



Informe de Gestión
Enero 2010
Oficina de Atención Ciudadana
600 Mineduc

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Resumen

Consultas

Trámites

Transparencia

Denuncias

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

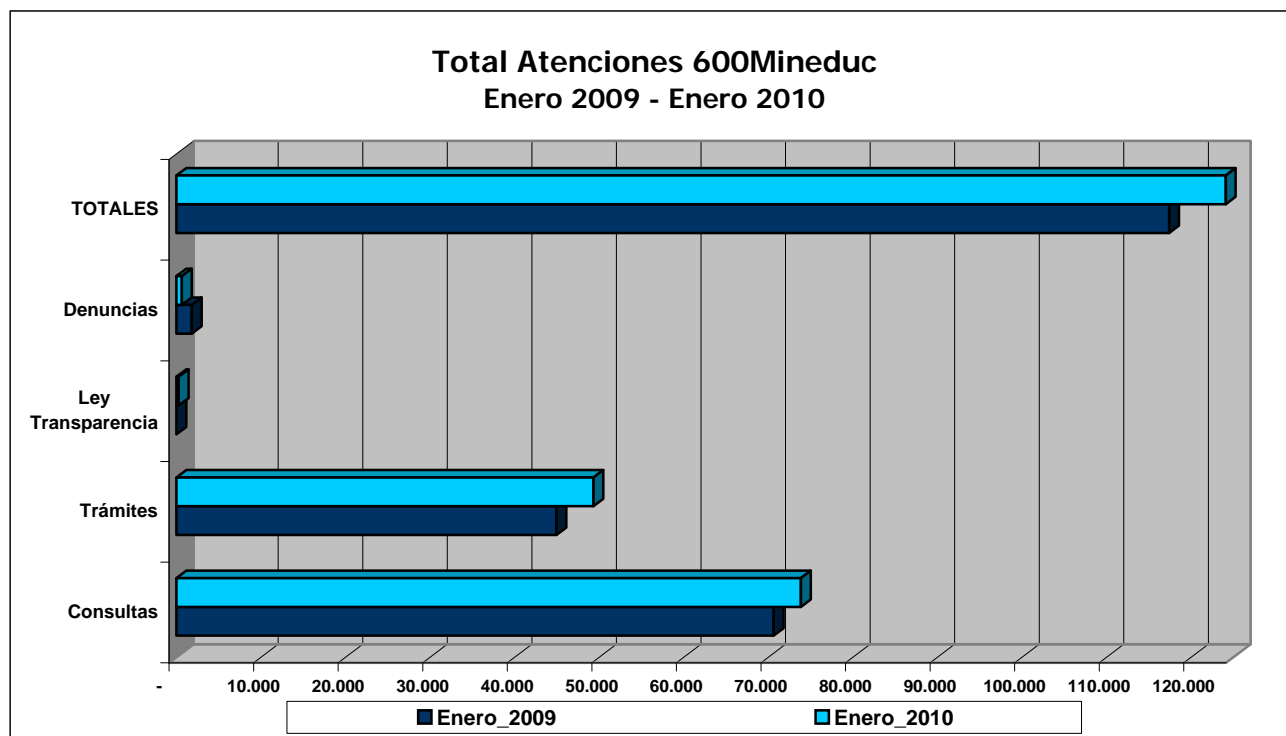
www.600mineduc.cl

Enero de 2010

RESUMEN

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Consultas	Enero 2009	Enero 2010	Acumulado Año 2010	73.852
	70.641	73.852	Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	646.617
Trámites	Enero 2009	Enero 2010	Acumulado Año 2010	49.321
	44.941	49.321	Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	377.872
Ley Transparencia	Enero 2009	Enero 2010	Acumulado Año 2010	272
	-	272	Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	3.327
Denuncias	Enero 2009	Enero 2010	Acumulado Año 2010	649
	1.822	649	Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	11.617
TOTALES	Enero 2009	Enero 2010	Acumulado Año 2010	124.094
	117.404	124.094	Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	1.039.433



CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

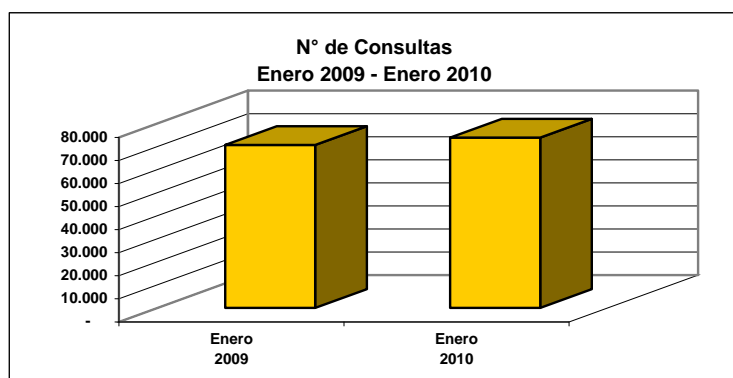
Consultas	Enero 2009	Enero 2010
	70.641	73.852

Acumulado Año 2010	73.852
--------------------	--------

Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	646.617
---	---------

Un total de 73.852 consultas ingresaron durante el mes de enero 2010, considerando los tres canales de atención 600Mineduc: oficinas presenciales, Web y Call Center.

En los últimos 12 meses se han registrado 646,617 consultas.

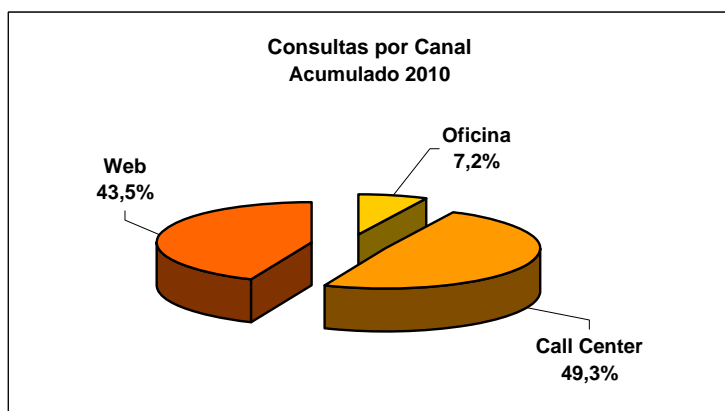


Consultas por Canal de Atención

Enero 2010			73.852
Oficina	Call Center	Web	
5.321	36.400	32.131	
7,2%	49,3%	43,5%	

Últimos 12 meses (Feb 2009-Ene 2010)			646.617
Oficina	Call Center	Web	
80.482	354.516	211.619	
12,4%	54,8%	32,7%	

Acumulado 2010			73.852
Oficina	Call Center	Web	
5.321	36.400	32.131	
7,2%	49,3%	43,5%	



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

Durante enero 2010, se registraron 36.400 llamadas telefónicas y 32.131 consultas Web.

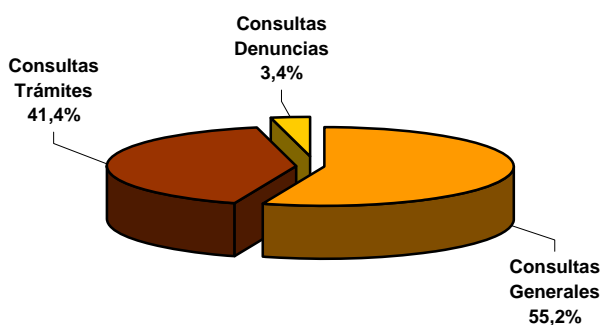
CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Tipos de Consultas

Tipos de Consultas		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias
	Enero 2010	40.795	30.563	2.494
	Acumulado 2010	40.795	30.563	2.494

N° Consultas por Tipo de Información Acumulado 2010



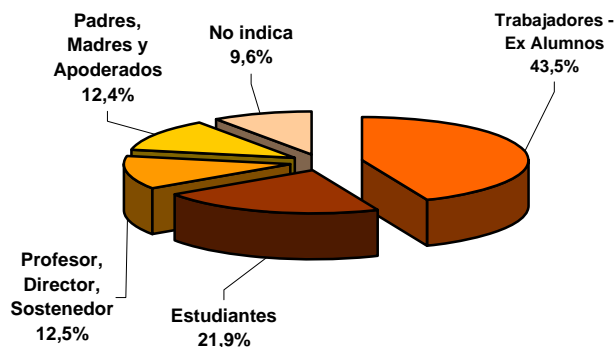
600Mineduc dispone en su sistema de registro de tres tipos de árboles de información: Consultas Generales (sistema escolar y educación superior), Trámites (certificación, legalizaciones, convalidaciones, etc.) y Denuncias (resguardo de derechos).

