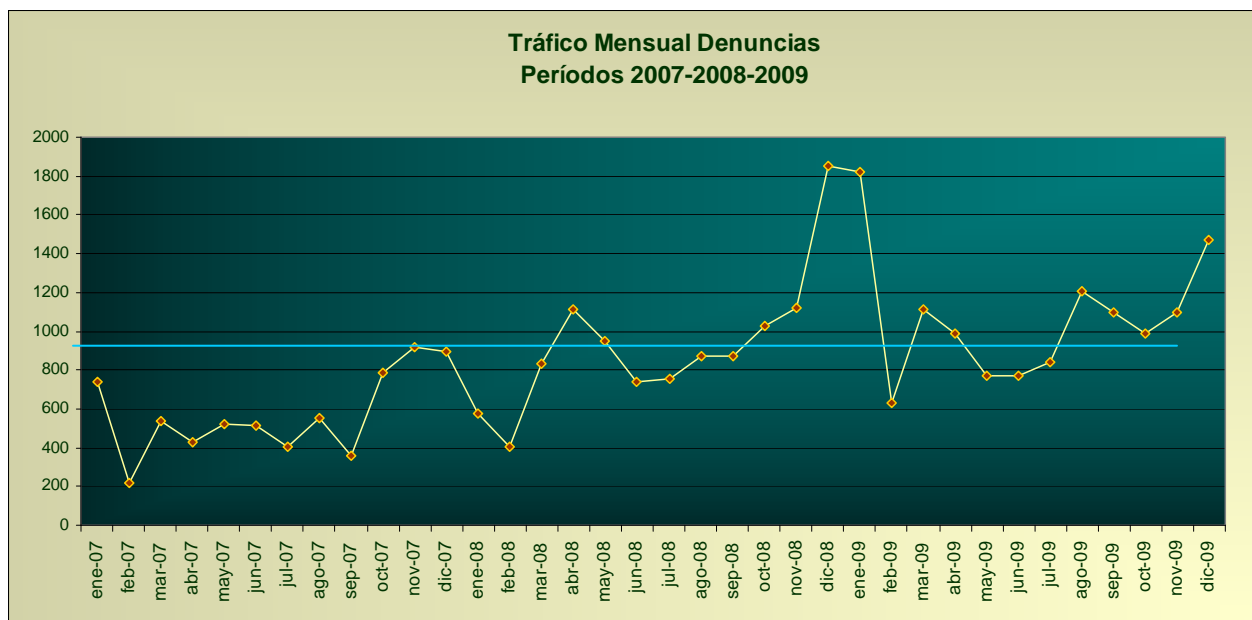


Los meses de mayor tráfico en denuncias ingresadas a través de la Web son noviembre, diciembre, enero, marzo, abril y agosto. Las curvas comparativamente son bastante homogéneas, salvo en las mediciones de diciembre y enero.

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 el período 2009 ingresaron 8.424 denuncias por este canal.

Flujo de las denuncias atendidas

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



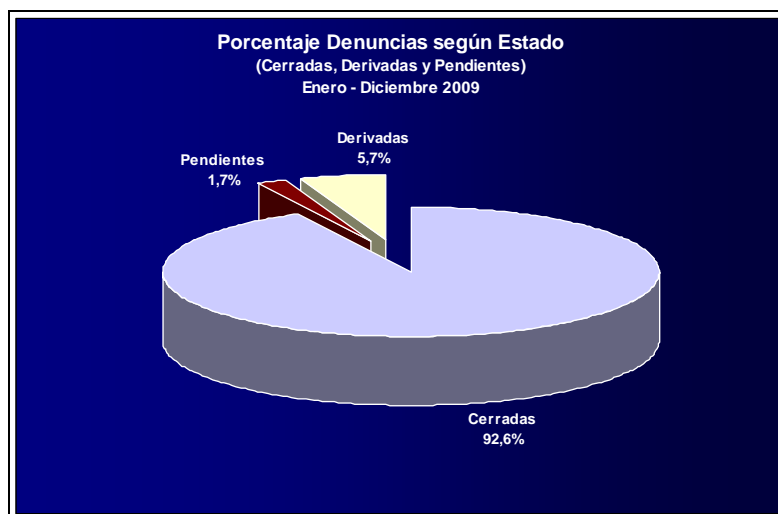
Se empieza a apreciar una cierta tendencia en la curva de atenciones de denuncias. Podemos señalar respecto de algunos comportamientos que podrían repetirse durante los próximos doce meses: un aumento creciente de casos a partir de octubre y hasta enero. Baja en febrero y nuevo repunte en marzo y abril. 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.

Considerando el registro histórico desde que existe el Sistema de Registro Integrado de Atenciones (2007-2009), el promedio de denuncias alcanza a 855 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.

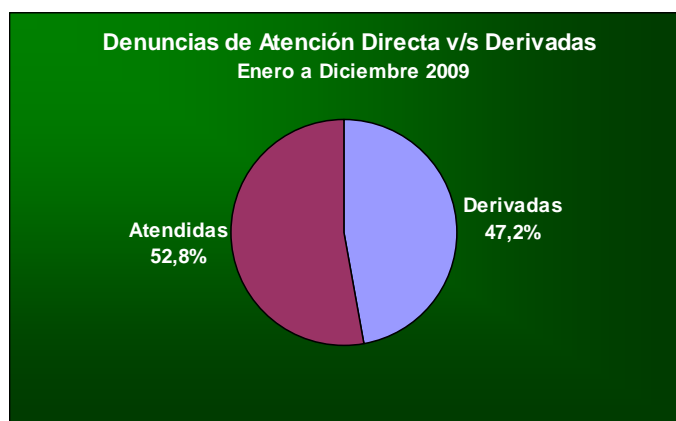
Gestión de las Denuncias/ Denuncias Resueltas

Del total de denuncias recibidas durante el 2009, el comportamiento de atención de casos arroja las siguientes cifras: el 92,6% (11.845 denuncias) fueron cerradas o resueltas durante el periodo, el 5,7% (724 denuncias) han sido derivadas a la red de colaboradores Mineduc¹ (están en proceso de respuesta o solución), y el 1,7% restante (221 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 período 2009, el 52,8% son de atención directa por nuestros funcionarios de oficinas presenciales o del Equipo Web.



