

Educación tarea de todos



**Atención  
Ciudadana**  
600 MINEDUC

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

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Resumen

Consultas

Trámites

Transparencia

Denuncias

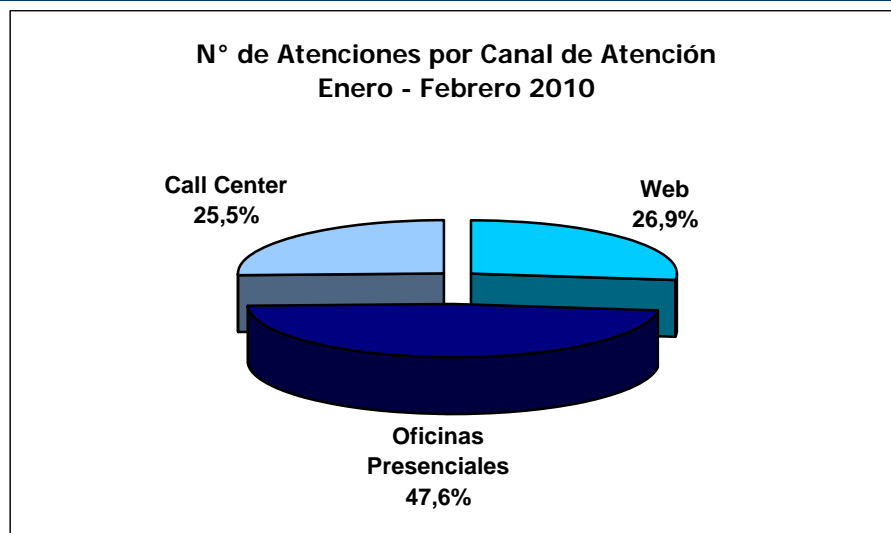
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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

Febrero de 2010

# RESUMEN

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



La Oficina de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación 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.

Se observa, sin embargo, una tendencia al alza en el número de atenciones registradas a través del call center y también de aquellas que realizan los propios usuarios a través de la página Web [www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl).

<b>N° de Atenciones por Canal de Atención</b>					
<b>Enero - Febrero 2010</b>					
<b>Canales de Atención</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Consultas</b>	<b>Transparencia</b>	<b>Trámites</b>	<b>TOTALES</b>
Web	745	56.904	290	2.780	60.719
Oficinas Presenciales	303	8.034	59	98.832	107.228
Call Center	-	57.478	-	-	57.478
<b>Total</b>	<b>1.048</b>	<b>122.416</b>	<b>349</b>	<b>101.612</b>	<b>225.425</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.

[Portada](#)

[Consultas](#)

[Trámites](#)

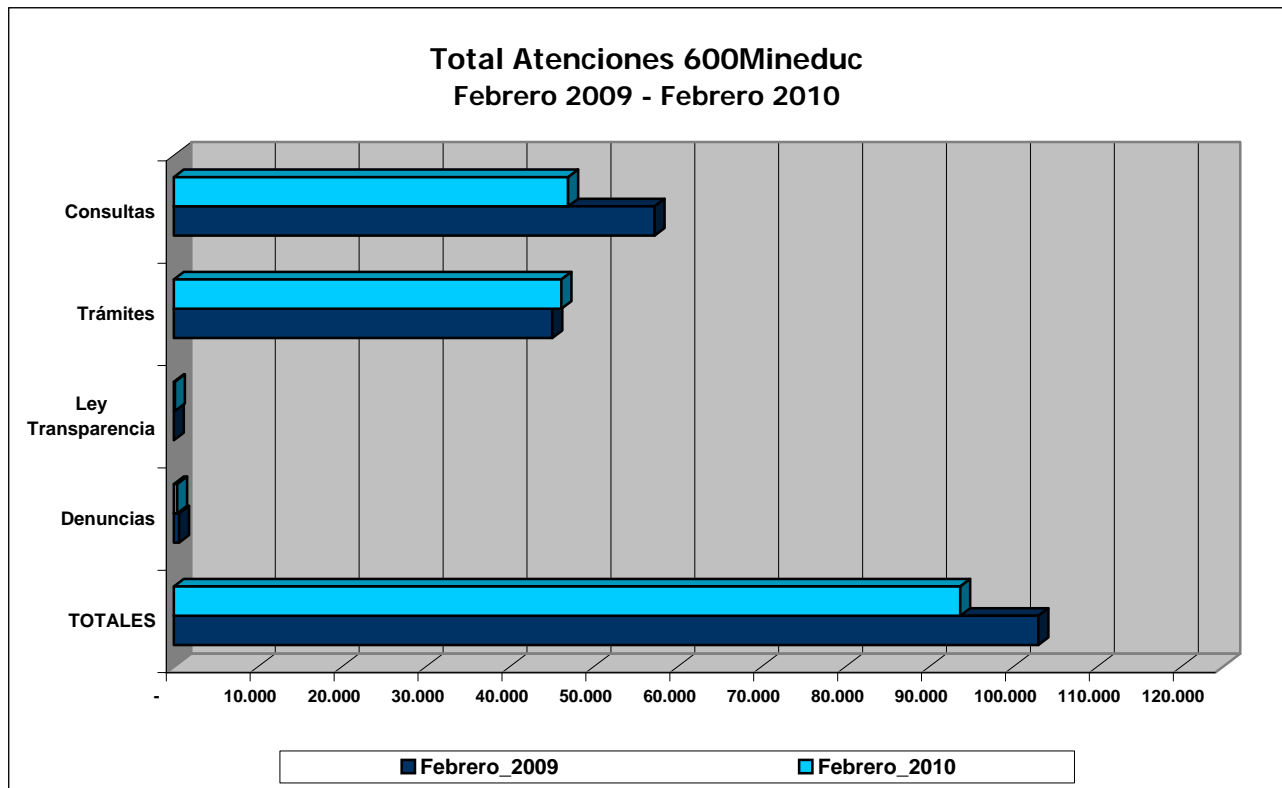
[Transparencia](#)

[Denuncias](#)

