



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

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

**Consultas**

**Denuncias**

**Trámites**

**Transparencia**



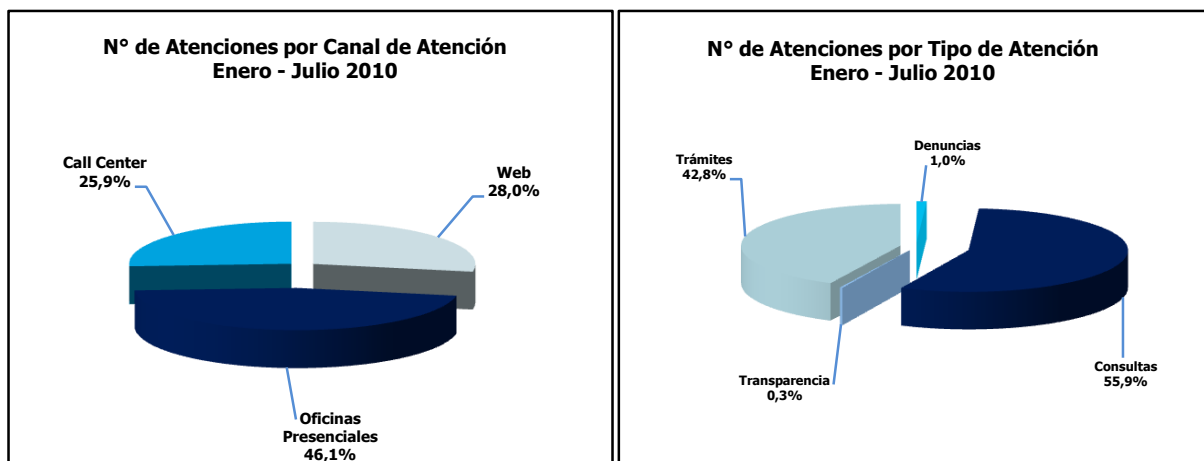
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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

Julio de 2010

# RESUMEN

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



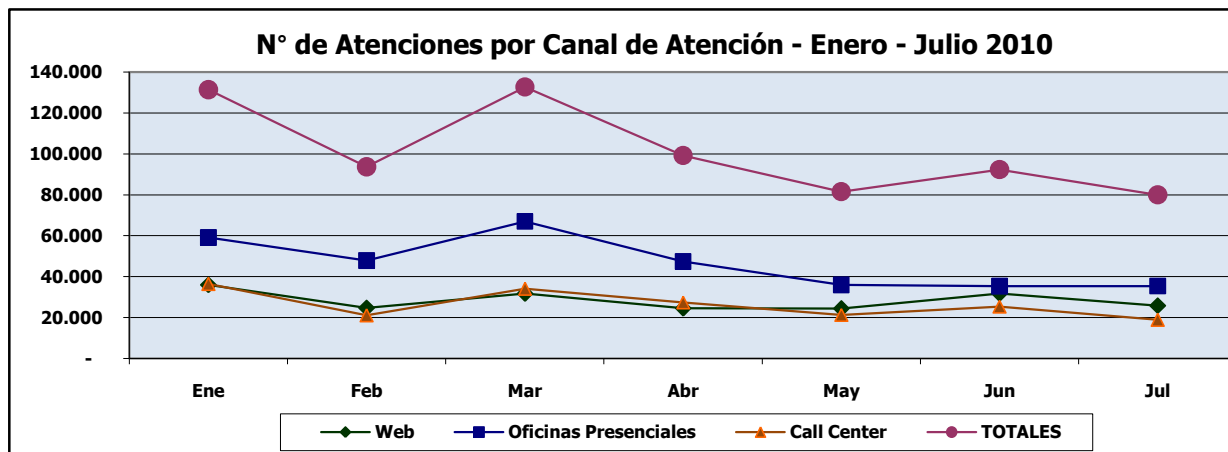
<b>N° de Atenciones por Canal de Atención Enero - Julio 2010</b>					
Canales de Atención	Denuncias	Consultas	Transparencia	Trámites	TOTALES
Web	5.231	182.105	1.691	9.663	198.690
Oficinas Presenciales	2.121	30.878	290	294.467	327.756
Call Center	-	184.425	-	-	184.425
<b>Total</b>	<b>7.352</b>	<b>397.408</b>	<b>1.981</b>	<b>304.130</b>	<b>710.871</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 y ahora también certificados anuales de estudios.