El 47,2% restante de las denuncias (6.043 casos) son derivadas a nuestra red de colaboradores a nivel provincial: supervisión técnico pedagógica e inspección de

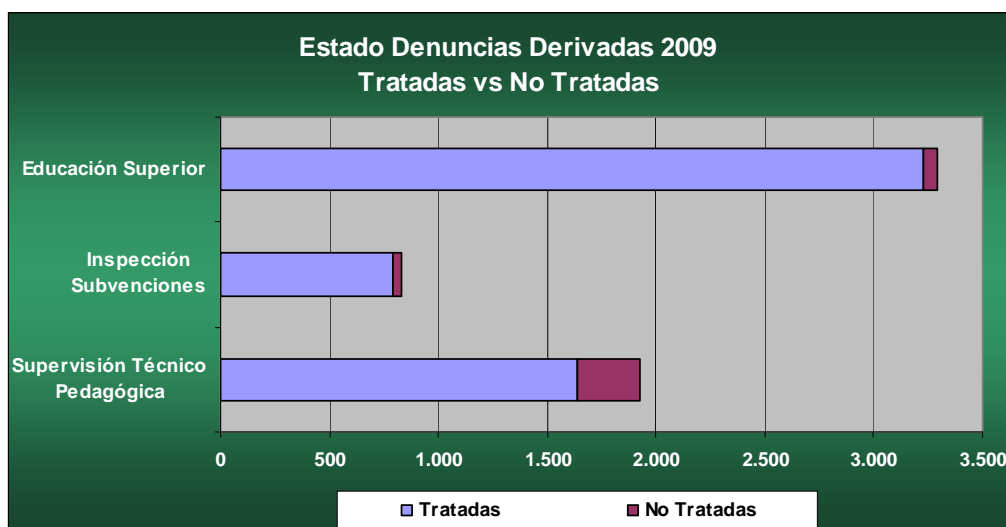
¹ La Red de Colaboradores Mineduc está constituida por profesionales del área de supervisión y de inspección en cada uno de los Departamentos Provinciales del país. Además, compone esta Red, un equipo de la División de Educación Superior.

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 93,6% de cumplimiento, quedando pendientes sólo un total de 386 denuncias para el período 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). 3.289 casos fueron derivados a esta colaboradora con un 98,2% 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.

Denuncias Derivadas a Red de Colaboradores 2009				
Estado	Supervisión Técnico Pedagógica	Inspección Subvenciones	Educación Superior	Total
Tratadas	1.638	788	3.231	5.657
No Tratadas	286	42	58	386
Total	1.924	830	3.289	6.043

Actualmente las cifras, considerando el período 2009, son 85,1% de denuncias tratadas en supervisión técnico pedagógica y 94,9% en inspección de subvenciones. Las cifras de subvenciones obedecen a un trabajo coordinado con la jefatura nacional de subvenciones que instaló el tema de atención de denuncias como prioritario en sus equipos de inspectores.

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.

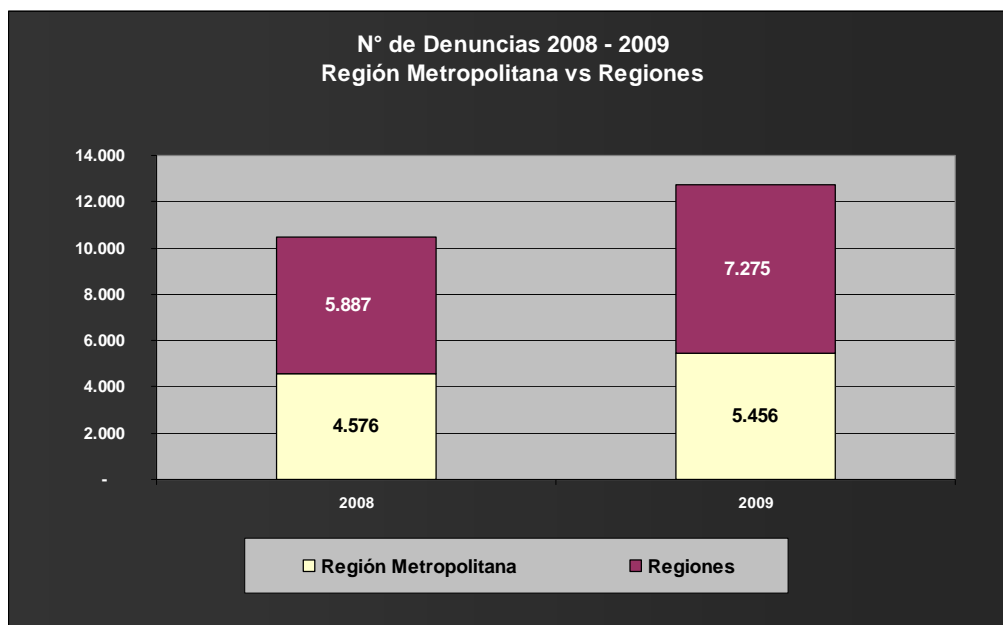
-20 días: Las decisiones definitivas deberán expedirse dentro de los 20 días siguientes, contados desde que, a petición del interesado, se certifique que el acto se encuentra en estado de resolverse.