Consultas por Tipo de Usuario

Consultas por Tipo de Usuario	
Trabajadores - Ex Alumnos	32.132
Estudiantes	16.200
Profesor, Director, Sostenedor	9.236
Padres, Madres y Apoderados	9.178
No indica	7.106
Total	73.852

El 62% de las consultas son ingresadas por mujeres. 32% las formulan hombres (2% no indica)

Consultas por Tipo de Usuario Enero 2010



CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

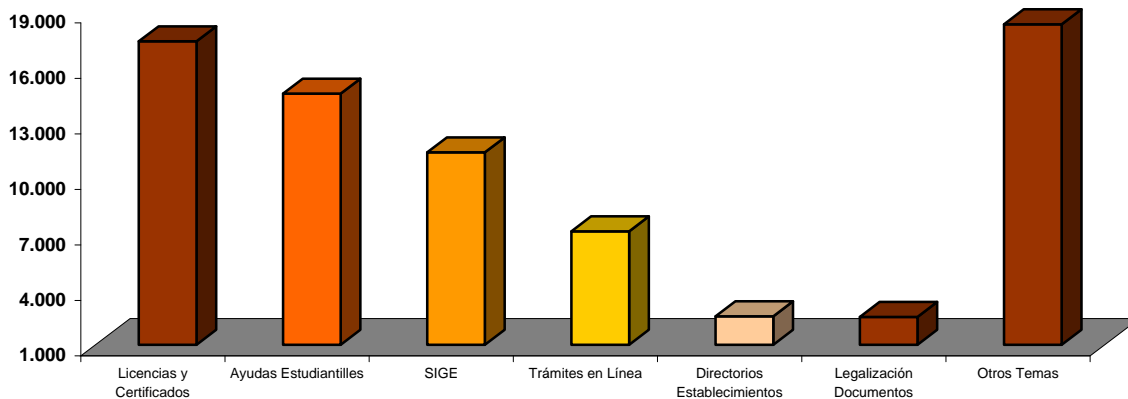
Áreas Temáticas más Consultadas

(tema a través del cual el/la usuario/a registra su consulta en el Sistema)

Área Temática	Enero 2010	Acumulado 2010
Licencias y Certificados	17.398	17.398
Ayudas Estudiantiles	14.568	14.568
SIGE	11.397	11.397
Trámites en Línea	7.131	7.131
Directorios Establecimientos	2.537	2.537
Legalización Documentos	2.503	2.503
Otros Temas	18.318	18.318
Total Denuncias	73.852	73.852

El área temática con mayor cantidad de consultas ingresadas, durante enero 2010, corresponde a Licencias y Certificados. Esto está asociado a la alta demanda de este tipo de documentos en el periodo de ingreso a la educación superior o a la búsqueda de matrícula en el sistema escolar. Existe una alta expectativa por parte de los usuarios/as de poder obtener estos documentos directamente a través de internet, por lo mismo el cuarto tema más consultado es "trámites en línea".

Consultas por Áreas Temáticas
Enero 2010



La segunda materia más consultada corresponde a Ayudas Estudiantiles. Aquí se puede encontrar información sobre becas (básica, media y superior), créditos, TNE (Pase Escolar) y beneficios de salud, vivienda, alimentación, recreación y útiles escolares.

Existe también una alta demanda de información sobre el SIGE (Sistema de Información General de Estudiantes), mayoritariamente canalizada a través del servicio call center para el apoyo a establecimientos educacionales en el ingreso de información para el proceso de actas 2009 y prematrícula 2010.

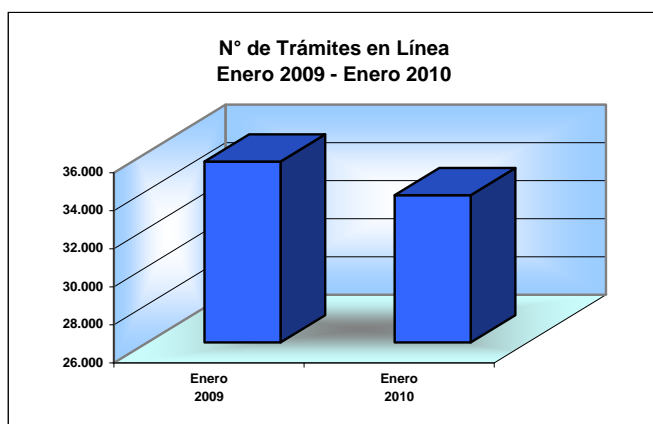
TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Trámites En Línea	Enero 2009	Enero 2010
	35.512	33.741