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.

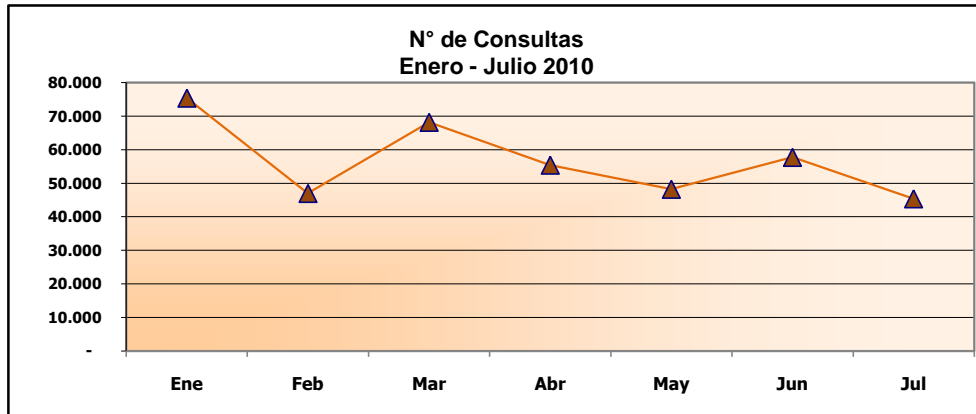
Las oficinas presenciales están en condiciones de atender todos los servicios entregados por la Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Web	35.976	24.743	31.681	24.512	24.343	31.659	25.776
Oficinas	59.055	47.838	66.951	47.356	35.943	35.286	35.327
Call Center	36.400	21.078	34.071	27.369	21.295	25.362	18.850
<b>Totales</b>	<b>131.431</b>	<b>93.659</b>	<b>132.703</b>	<b>99.237</b>	<b>81.581</b>	<b>92.307</b>	<b>79.953</b>



# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



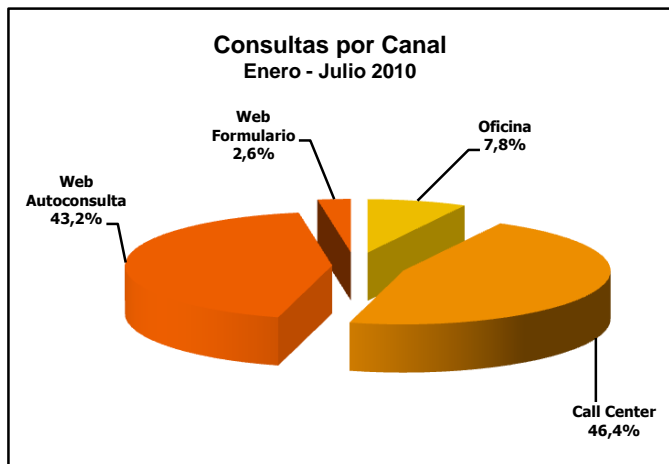
Consultas 2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
	75.430	46.990	68.208	55.428	48.225	57.747	45.380
Enero - Julio 2010			397.408	Últimos 12 Meses (Agosto 2009 - Julio 2010)		Total	766.112
						Promedio	63.843

### Consultas por Canal de Atención

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

Durante el año 2010, se han registrado 184.425 llamadas telefónicas y 171.831 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 2010 se han registrado 10.274 de estas consultas.



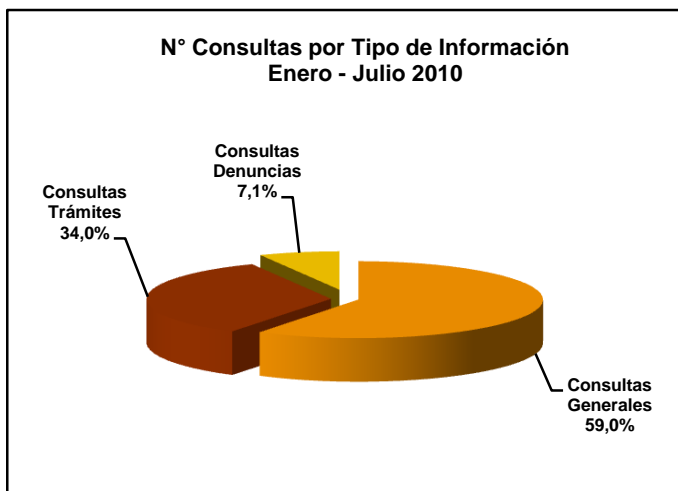
Ene-Jul 2010		397.408		Julio 2010		45.380	
Oficina	Call Center	Web		Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario			Autoconsulta	Formulario
30.878	184.425	171.831	10.274	3.729	18.850	21.502	1.299
7,8%	46,4%	43,2%	2,6%	8,2%	41,5%	47,4%	2,9%