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 2009, el 42,9% de los casos (5.456 denuncias) corresponde a usuarios/as de la Región Metropolitana. Las restantes 7.275 (57,1%) son denuncias que corresponden a usuarios/as del resto de las regiones del país.

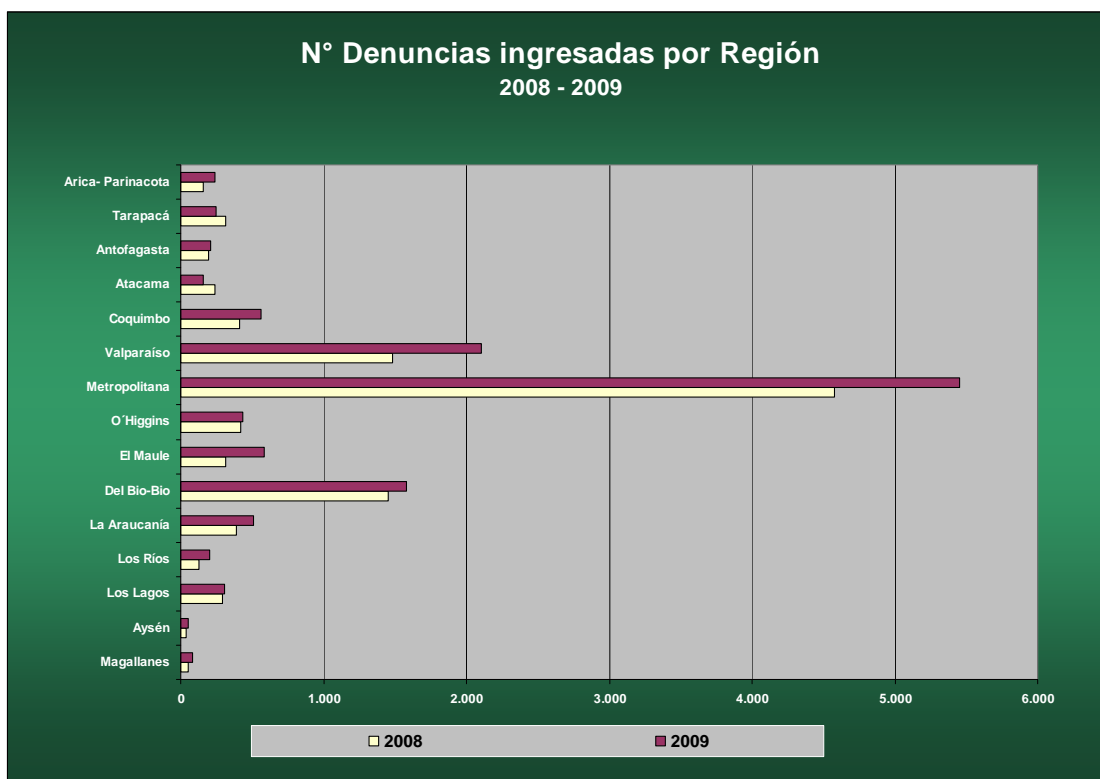
Se observa una leve disminución, en comparación con el año 2008, en el número de denuncias que son ingresadas por usuarios de la Región Metropolitana: 43,7% de las denuncias del período anterior correspondían a esta región.



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

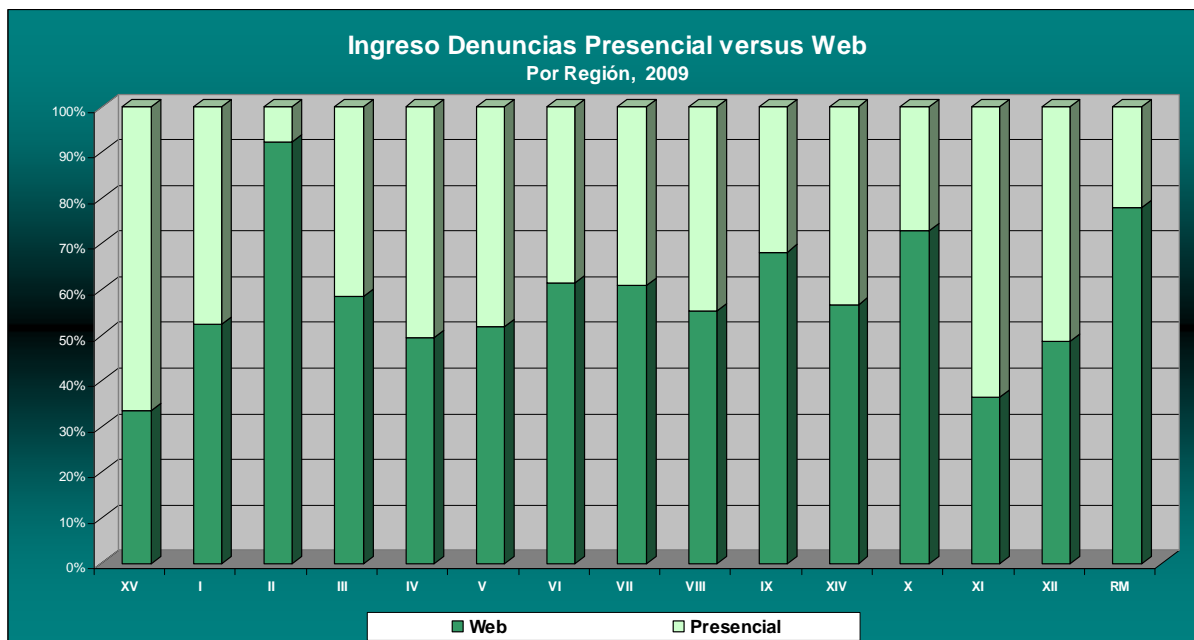
La mayoría de las denuncias corresponde a casos donde el afectado/a es de la Región Metropolitana, con el 42,7% de las atenciones, seguido de la Región de Valparaíso con un 16,5% y la Región del Bío Bío con un 12,4%.