Acumulado Año 2010	33.741
--------------------	--------

Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	290.038
---	---------



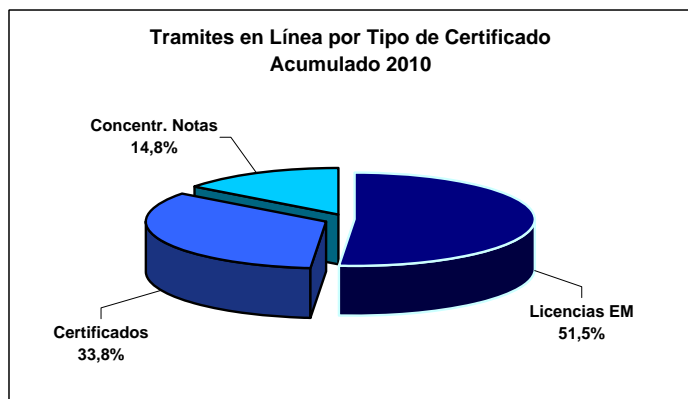
Cerca de 34 mil documentos fueron entregados durante enero 2010. La emisión de licencias de Enseñanza Media, certificados y concentraciones de notas se realiza principalmente en las oficinas presenciales 600Mineduc de todo el país. A partir de 2009, se inició la emisión de licencias de EM a través de Internet (ver pág. sgte.) En este mes se observa una leve disminución de emisiones respecto de enero 2009, lo que podría explicarse por la puesta en marcha del proyecto Web.

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

Enero 2010		
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
17.368	11.389	4.984
51,5%	33,8%	14,8%

Acumulado 2010		
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
17.368	11.389	4.984
51,5%	33,8%	14,8%

Últimos 12 meses (Feb 2009 - Ene 2010)	290.038	
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas
117.343	151.425	21.270



Durante enero 2010, el documento más solicitado corresponde a Licencias de E. Media. Esta tendencia se revierte a lo largo del año donde predomina la demanda de certificados anuales de estudios (ver tabla últimos 12 meses).

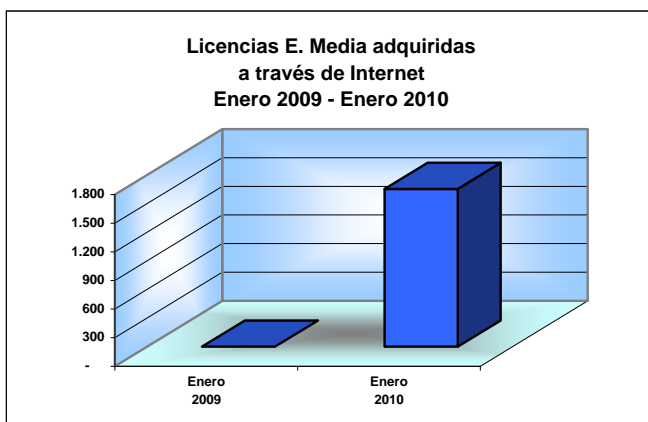
TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Licencias Ed. Media adquiridas a través de Internet	Enero 2009	Enero 2010
	-	1.653

Acumulado Año 2010	1.653
---------------------------	--------------

Últimos 5 Meses (Septiembre 2009 - Enero 2010)	3.579
--	--------------



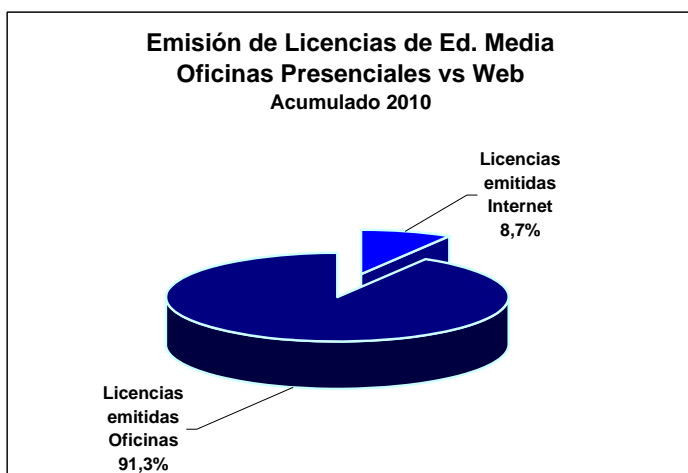
A mediados de septiembre de 2009 se puso en marcha el proyecto de emisión de Licencias de Ed. Media a través de Internet.