Últimos 12 meses (Agosto 2009-Julio 2010)		766.112	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
142.444	338.270	260.989	24.409
18,6%	44,2%	34,1%	3,2%

# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### Consultas por Tipo de Información

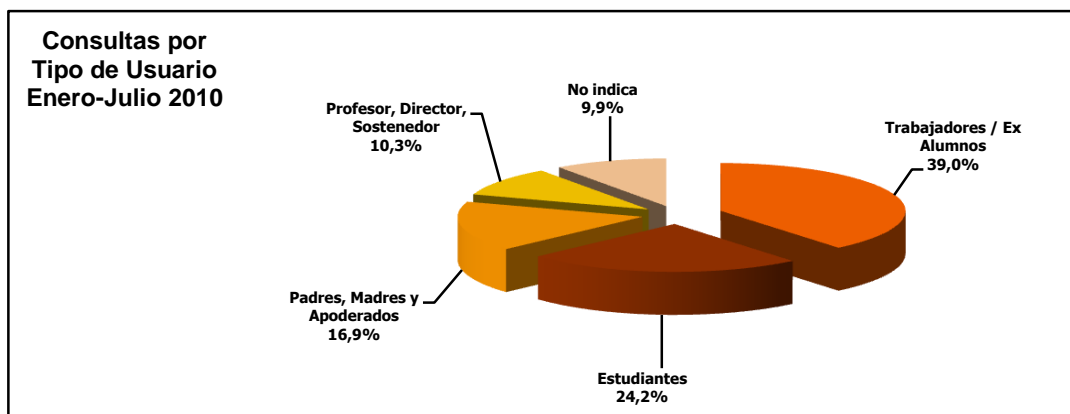


600Mineduc dispone, en su Sistema de Registro, de tres tipos de árboles de información en formato de preguntas frecuentes: Consultas Generales (sistema escolar, educación superior, etc.), Consultas sobre Trámites (certificación, legalizaciones, etc.) y Consultas sobre Denuncias (resguardo de derechos).

Consultas por Tipo de Información (en esta tabla no se contabilizan las consultas por formulario)		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias	Total
	Julio 2010	25.662	15.023	3.396	44.081
Ene-Jul 2010	228.248	131.544	27.335	387.127	

### Consultas por Tipo de Usuario

(no se contabilizan las consultas por formulario)



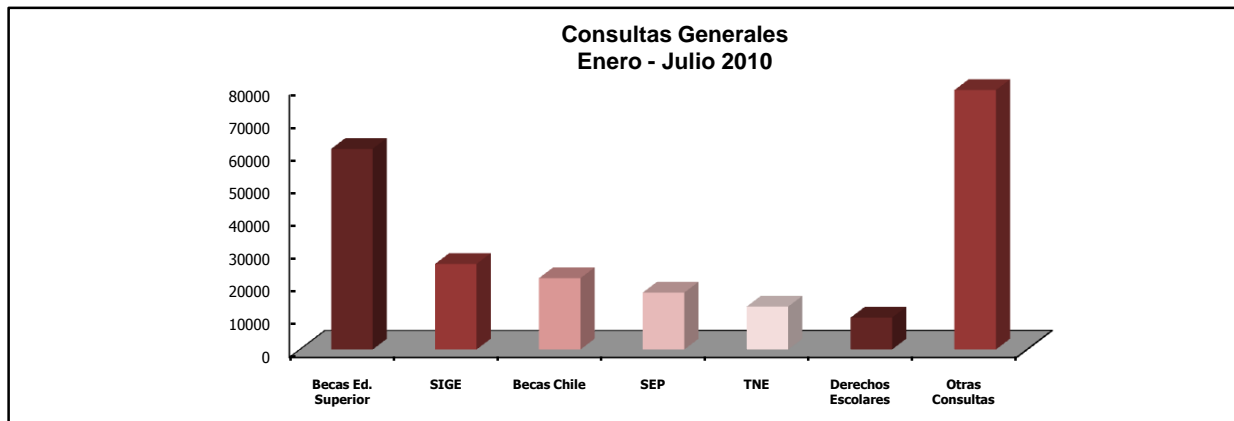
Consultas por Tipo de Usuario		
Usuarios	Ene-Jul 2010	Julio 2010
Trabajadores / Ex Alumnos	151.041	17.994
Estudiantes	93.582	11.299
Padres, Madres y Apoderados	65.498	7.240
Profesor, Director, Sostenedor	38.826	3.476
No indica	38.180	4.072
<b>Total</b>	<b>387.127</b>	<b>44.081</b>