Las tres regiones más grandes del país concentran el 71,5% de las denuncias recibidas, con 9.144 casos. Cifra similar a lo que representaron estas mismas tres regiones en el período 2008 donde alcanzan al 67,5% del total de las denuncias recibidas.



Las regiones que experimentan un mayor crecimiento en relación con el período 2008 son: El Maule, Los Ríos y Arica y Parinacota.

Como habíamos señalado anteriormente, la mayoría de las denuncias son ingresadas a través de la página Web 600mineduc, por los propios usuarios, alcanzando un 66% 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, Metropolitana y Los Lagos 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 Arica, Coquimbo, Aysén y Magallanes 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 64 comunas con mayor frecuencia de casos, todas con más de 52 denuncias en el período. Se agrega a este listado Coyhaique, en tanto capital regional, aun cuando tengan una frecuencia menor. En este conjunto de comunas se concentran el 82,2% de las denuncias recibidas durante el 2009. (10.514 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.

64 Comunas Periodo 2009					
Comuna	N° Denuncias	Comuna	N° Denuncias	Comuna	N° Denuncias
1 SANTIAGO	827	21 RANCAGUA	153	41 CHIGUAYANTE	93
2 VIÑA DEL MAR	721	22 ANTOFAGASTA	151	42 OSORNO	91
3 MAIPÚ	551	23 CHILLÁN	143	43 CURANILAHUE	89
4 CONCEPCIÓN	546	24 SAN BERNARDO	143	44 QUINTA NORMAL	88
5 VALPARAISO	450	25 INDEPENDENCIA	138	45 RENCA	83
6 PUENTE ALTO	360	26 ESTACIÓN CENTRAL	136	46 LA PINTANA	80
7 TEMUCO	301	27 Conchalí	126	47 MACUL	80
8 LA FLORIDA	300	28 LA CISTERNA	125	48 SAN FERNANDO	78
9 ARICA	235	29 PUERTO MONTT	122	49 SAN PEDRO DE LA PAZ	78
10 LA SERENA	234	30 PUDAHUEL	120	50 QUILLOTA	74
11 QUILPUÉ	223	31 EL BOSQUE	118	51 CORONEL	72
12 ÑUNOA	223	32 SAN ANTONIO	116	52 PUNTA ARENAS	72
13 PROVIDENCIA	205	33 VALDIVIA	115	53 LA REINA	67
14 TALCA	200	34 LOS ANGELES	114	54 SAN FELIPE	64
15 COQUIMBO	192	35 COPIAPÓ	112	55 HUALPEN	64
16 QUILICURA	185	36 PAÑALOLÉN	106	56 LA GRANJA	61
17 IQUIQUE	180	37 LINARES	104	57 PEÑAFLORES	59
18 LAS CONDES	163	38 VILLA ALEMANA	102	5 SAN JOAQUÍN	58
19 SAN MIGUEL	161	39 TALCAHUANO	100	59 MELIPILLA	58
20 RECOLETA	155	40 CURICO	98	60 OVALLE	57
				61 CERRILOS	53
				62 PEDRO AGUIRRE CERDA	53
				63 CERRO NAVIA	52
				64 COYHAIQUE	36
				Total 65 Comunas	10.514
				%	82,2%
				Total Denuncias	12.790

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 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 2009 y lo comparamos con el comportamiento del período inmediatamente anterior podemos observar lo siguiente:

N°	Comuna	N° de Denuncias		Dif 2009 vs 208
		2008	2009	
1	SANTIAGO	580	827	247
2	VIÑA DEL MAR	336	721	385
3	MAIPÚ	426	551	125
4	CONCEPCIÓN	431	546	115
5	VALPARAISO	353	450	97
6	PUENTE ALTO	319	360	41
7	TEMUCO	212	301	89
8	LA FLORIDA	353	300	-53
9	ARICA	149	235	86
10	LA SERENA	182	234	52
11	QUILPUÉ	170	223	53
12	ÑUNOA	205	223	18
13	PROVIDENCIA	139	205	66
14	TALCA	73	200	127
15	COQUIMBO	117	192	75
16	QUILICURA	105	185	80
17	IQUIQUE	114	180	66
18	LAS CONDES	77	163	86
19	SAN MIGUEL	166	161	-5
20	RECOLETA	78	155	77
	Total 20 Comunas	4.585	6.412	
	%	41,2%	50,1%	
	Total Denuncias	11.120	12.790	

Lo primero es que el universo de las 20 comunas con mayor cantidad de casos cambia respecto del período anterior. Se mantienen 13 comunas que continúan en ambos períodos registrando alto número de casos.

Las comunas que experimentan porcentualmente los mayores crecimientos son Talca, Las Condes 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 2009, 34,5% de los casos corresponden a quejas o reclamos realizados por estudiantes. De este universo, la mayoría corresponde a estudiantes de educación superior (3.079 casos). El 65,5% corresponden a quejas o reclamos realizados por adultos (7.988 casos), o personas que no están en el sistema escolar o en educación superior. Estas cifras son coincidentes con lo ocurrido en el período anterior, 2008, con una distribución porcentual similar.

La relación entre las denuncias realizadas por mujeres versus las que ingresan los hombres continúa siendo 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.