# RESUMEN

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Consultas	Febrero 2009	Febrero 2010	Acumulado Año 2010	122.416
	57.297	46.990	Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	701.729
Trámites	Febrero 2009	Febrero 2010	Acumulado Año 2010	101.612
	45.104	46.193	Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	441.488
Ley Transparencia	Febrero 2009	Febrero 2010	Acumulado Año 2010	349
	-	129	Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	3.404
Denuncias	Febrero 2009	Febrero 2010	Acumulado Año 2010	1.048
	627	399	Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	11.389
TOTALES	Febrero 2009	Febrero 2010	Acumulado Año 2010	225.425
	103.028	93.711	Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	1.158.010



[Portada](#)

[Consultas](#)

[Trámites](#)

[Transparencia](#)

[Denuncias](#)

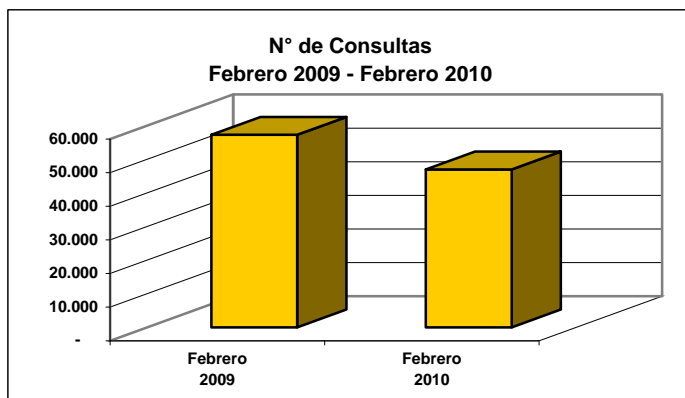
# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Consultas	Febrero 2009	Febrero 2010
	57.297	46.990

Acumulado Año 2010	122.420
--------------------	---------

Últimos 12 Meses (Febrero 2009 - Enero 2010)	701.729
---	---------



Un total de 46.990 consultas ingresaron durante el mes de febrero 2010, considerando los tres canales de atención 600Mineduc: oficinas presenciales, Web y Call Center.

Se observa un número menor de consultas en comparación con el mismo mes del año 2009. Ha habido una baja importante en el número de consultas asociadas a Ayudas Estudiantiles debido al mejoramiento en los sistemas y canales de información en este tema.

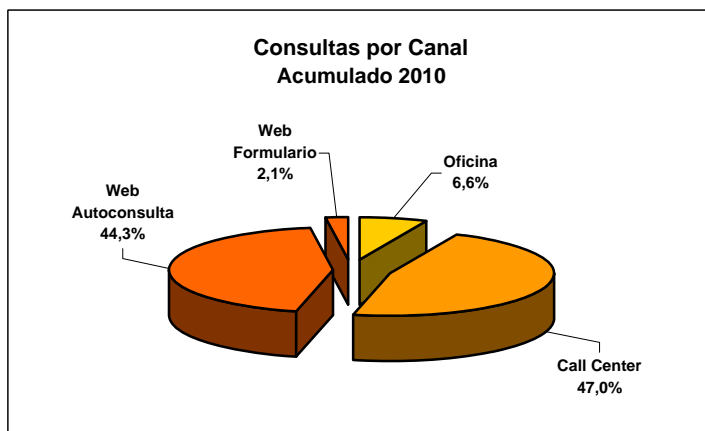
En los últimos 12 meses se han registrado más de 700.000 consultas.

### Consultas por Canal de Atención

Febrero 2010		46.990	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
2.714	21.078	22.145	1.053
5,8%	44,9%	47,1%	2,2%

Últimos 12 meses (Feb 2009-Ene 2010)		701.729	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
81.803	360.172	234.515	25.239
11,7%	51,3%	33,4%	3,6%

Acumulado 2010		122.416	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
8.034	57.478	54.276	2.628
6,6%	47,0%	44,3%	2,1%



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 los dos primeros meses de 2010, se han registrado 57.478 llamadas telefónicas y 54.276 consultas Web.

Los usuario Web pueden, además, formular una consulta más específica si es que lo que aparece en la Web les resulta insuficiente. Durante enero-febrero se registraron 2.628 de estas consultas.

# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### Consultas por Tipo de Información

Consultas por Tipo de Información		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias	Total
	Febrero 2010	21.699	22.215	2.022	45.936
Acumulado 2010	62.494	52.778	4.516	119.788	



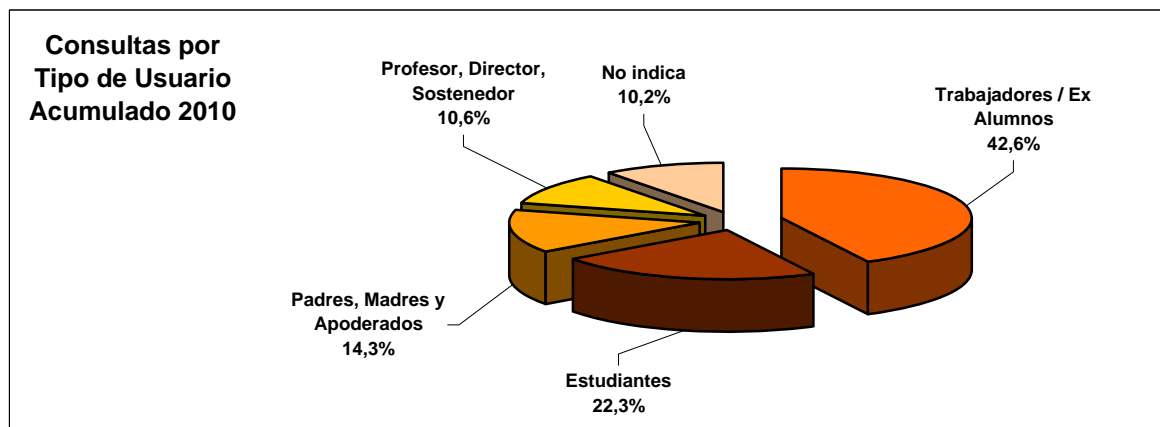
600Mineduc dispone en su sistema de registro de tres tipos de árboles de información: Consultas Generales (sistema escolar, educación superior, etc.), Trámites (certificación, legalizaciones, convalidaciones, etc.) y Denuncias (resguardo de derechos). Mayoritariamente, los requerimientos de los usuarios/as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

### Consultas por Tipo de Usuario

Consultas por Tipo de Usuario		
Usuarios	Febrero 2010	Acumulado 2010
Trabajadores / Ex Alumnos	18.913	51.045
Estudiantes	10.558	26.758
Padres, Madres y Apoderados	7.899	17.077
Profesor, Director, Sostenedor	3.436	12.672
No indica	5.130	12.236
<b>Total</b>	<b>45.936</b>	<b>119.788</b>

Mayoritariamente los usuarios que más consultas realizan corresponden a Trabajadores y Ex Alumnos.