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

Desde su puesta en marcha, enero 2010 es el mes en el que más licencias fueron adquiridas por los usuarios.

Total Licencias Educación Media Emitidas

Emisión Licencias Educación Media	Enero 2010		Acumulado 2010	
Licencias emitidas Internet	1.653	8,7%	1.653	8,7%
Licencias emitidas Oficinas	17.368	91,3%	17.368	91,3%
Total Licencias emitidas	19.021		19.021	



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

Del total de Licencias emitidas durante enero 2010, casi el 9% fueron adquiridas a través de Internet.

[Anterior](#)

[Portada](#)

[Consultas](#)

[Trámites](#)

[Transparencia](#)

[Denuncias](#)

[Seguir](#)

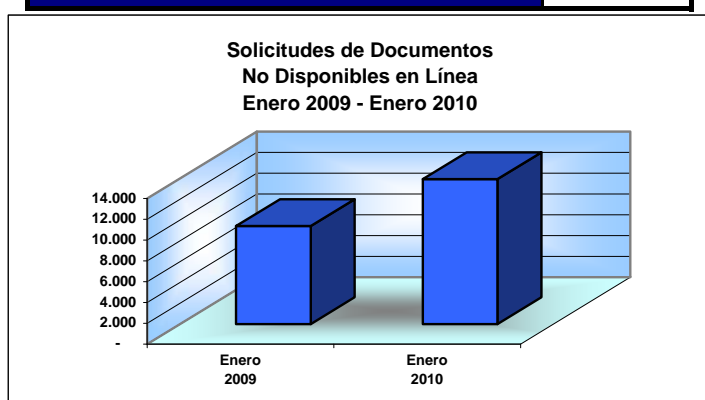
TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Solicitudes de Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media)	Enero 2009	Enero 2010
	9.429	13.927

Acumulado Año 2010	13.927
---------------------------	---------------

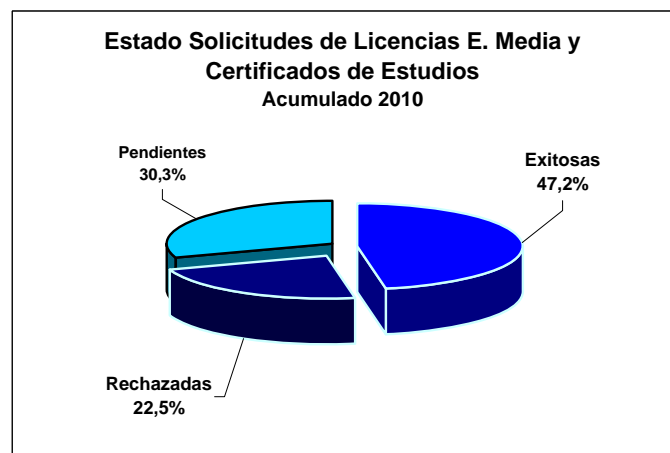
Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	84.255
--	---------------



Un total de 13.927 solicitudes de Licencias de E. Media y Certificados de Estudios No Disponibles en línea ingresaron durante enero de 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 o al Departamento de Exámenes para que sea cargada en el Sistema y posteriormente adquirida por los usuarios/as en cualquier oficina presencial 600Mineduc del país.

Estado de Solicitudes de Certificados y Licencias No Disponibles en Línea

Estado	Enero 2010		Acumulado 2010		Últimos 12 meses	
Exitosas	6.577	47,2%	6.577	47,2%	44.794	53,2%
Rechazadas	3.128	22,5%	3.128	22,5%	31.858	37,8%
Pendientes	4.222	30,3%	4.222	30,3%	7.603	9,0%
Total	13.927		13.927		84.255	



En torno al 50% de las solicitudes ingresadas culminan exitosamente el proceso.

Existe una alta tasa de "rechazo" de solicitudes, la que se explica básicamente por una mala formulación de la solicitud por parte del usuario; no figura en actas; solicitud repetida; figura en otro año; ya existe en el sistema; etc.