		2008			2009		
Tipo de Ciudadano		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Estudiantes	Estudiante Educación Básica	201	373	574	93	254	347
	Estudiante Educación Media	370	570	940	339	451	790
	Estudiante Educación Superior	793	1.494	2.287	1.210	1.869	3.079
	Total Estudiantes	1.364	2.437	3.801	1.642	2.574	4.216
				34,2%			34,5%
Adultos	Apoderado/a	829	3.083	3.912	917	2.952	3.869
	Padre/Madre	566	1.359	1.925	587	1.577	2.164
	Trabajador/a	144	247	391	208	401	609
	Profesor	184	372	556	214	327	541
	Director	12	11	23	28	14	42
	Sostenedor	10	11	21	12	20	32
	Ex Alumno	160	323	483	294	437	731
	Total Adultos	1.905	5.406	7.311	2.260	5.728	7.988
				65,8%			65,5%
No indica Género				8			586
Total		3.269	7.843	11.120	3.902	8.302	12.790
		29,4%	70,6%		32,0%	68,0%	

Otro dato relevante tiene que ver con el alto número de denuncias presentadas por padres, madres o apoderados/as, las que llegan a 6.033 casos, 47% del total de las denuncias recibidas en el período. Esta cifra es menor en comparación con el período 2008, donde los casos de padres y apoderados representaron el 52,5%.

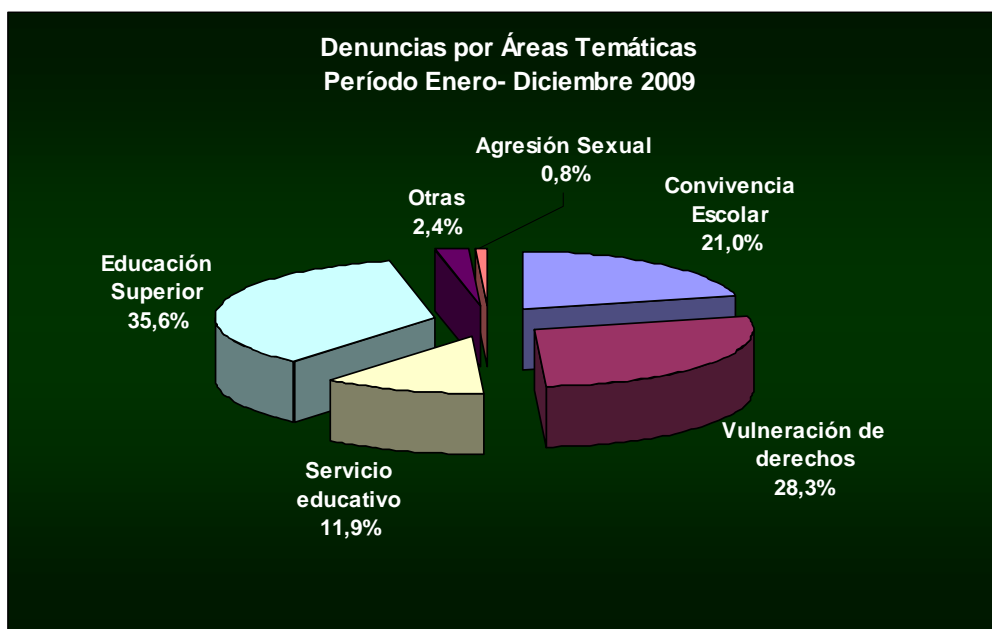
Si observamos lo que ha ocurrido en los últimos dos años en el comportamiento por tipo de usuarios, podemos observar que se mantienen ciertas tendencias, a pesar del aumento importante de casos en el último año respecto del anterior.

En la relación denuncias realizadas por estudiantes versus adultos, la proporción es más o menos equivalente 34,2% en el 2008 y 34,5% en el 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.

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 4.500 casos (35,6%), y vulneración de derechos con 3.614 denuncias.



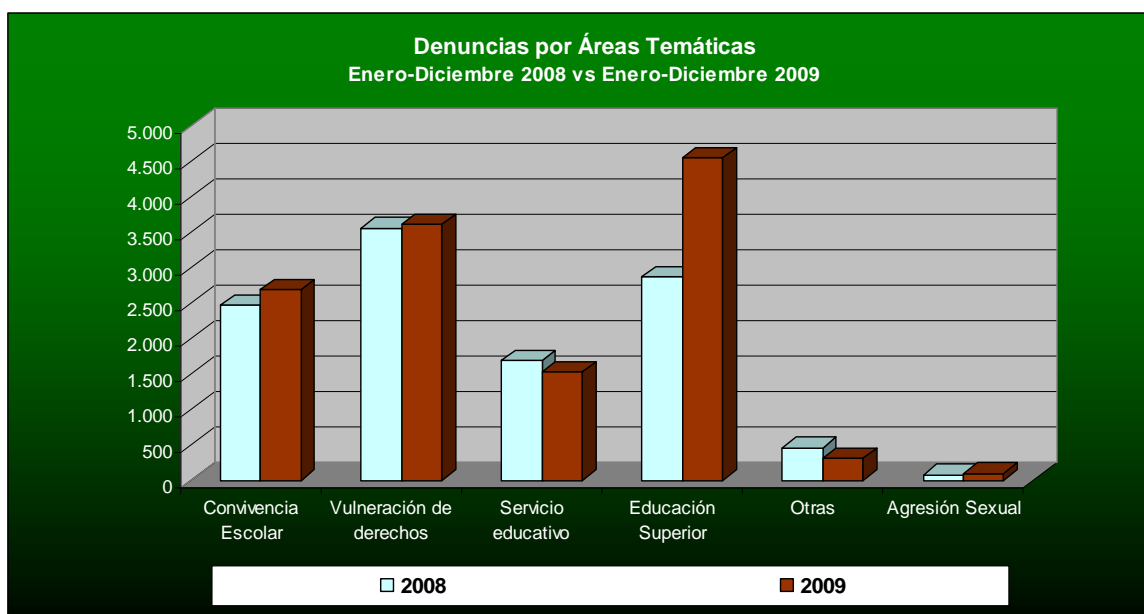
4.555 denuncias asociadas a Educación Superior se ingresaron durante el último período 2008-2009. Es el área temática más denunciada durante estos últimos 12 meses. De ellas la mayoría corresponde a irregularidades en la postulación, asignación o renovación de becas y créditos.