El 61,3% de las consultas son ingresadas por mujeres. 35,7% las formulan hombres (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)

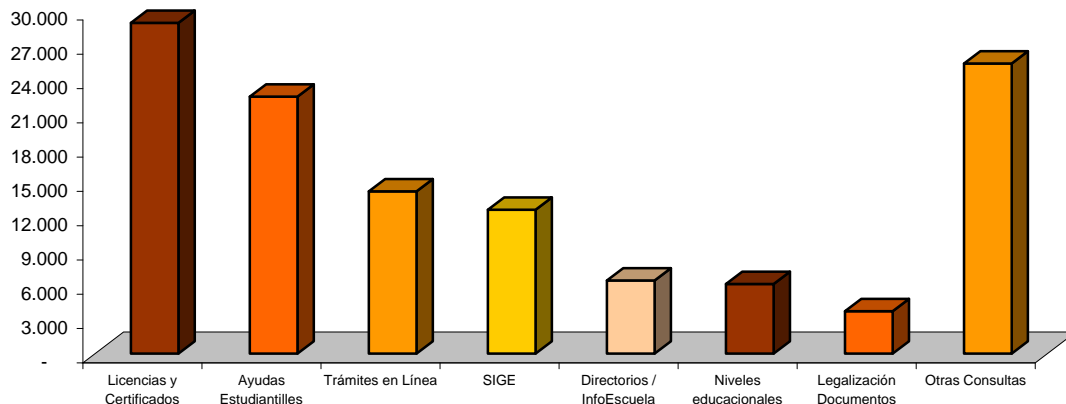
Área Temática	Febrero 2010	Acumulado 2010
Licencias y Certificados	11.548	28.946
Ayudas Estudiantiles	7.999	22.491
Trámites en Línea	7.064	14.195
SIGE	1.185	12.582
Directorios / InfoEscuela	3.066	6.401
Niveles educacionales	1.915	6.083
Legalización Documentos	1.199	3.702
Otras Consultas	11.960	25.388
<b>Total Denuncias</b>	<b>45.936</b>	<b>119.788</b>

El área temática con mayor cantidad de consultas ingresadas, durante Enero-Febrero 2010, corresponden 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. Existe una alta expectativa por parte de los usuarios/as de poder obtener estos documentos directamente a través de Internet.

En la misma línea de lo anterior, el tercer tema más consultado es "trámites en línea".

Consultas por Áreas Temáticas  
Acumulado 2010



Durante el período enero-febrero 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 (JUNAEB). En tercer lugar, como ya señalamos, aparecen las consultas sobre trámites en línea.

Continúa el interés por la información sobre el SIGE (Sistema de Información General de Estudiantes), aunque en mucho menor medida que en enero. Aparece como el cuarto tema más consultado en enero-febrero 2010.

Si sólo miramos las cifras del mes de febrero 2010, las consultas sobre licencias y certificados, trámites en línea y ayudas estudiantiles concentran el 58% de las consultas recibidas durante este mes.

# TRÁMITES

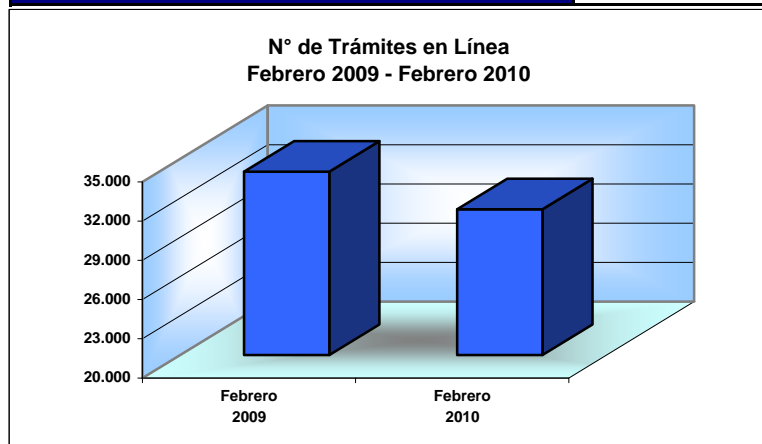
## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

### TRÁMITES EN LÍNEA

Trámites En Línea	Febrero 2009	Febrero 2010
	34.024	31.152

Acumulado Año 2010	64.893
--------------------	--------

Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)	287.166
---	---------



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 enero-febrero 2010, se han emitido cerca de 65 mil documentos en línea. En los últimos 12 meses, se registra la emisión de 287.166 de estos documentos.

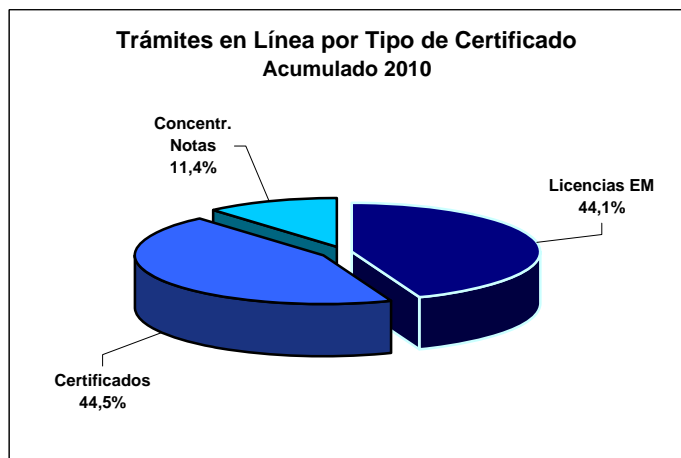
La merma que se observa en la demanda de este tipo de documentos puede obedecer a que hoy existe también la posibilidad de adquirir las Licencias de Enseñanza Media a través de Internet (esta es una alternativa vigente sólo de septiembre de 2009).