En cualquier caso, se requiere mejorar procedimientos para reducir estas cifras de "rechazo".

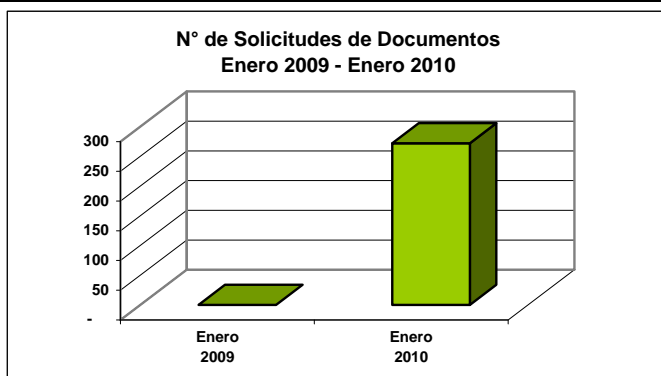
Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Solicitudes Documentos Ley Transparencia	Enero 2009	Enero 2010
	-	272

Acumulado Año 2010	272
---------------------------	------------

Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	3.327
--	--------------

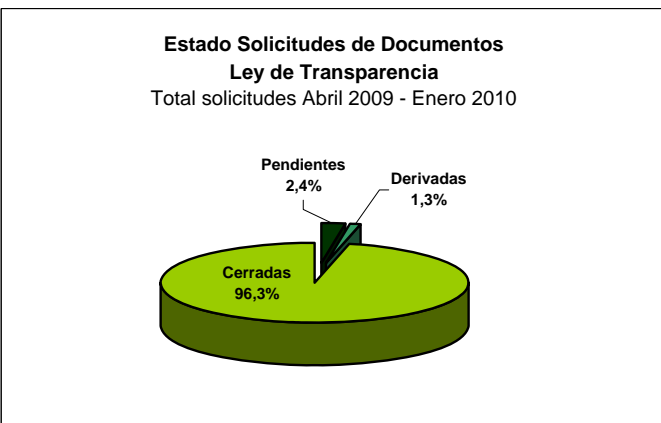


El 20 de abril de 2009 entró en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia. Desde su implementación el Mineduc ha recibido 3.327 solicitudes de documentos. Durante enero de 2010, ingresaron 272 de estas peticiones.

Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

Enero 2010			272
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
80	39	153	
29,4%	14,3%	56,3%	
Acumulado 2010			272
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
80	39	153	
29,4%	14,3%	56,3%	

Últimos 9 meses			3.327
(Abril 2009 - Ene 2010)			
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
80	44	3.203	
2,4%	1,3%	96,3%	



De las 272 solicitudes ingresadas en enero 2010, el 53,4% ya han sido contestadas (cerradas). El comportamiento total, en cambio, alcanza al 96,3% de solicitudes contestadas. Recordemos que el Mineduc tiene 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.

[Anterior](#)

[Portada](#)

[Consultas](#)

[Trámites](#)

Transparencia

[Denuncias](#)

[Seguir](#)

Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

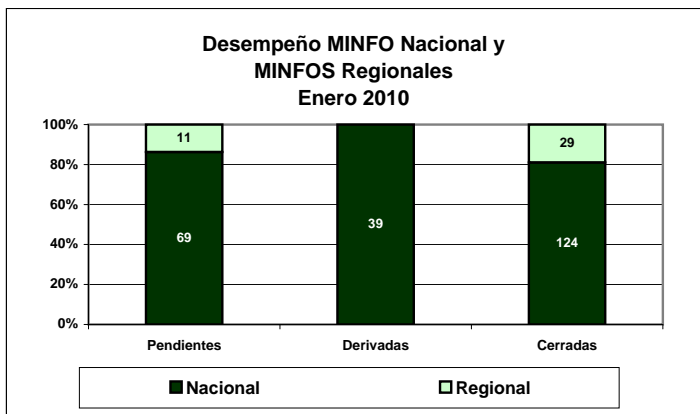
	Enero 2010		232
	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	69	39	124
	29,7%	16,8%	53,4%

	Enero 2010		40
	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	11	-	29
	27,5%	0,0%	72,5%

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

MINFO Nacional recepciona más 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.