En segundo lugar, aparecen las denuncias asociadas a vulneración de derechos (3.614 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 (2.685 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 1.525 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 2008. Comparados los dos últimos años, las denuncias asociadas a educación superior son las que experimentan el mayor crecimiento.



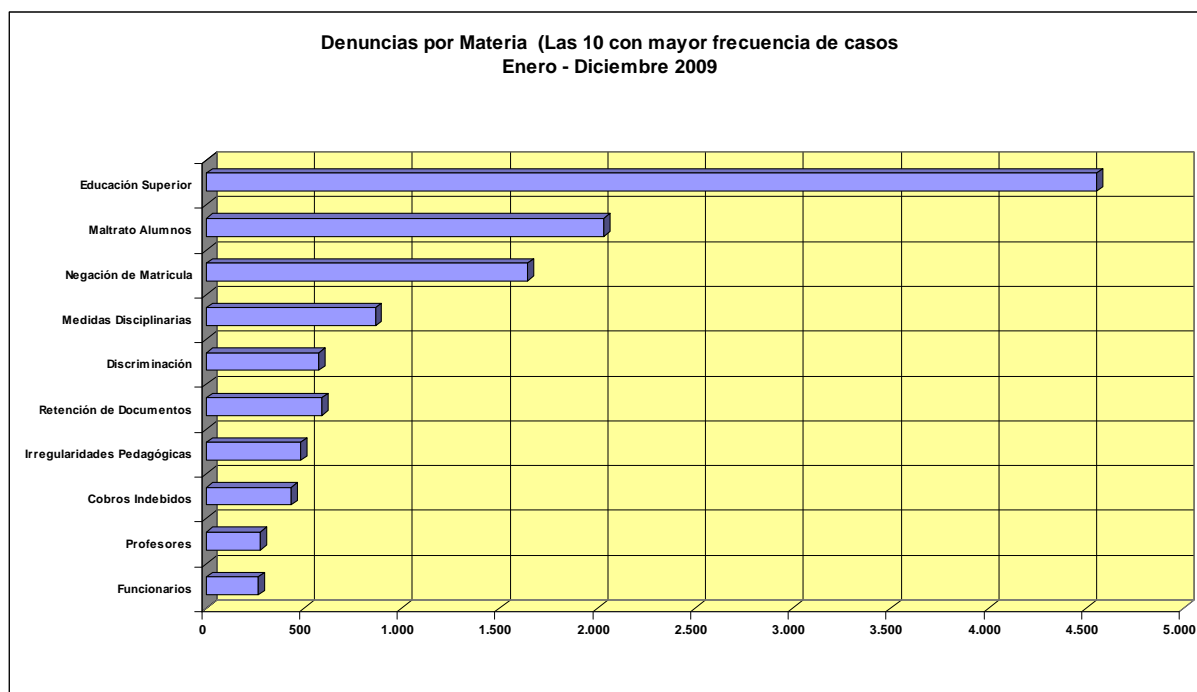
Por Materia

La materia más denunciada en el período 2008-2009 corresponde evidentemente a **educación superior** con 4.555 casos, lo que representa el 35,6% 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 2.030 casos, lo que representa el 15,9% 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 1.643 casos, lo que representan el 12,9% 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 866 casos, lo que representa el 6,3% 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.



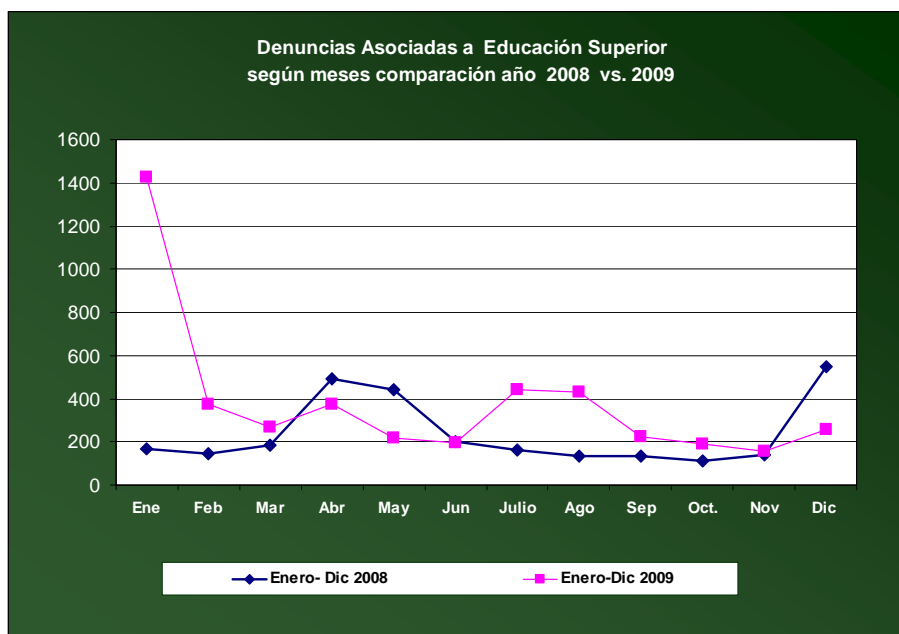
El sistema de registro permite ingresar una denuncia y clasificarla por cualquiera de las materias del árbol temático. Adicionalmente, el sistema permite una segunda categorización, lo que nos da la posibilidad de identificar con mayor precisión el tipo de problema aludido. Atendiendo a esta segunda 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 durante el 2009, con 4.555 casos. En comparación con el mismo periodo 2008, se han recibido 1.685 casos adicionales. La mayoría de estas denuncias corresponde a irregularidades en postulación, asignación o retención de documentos de estudio (que suman 78% del total de las denuncias asociadas a Educación Superior).