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

Febrero 2010			31.152
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas	
11.239	17.480	2.433	
36,1%	56,1%	7,8%	

Acumulado 2010			64.893
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas	
28.607	28.869	7.417	
44,1%	44,5%	11,4%	

Últimos 12 meses (Mar 2009 - Feb 2010)			287.166
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas	
116.335	149.187	21.644	



Durante febrero 2010, el documento más solicitado corresponde a Certificados anuales de estudios. En enero, en cambio, predominó la demanda de Licencias de E. Media.

La tendencia, como podemos observar en la tabla "Últimos 12 Meses", es a una mucho mayor demanda de certificados anuales de estudios, los que concentran el 52% de las emisiones de los últimos 12 meses.

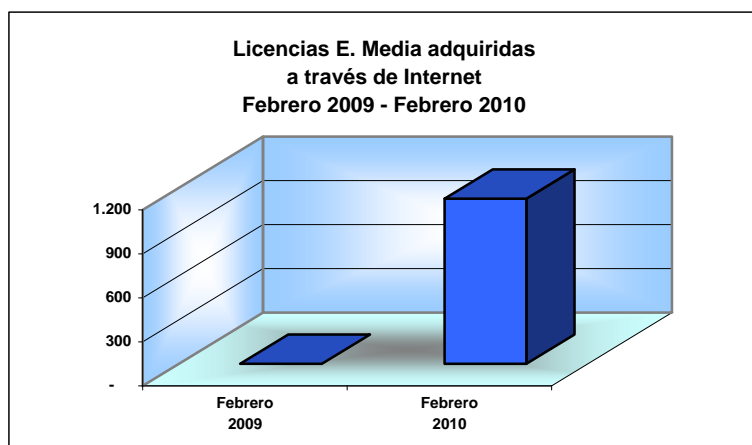
Está en desarrollo el proyecto que permitirá también adquirir a través de Internet certificados anuales de estudios.

# TRÁMITES

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

### LICENCIAS ENSEÑANZA MEDIA A TRAVÉS DE INTERNET

Licencias Ed. Media adquiridas a través de Internet	Febrero 2009	Febrero 2010
	-	1.127
Acumulado Año 2010		2.780
Últimos 6 Meses (Septiembre 2009 - Febrero 2010)		4.706



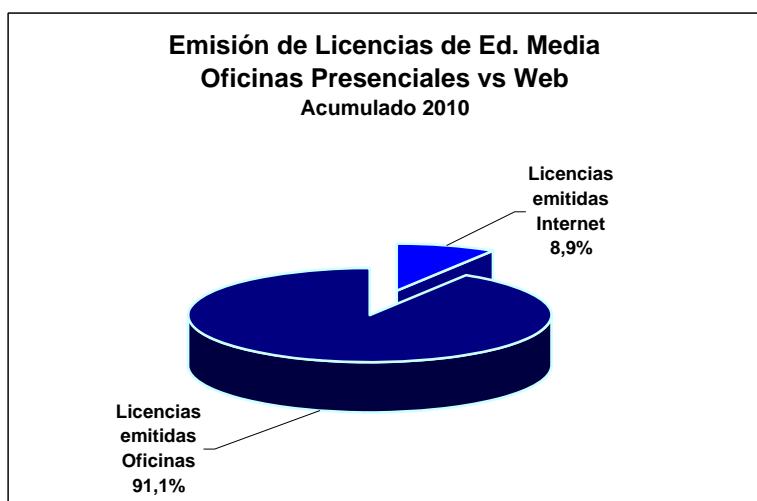
A mediados de septiembre de 2009 se puso en marcha el proyecto de emisión de Licencias de Enseñanza Media a través de Internet.

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

Durante enero-febrero 2010 fueron adquiridas 2.780 Licencias de Enseñanza Media a través de Internet. Esta cifra corresponde al 9% del total de las licencias emitidas durante este período.

### Total Licencias Educación Media Emitidas

Emisión Licencias Educación Media	Febrero 2010		Acumulado 2010	
Licencias emitidas Internet	1.127	9,1%	2.780	8,9%
Licencias emitidas Oficinas	11.239	90,9%	28.607	91,1%
<b>Total Licencias emitidas</b>	<b>12.366</b>		<b>31.387</b>	



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 que hayan cursado estudios de Básica o Media desde el año 2002 en adelante.

# TRÁMITES

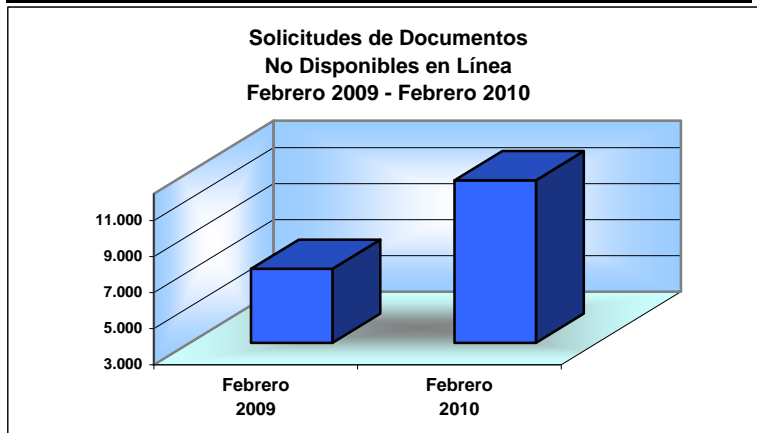
## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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

Solicitudes de Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media)	Febrero 2009	Febrero 2010
	7.108	12.030

<b>Acumulado Año 2010</b>	<b>25.957</b>
---------------------------	---------------

<b>Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)</b>	<b>89.177</b>
---	---------------



Un total de 25,957 solicitudes de Licencias de Ed. Media y Certificados de Estudios No Disponibles en línea ingresaron durante enero-febrero de 2010.