MINFO Nacional - Estado Solicitudes

Estado Solicitudes MINFO Nacional Enero 2010	
Derivación a otros servicios	19
Prórrogas	17
Denegaciones	0
Oposición de terceros	0
Reasignaciones	25

Las denegaciones, prórrogas y tramitaciones de oposición de terceros son validadas por un abogado asesor del Gabinete de la Ministra 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.

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.

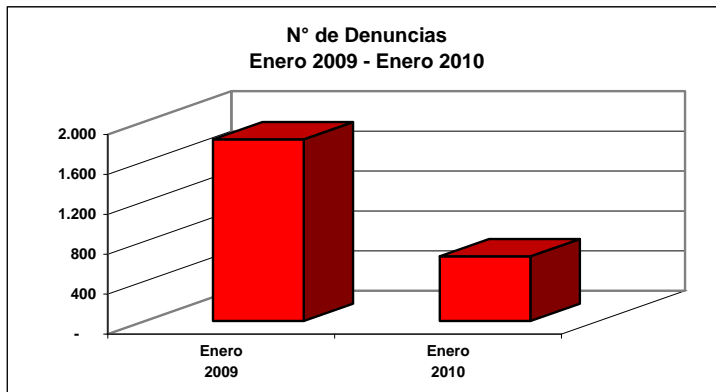
DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Denuncias	Enero 2009	Enero 2010
	1.822	649
Acumulado Año 2010		649
Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)		11.617

649 denuncias fueron ingresadas durante enero de 2010 a través de los canales 600Mineduc disponibles: oficinas presenciales y página Web.

Se observa una disminución de casos en comparación con enero de 2009, básicamente por la baja de denuncias asociadas a educación superior y negación de matrícula.

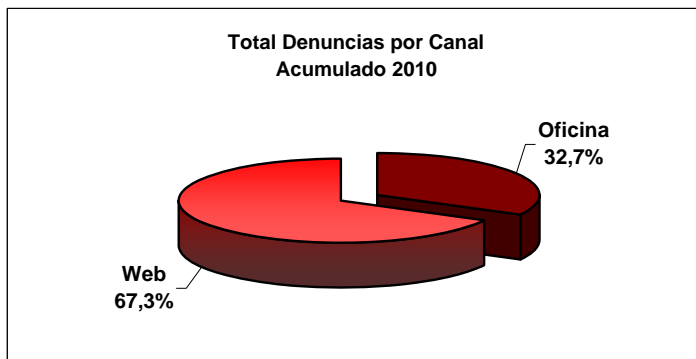


Denuncias por Canal de Atención

Enero 2010		
Oficina	Web	Total
212	437	649
32,7%	67,3%	

Últimos 12 meses		
(Feb 2009 - Ene 2010)		
Oficina	Web	Total
4.408	7.209	11.617
37,9%	62,1%	

Acumulado 2010		
Oficina	Web	Total
212	437	649
32,7%	67,3%	



Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios a través de la página Web 600mineduc.cl.

67,3% de los casos de enero 2010 fueron ingresados a través de la Web, superando el promedio de los últimos 12 meses que alcanza al 62,1%.

DENUNCIAS

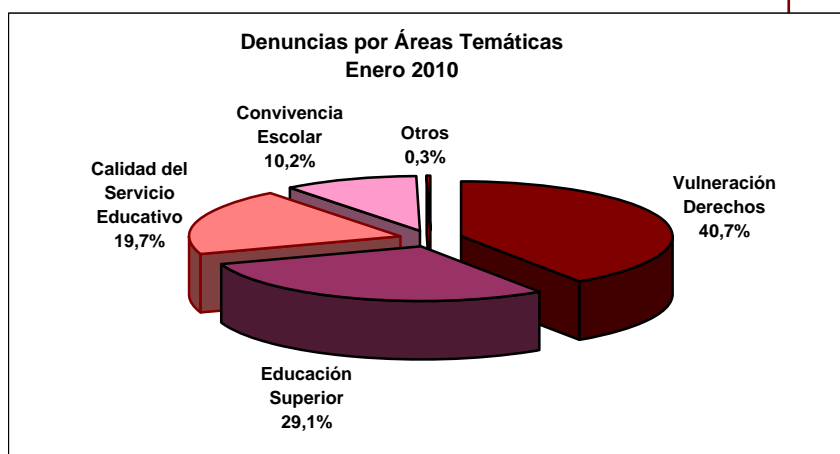
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Áreas Temáticas más Denunciadas

(ámbitos de resguardo de derechos atendidos por 600Mineduc)

Área Temática	Enero 2010	Acumulado 2010
Vulneración Derechos	264	264
Educación Superior	189	189
Calidad del Servicio Educativo	128	128
Convivencia Escolar	66	66
Otros	2	2
Total Denuncias	649	649

El área temática con mayor cantidad de casos ingresados, durante enero 2010, corresponde a Vulneración de Derechos (Retención de documentos, Cobro indebidos, Negación de Matricula, Medidas disciplinarias y útiles o uniformes escolares).