Denuncias Referidas a Educación Superior	2008	2009
Irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos	2530	3.529
Retención de documentos de estudio	160	135
Incumplimiento de Planes y Programas	0	95
Problemas con reglamento de evaluación	94	23
Medidas disciplinarias	35	46
No devolución de documentos entregados en garantía	22	11
Rechazo solicitud	29	18
Otros	0	698
Total	2870	4.555

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.



Maltrato

La segunda materia de mayor presencia durante el período 2009 tiene que ver con casos asociados a Maltrato con 2.030 denuncias. Las que presentan un mayor número corresponden a Maltrato psicológico de un adulto a un alumno, seguidas de los casos referidos a maltrato físico entre alumnos.

Denuncias Referidas a Maltrato	2008	2009
Maltrato psicológico de adulto a alumno	995	905
Maltrato físico de adulto a a alumno	338	278
Maltrato entre alumnos *	479	38
Maltrato psicológico entre alumnos	-	253
Maltrato físico entre alumnos	-	556
Total	1.812	2.030

- 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.

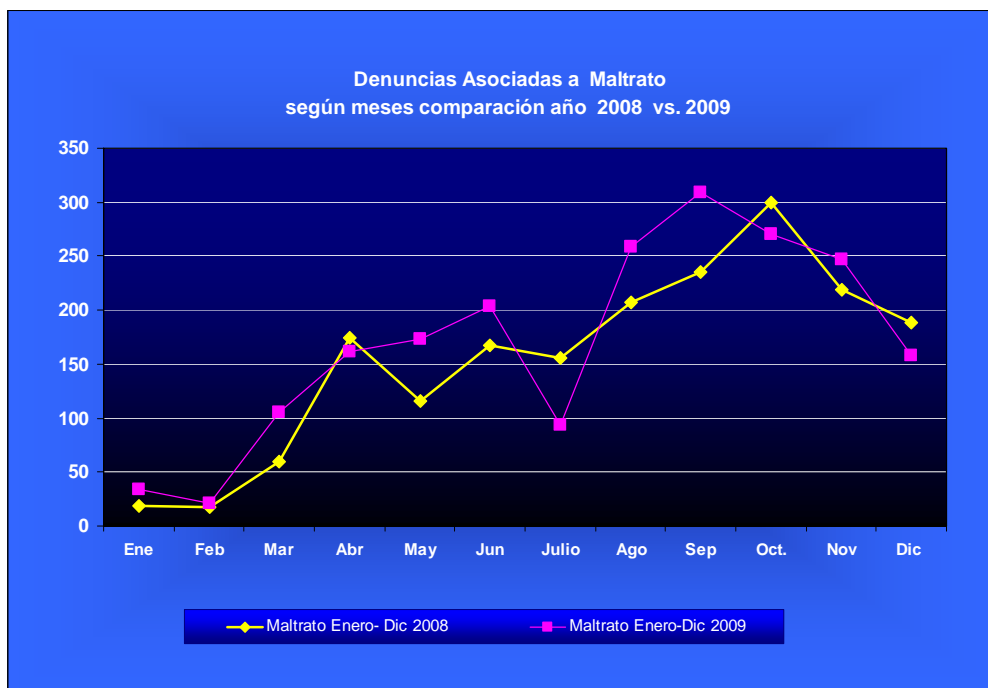
Si comparamos el comportamiento de este tipo de denuncias en los dos últimos períodos, se observa claramente una tendencia al alza en el total de este tipo de casos. Sin embargo, podemos observar también que habido una leve disminución en el número de casos referidos a maltrato físico de adulto a alumnos, 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 479 casos en el período 2008 a 847 en el período 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 77%.

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 2008 como el 2009, el mayor número de casos se presentó en el III y IV Trimestre, situándose los peaks de caso en septiembre y octubre.

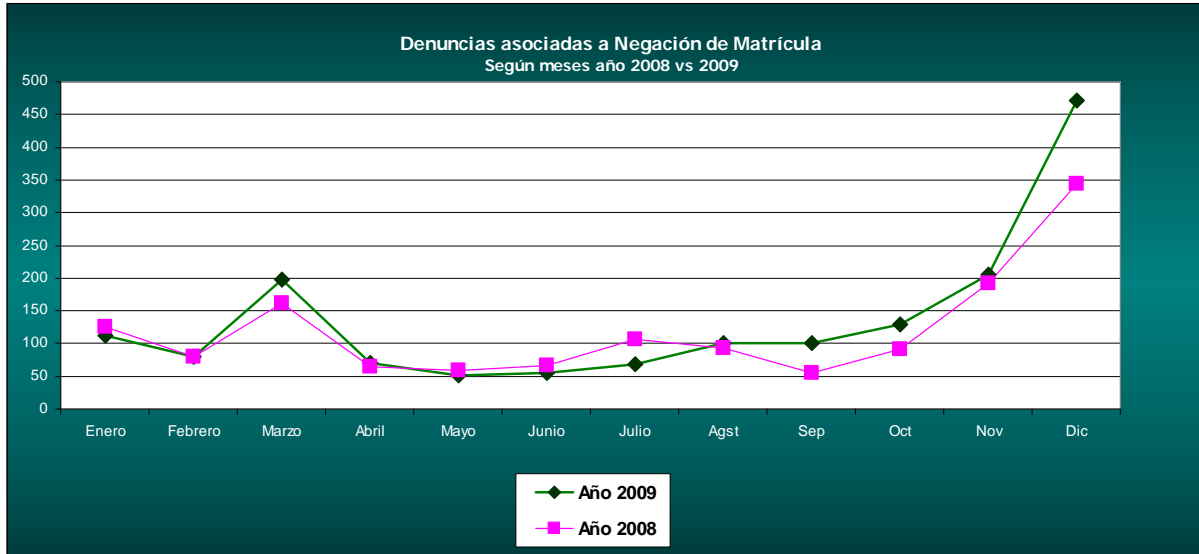


Negación de Matrícula

1.643 denuncias asociadas a negación de matrícula se ingresaron durante el 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 por rendimiento escolar.