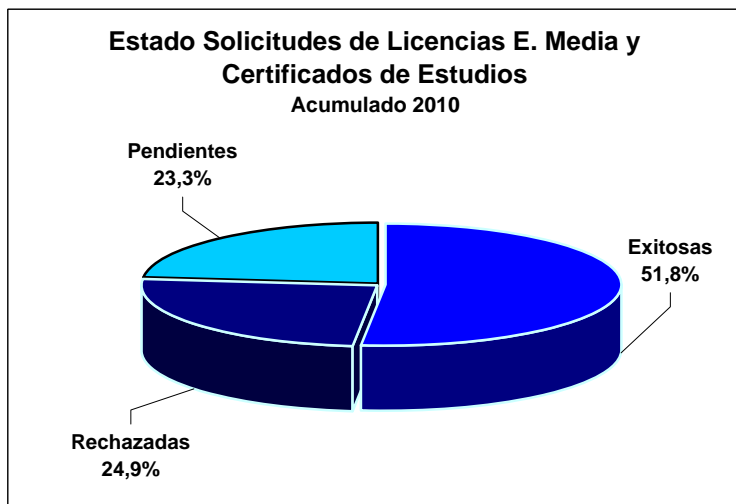
Las Licencias anteriores al año 1995 y los Certificados anteriores al año 2002 no se encuentran disponibles para entrega inmediata

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.

La cifra de solicitudes representa aproximadamente el 20% del total de la demanda de certificados y licencias de enseñanza media, con un nivel mayor de complejidad para su producción.

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

Estado	Febrero 2010	Acumulado 2010	Últimos 12 meses
<b>Exitosas</b>	5.121 42,6%	13.446 51,8%	47.528 53,3%
<b>Rechazadas</b>	2.435 20,2%	6.466 24,9%	32.905 36,9%
<b>Pendientes</b>	4.474 37,2%	6.045 23,3%	8.744 9,8%
<b>Total</b>	<b>12.030</b>	<b>25.957</b>	<b>89.177</b>



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.

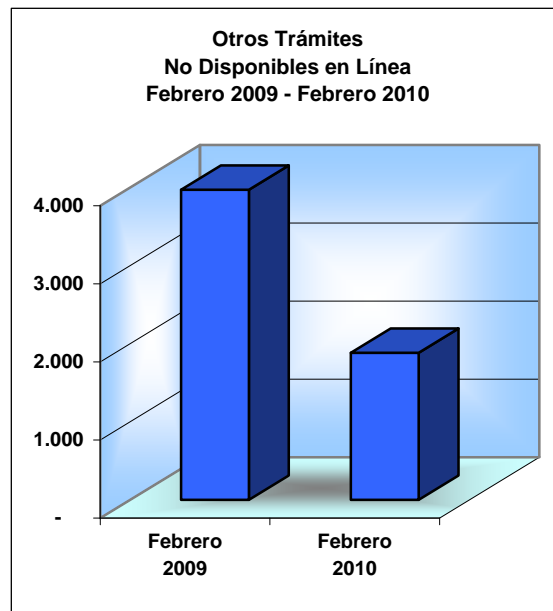
En cualquier caso, se requiere mejorar procedimientos para reducir estas cifras de "rechazo".

# TRÁMITES

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

### OTROS TRÁMITES NO DISPONIBLES EN LÍNEA

Otros Trámites No Disponibles en Línea	Febrero 2009	Febrero 2010
	3.972	1.884
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>7.982</b>
<b>Últimos 12 Meses</b> (Marzo 2009 - Febrero 2010)		<b>60.439</b>



Además de la emisión de licencias, certificados y concentraciones de notas, que representan la mayor demanda de los usuarios/as, las Oficinas 600Mineduc entregan otros 22 trámites (ver lista en la tabla siguiente).

Un total de 7.982 "Otros Trámites" han sido entregados por las oficinas presenciales de atención ciudadana 600Mineduc en el periodo enero-febrero 2010. De este total, los de mayor requerimiento corresponden a legalizaciones de documentos para continuidad de estudios en el extranjero y solicitudes para realización de exámenes libres.

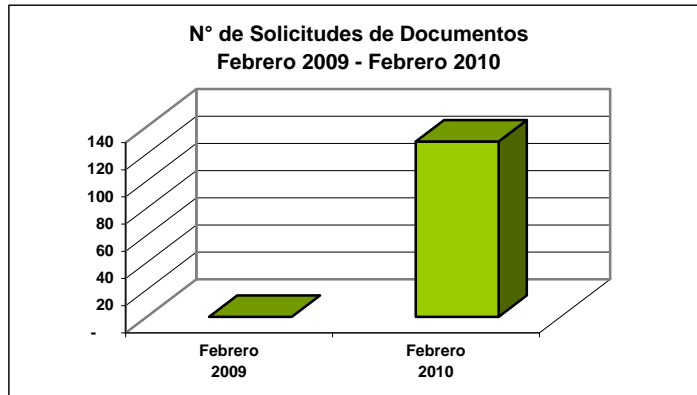
### Listado Otros Trámites No Disponibles en Línea atendidos por Oficinas de Atención Ciudadana 600Mineduc

Exámenes Libres	Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero
Certificado de título TP	Legalización de documentos de Universidades del Consejo de Rectores (CRUCH) e Instituciones FF.AA
Certificados Educación de Adultos - Modalidad Flexible	Legalización de documentos de instituciones de educación superior privadas
Rectificación de Nombre o Apellido	Autorización de ejercicio docente
Reconocimiento y convalidación de estudios básicos y medios realizados en el extranjero	Certificado años de servicio enseñanza particular. Personal Pasivo
Certificado para obtener asignación de experiencia (Bienes) Ley 19.070	Proceso de validación
Trámites asociados a instituciones de Educación Superior cerradas	Registro de profesionales de la Educación Especial para la evaluación y el diagnóstico
Equivalencia de estudios para fines laborales	Rol del Postulante (bolsa de trabajo para profesores)
Entrega, venta de bases u otros	Visación de documentos

# Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

<b>Solicitudes Documentos Ley Transparencia</b>	<b>Febrero 2009</b>	<b>Febrero 2010</b>
	-	129
<b>Acumulado Año 2010</b>		<b>349</b>
<b>Últimos 11 Meses (Abril 2009 - Febrero 2010)</b>		<b>3.404</b>