En segundo lugar aparecen los reclamos asociados a Educación Superior, principalmente aquellos referidos a irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos (135 casos). Se observa una baja importante respecto de enero de 2009, en el que se ingresaron 435 casos.

Materias más Denunciadas

(tema a través del cual el/la usuario/a registra su denuncia en el Sistema)

Materias mas denunciadas	Enero 2010
Educación Superior	189
Retención de documentos (Vulneración Derechos)	98
Negación de Matricula (Vulneración Derechos)	79
Medidas disciplinarias (Vulneración Derechos)	62
Maltrato (Convivencia Escolar)	49

Materias mas denunciadas	Acumulado 2010
Educación Superior	189
Retención de documentos (Vulneración Derechos)	98
Negación de Matricula (Vulneración Derechos)	79
Medidas disciplinarias (Vulneración Derechos)	62
Maltrato (Convivencia Escolar)	49

Las materias con mayor cantidad de casos ingresados durante enero de 2009 corresponden a educación superior, seguida de tres temáticas asociadas al área de vulneración de derechos. La quinta materia más denunciada corresponde a los casos referidos a Maltrato al interior de los establecimientos educacionales.

DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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

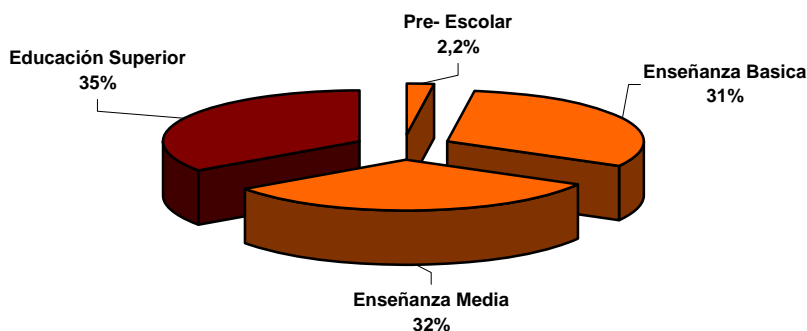
Denuncias por Nivel Educativo del afectado	
Pre- Escolar	14
Enseñanza Basica	201
Enseñanza Media	209
Total Sistema Escolar	424
Educación Superior	225
Total	649

Un poco más del 65% de las denuncias ingresadas corresponden a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar.

Principalmente corresponden a estudiante de educación básica o media.

Un 35% de los casos corresponde a casos donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Denuncias por Nivel Educativo del Afectado



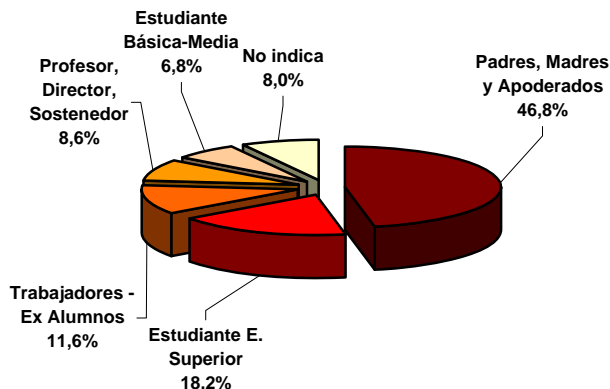
Denuncias por Tipo de Usuario

Denuncias por Tipo de Usuario	
Padres, Madres y Apoderados	304
Estudiante E. Superior	118
Trabajadores - Ex Alumnos	75
Profesor, Director, Sostenedor	56
Estudiante Básica-Media	44
No indica	52
Total	649

El 64% 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 80% de esos casos son ingresados por mujeres.

El 28% de las denuncias ingresados las realizan varones; 8% No indica.

Consultas por Tipo de Usuario Enero 2010





Informe de Gestión
Enero 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

Enero de 2010