Denuncias Referidas a Negación de Matrícula	2008	2009
Por disciplina escolar	738	953
Por razones económicas	211	289
Por rendimiento escolar	169	201
Por carencia de vacantes	173	73
Por problemas con apoderados(as)	100	120
Por no cumplir con edad mínima de ingreso	37	5
Por requerir matrícula gratuita	12	2
Total	1440	1643

Continúa siendo la principal razón de negación de matrícula (o no renovación), las situaciones asociadas a disciplina escolar, concentrando el 58% de las denuncias en este tipo de casos. El total de denuncias por negación de matrícula presenta un crecimiento del 29% en comparación con el período 2008.

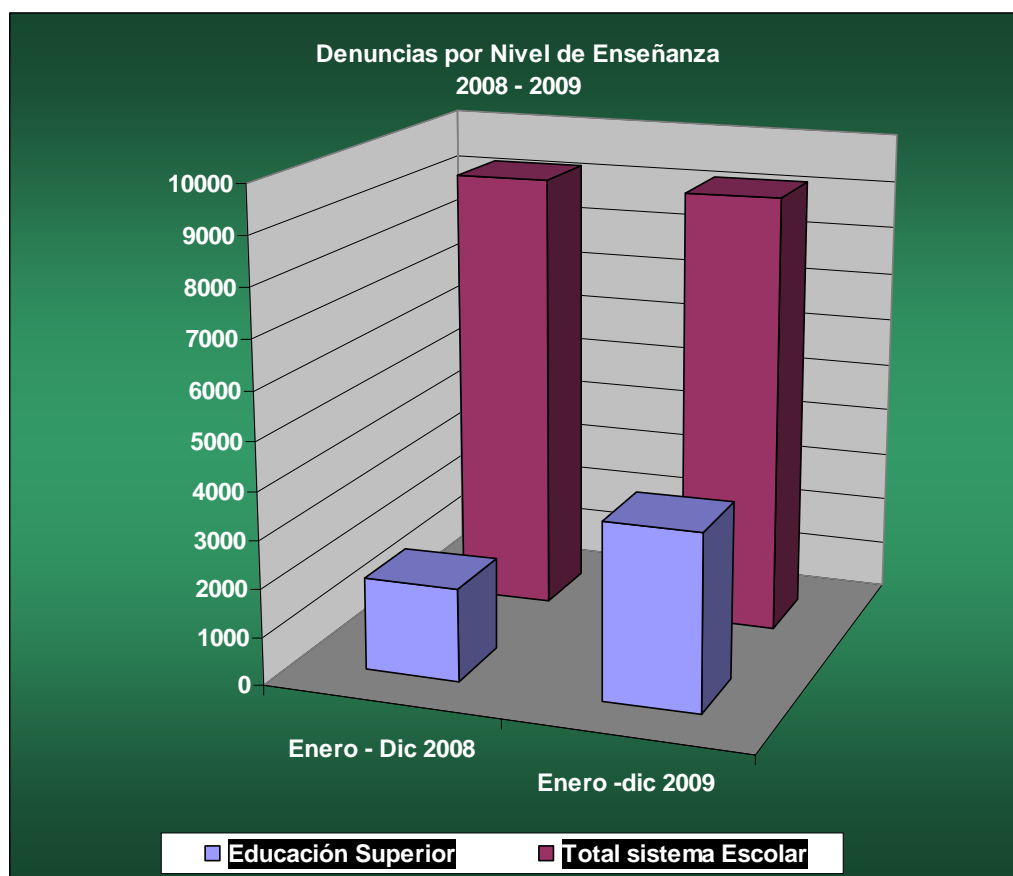


La curva de crecimiento de este tipo de denuncias sitúa sus peaks de casos, como es de esperar, en el primer y, particularmente, en el último trimestre de cada año. Durante el último trimestre del 2009, se presentaron más de 800 casos asociados a esta materia.

Distribución de las denuncias por Nivel de Enseñanza

Del total de denuncias recibidas durante el período 2009, el 71,4% corresponden a casos donde el afectado es identificado como estudiante de alguno de los niveles del sistema escolar: parvularia, básica y enseñanza media..

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 90,6%, casi el doble más de casos. En cambio, las denuncias donde el afectado es identificado como estudiante del algún nivel del sistema escolar, se mantienen en un nivel similar..

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.

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 2009 llega a los 12.790 casos. Esto representa un crecimiento del 15% en comparación con el 2008. El alza experimentada es más acotada que la que observamos el 2008 en comparación con el año 2007, donde el crecimiento fue superior al 60%.
- Predomina en este último período 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 se desarrollaron 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 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 855 casos por mes.

- Se reitera la tendencia al alto número de casos que son ingresados por padres, madres o apoderados/as, con un 47% 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 es la mejora sustantiva en el desempeño de la red de colaboradores de denuncias, particularmente el área de inspección de subvenciones en el nivel provincial. Esto obedece, entre otras cosas, a las gestiones realizadas con la Coordinación Nacional de Subvenciones, 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.