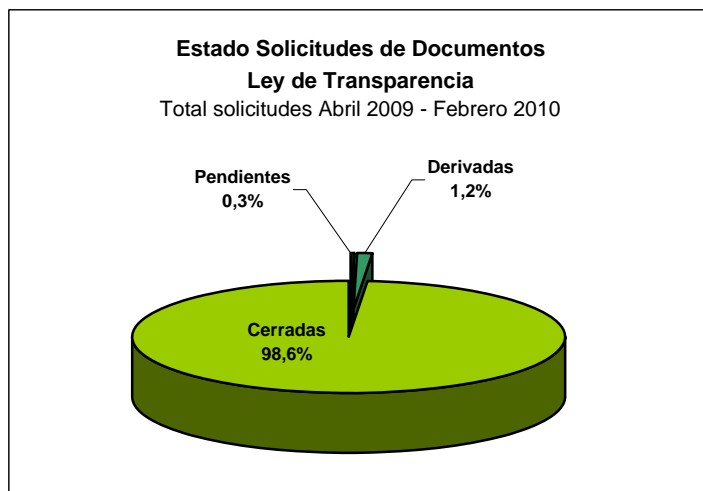


El 20 de abril de 2009 entró en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia. Desde su implementación el Mineduc ha recibido 3.404 solicitudes de documentos. Durante el período enero-febrero de 2010, han ingresado 349 de estas peticiones.

## Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

<b>Febrero 2010</b>		<b>129</b>
<b>Pendientes</b>	<b>Derivadas</b>	<b>Cerradas</b>
9	34	86
7,0%	26,4%	66,7%
<b>Acumulado 2010</b>		<b>349</b>
<b>Pendientes</b>	<b>Derivadas</b>	<b>Cerradas</b>
9	39	301
2,6%	11,2%	86,2%

<b>Últimos 11 meses (Abril 2009 - Ene 2010)</b>			<b>3.404</b>
<b>Pendientes</b>	<b>Derivadas</b>	<b>Cerradas</b>	
9	40	3.355	
0,3%	1,2%	98,6%	



De las 349 solicitudes ingresadas en el período enero-febrero 2010, el 86,2% ya han sido contestadas (cerradas). El comportamiento total, en cambio, alcanza al 98,6% 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.

# Solicitudes Ley de Transparencia

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

### MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

MINFO NACIONAL	Febrero 2010		110	Acumulado 2010		290
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	4	34	72	4	25	261
3,6%	30,9%	65,5%	1,4%	8,6%	90,0%	

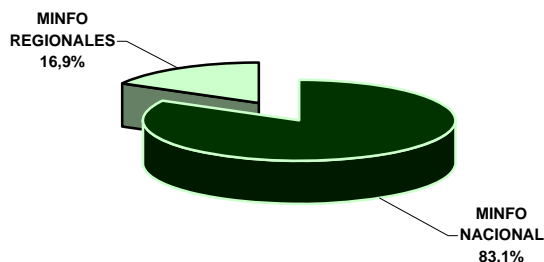
MINFO REGIONALES	Febrero 2010		19	Acumulado 2010		59
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	5	-	14	5	-	54
26,3%	0,0%	73,7%	8,5%	0,0%	91,5%	

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.

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

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



### MINFO Nacional - Estado Solicitudes

Estado Solicitudes MINFO Nacional Febrero 2010		
Estado	Febrero 2010	Acumulado 2010
Derivación a otros servicios	6	25
Prórrogas	24	41
Denegaciones	-	-
Oposición de terceros	-	-
Reasignaciones a Regiones	8	33

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 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.

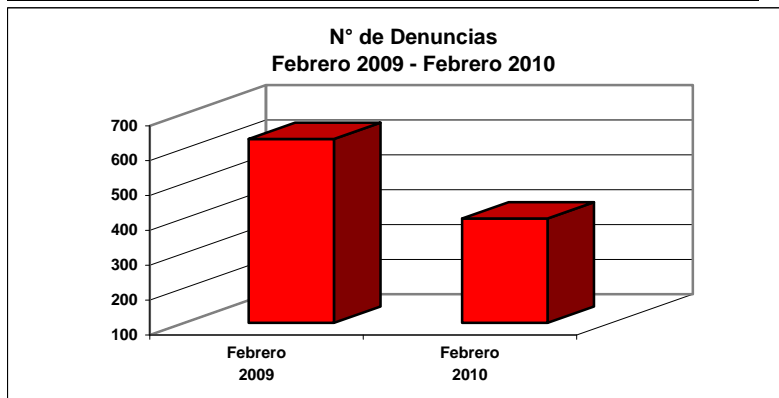
# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Denuncias	Febrero 2009	Febrero 2010
	627	399
Acumulado Año 2010		1.048
Últimos 12 Meses (Marzo 2009 - Febrero 2010)		11.389

1.048 denuncias han sido ingresadas durante Enero-Febrero de 2010 a través de los canales 600Mineduc disponibles: oficinas presenciales y página Web.

Se observa una disminución en el número de denuncias ingresadas en comparación con el mismo período 2009, básicamente por la baja de casos asociados a educación superior, negación de matrícula y retención de documentos



### Denuncias por Canal de Atención

Febrero 2010		
Oficina	Web	Total
91	308	399
22,8%	77,2%	

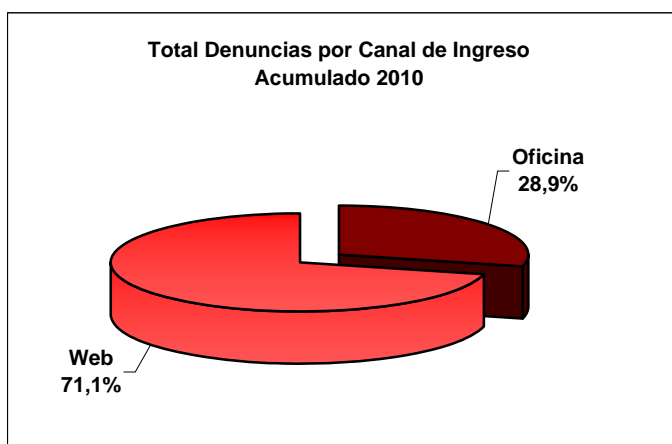
Últimos 12 meses (Marzo 2009 - Febr 2010)		
Oficina	Web	Total
4.417	6.972	11.389
38,8%	61,2%	

Acumulado 2010		
Oficina	Web	Total
303	745	1.048
28,9%	71,1%	

Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios a través de la página Web [www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl). 71,1% de las denuncias ingresadas en el período Enero-Febrero 2010 fueron realizadas a través de la Web.

Las cifras de ingreso Web enero-febrero 2010 son más altas que el promedio de los últimos 12 meses, el cual alcanza al 61,2%. Este dato viene a confirmar una tendencia al alza en este tipo de ingreso.

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



# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

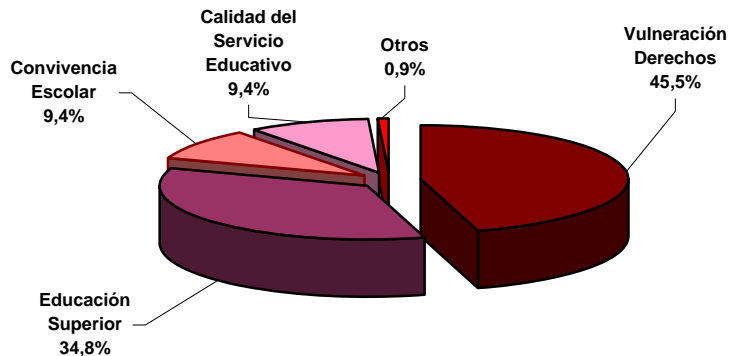
### Áreas Temáticas más Denunciadas

(ámbitos de resguardo de derechos atendidos por 600Mineduc)

Área Temática	Febrero 2010	Acumulado 2010
Vulneración Derechos	164	477
Educación Superior	159	365
Convivencia Escolar	36	99
Calidad del Servicio Educativo	36	98
Otros	4	9
<b>Total Denuncias</b>	<b>399</b>	<b>1.048</b>

El área temática con mayor cantidad de casos ingresados, durante el período enero-febrero 2010, corresponde a Vulneración de Derechos (Retención de documentos, Cobros indebidos, Negación de Matrícula, Medidas disciplinarias y útiles o uniformes escolares).

Denuncias por Áreas Temáticas Acumulado 2010



En segundo lugar aparecen los reclamos asociados a Educación Superior, principalmente aquellos referidos a irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos (365 casos). Se observa una baja muy importante en este tipo de casos, en comparación con el mismo período 2009, en el cual se registraron poco más de 1.700 denuncias de Ed. Superior.

### Materias más Denunciadas

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

Materias más denunciadas	Febrero 2010
Educación Superior	159
Negación de Matrícula (Vulneración Derechos)	83
Retención de documentos (Vulneración Derechos)	37
Maltrato (Convivencia Escolar)	26
Incumplimiento de Obligaciones Laborales de Profesores (Calidad del Servicio Educativo)	21

Materias más denunciadas	Acumulado 2010
Educación Superior	365
Negación de Matrícula (Vulneración Derechos)	219
Retención de documentos (Vulneración Derechos)	136
Maltrato (Convivencia Escolar)	75
Incumplimiento de obligaciones Laborales de Profesores (Calidad del servicio Educativo)	56

Las materias con mayor cantidad de casos ingresados durante el período enero-febrero de 2010 corresponden a educación superior, seguida de dos temáticas asociadas al área de vulneración de derechos. La cuarta materia más denunciada corresponde a los casos referidos a Maltrato interior de los establecimientos educacionales.

# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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

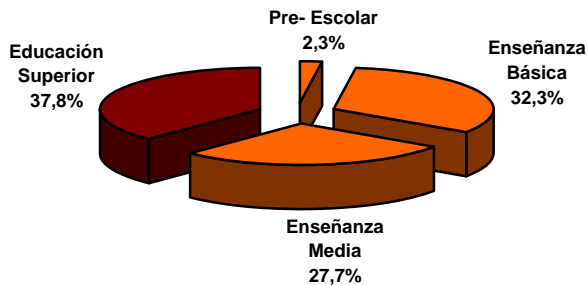
Denuncias por Nivel Educativo del afectado	Febrero 2010	Acumulado 2010
Pre- Escolar	10	24
Enseñanza Básica	137	338
Enseñanza Media	81	290
<b>Total Sistema Escolar</b>	<b>228</b>	<b>652</b>
<b>Educación Superior</b>	<b>171</b>	<b>396</b>
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>1.048</b>

El 62% 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 38% de los casos corresponde a casos donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

**Denuncias por Nivel Educativo del Afectado  
Acumulado 2010**

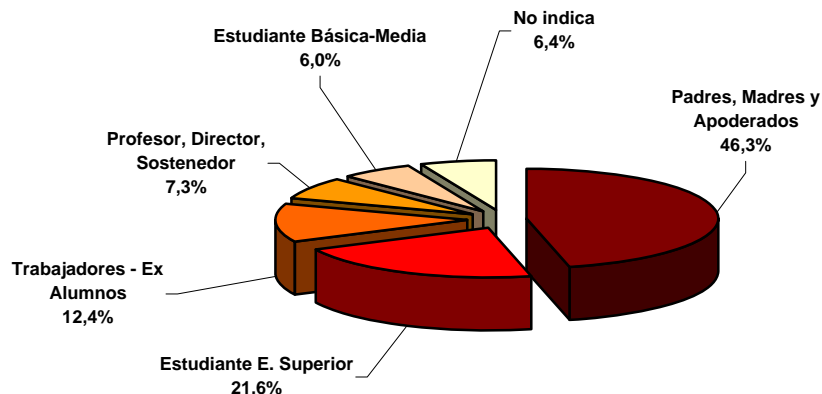


### Denuncias por Tipo de Usuario

Denuncias por Tipo de Usuario	Febrero 2010	Acumulado 2010
Padres, Madres y Apoderados	173	485
Estudiante E. Superior	106	226
Trabajadores - Ex Alumnos	51	130
Profesor, Director, Sostenedor	20	77
Estudiante Básica-Media	20	63
No indica	29	67
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>1.048</b>

El 66,6% 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 78,6% de esos casos son ingresados por mujeres. De los 1.048 casos del período, el 29,5% fueron ingresados por hombres (6% no indica)

**Denuncias por Tipo de Usuario  
Acumulado 2010**



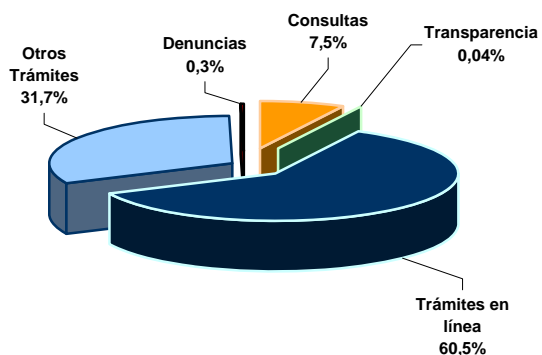
# OFICINAS PRESENCIALES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

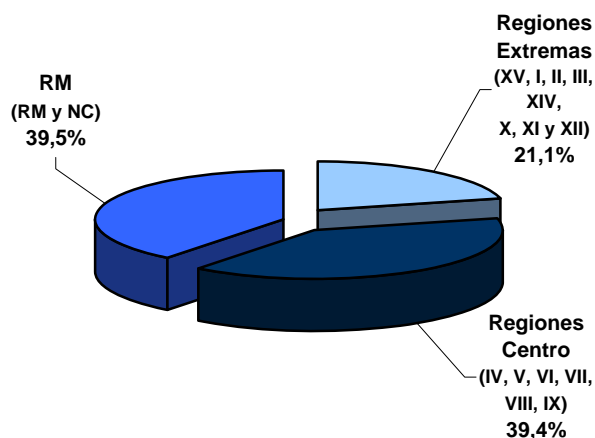
### Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-febrero)

Regiones	Consultas	Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII)	1.753	8	13.309	7.534	12	22.616
Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX)	2.367	16	26.006	13.674	195	42.258
RM (RM y NC)	3.914	23	25.578	12.731	96	42.342
<b>Total Oficinas</b>	<b>8.034</b>	<b>47</b>	<b>64.893</b>	<b>33.939</b>	<b>303</b>	<b>107.216</b>

#### Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 por tipo de atención



#### Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 por tamaño región



Del total de las atenciones registradas durante el período enero-febrero 2010, más del 92% corresponden a la emisión o solicitudes de 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 casi 65 mil atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 7,5%, denuncias con un 0,3% 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 21,1% de las atenciones. Las regiones del centro del país concentran el 39,4% de la demanda.

RM, por su parte, absorbe el 39,4% 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.

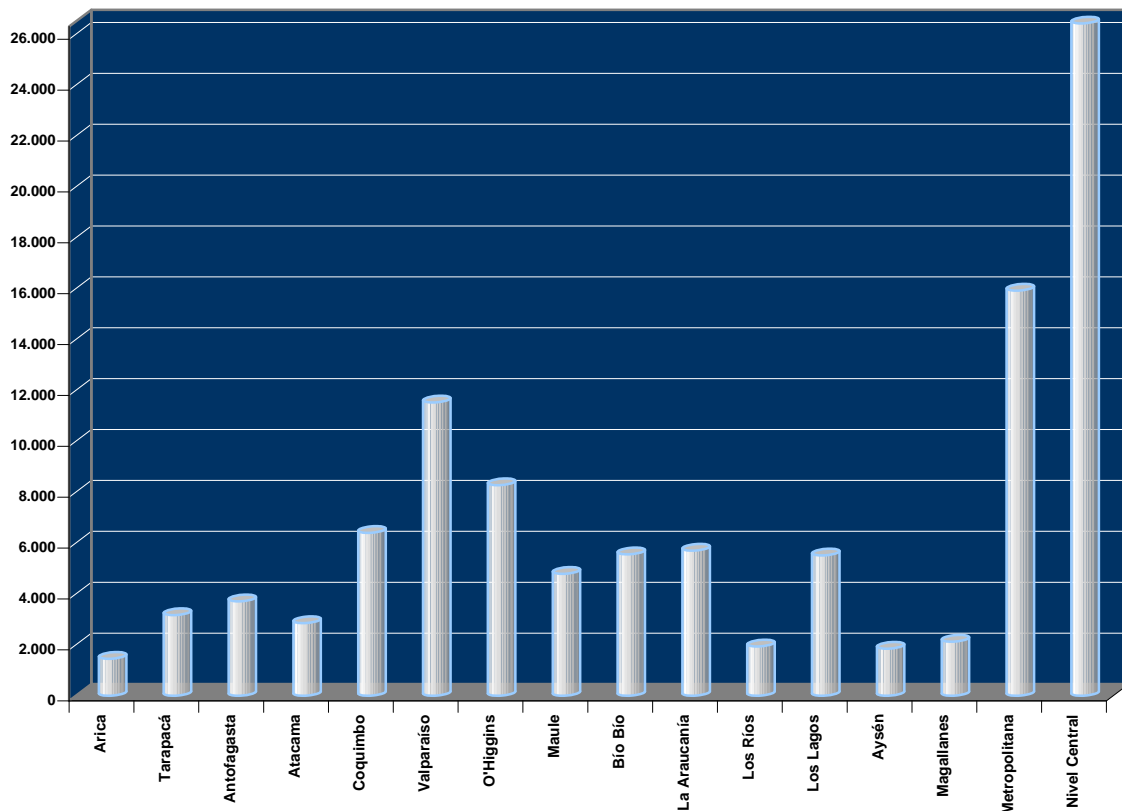
# OFICINAS PRESENCIALES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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

Región	Consultas	Ley Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Arica	61	2	851	538	4	1.456
Tarapacá	416	3	1.762	986	1	3.168
Antofagasta	311	0	2.269	1.132	0	3.712
Atacama	121	1	1.710	1.021	1	2.854
Coquimbo	653	8	3.359	2.359	21	6.400
Valparaíso	664	0	6.795	3.995	74	11.528
O'Higgins	54	1	5.194	3.017	11	8.277
Maule	150	4	3.353	1.244	38	4.789
Bío Bío	464	2	4.003	1.049	41	5.559
La Araucanía	382	1	3.302	2.010	10	5.705
Los Ríos	102	0	1.010	820	4	1.936
Los Lagos	80	2	3.700	1.730	2	5.514
Aysén	639	0	662	551	0	1.852
Magallanes	23	0	1.345	756	0	2.124
Metropolitana	1.164	14	14.335	313	95	15.921
Nivel Central	2.750	9	11.243	12.418	1	26.421
<b>Total Oficinas</b>	<b>8.034</b>	<b>47</b>	<b>64.893</b>	<b>33.939</b>	<b>303</b>	<b>107.216</b>

N° de Atenciones por Región (Acumulado 2010)





**Informe de Gestión**  
**Febrero 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)

Febrero de 2010