Desde enero a julio 2010, el 62,1% de las consultas fueron ingresadas por mujeres. 34,4% las formulan hombres (3,5% no indica).

# CONSULTAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

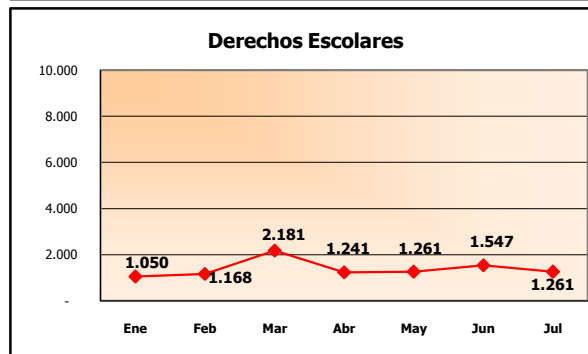
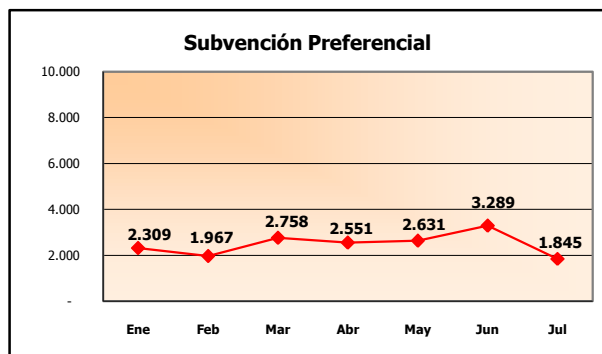
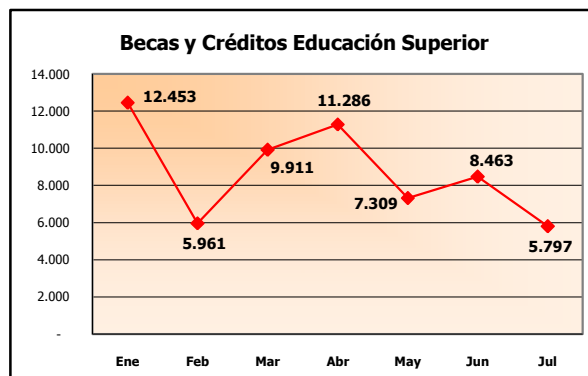
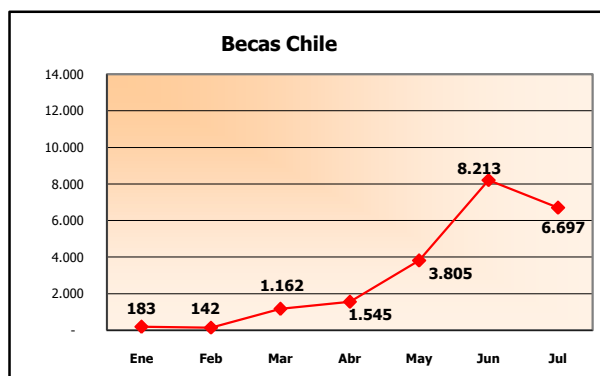
Áreas Temáticas de Consultas Generales más solicitadas  
(tema a través del cual el/la usuario/a registra su consulta en el Sistema)



Área Temática (sólo Consultas Generales)	Ene-Jul 2010
Becas y Créditos Ed. Superior	61.181
Sist. Inform. Gral. Estud. (SIGE)	26.085
Becas Chile	21.747
Subvención Preferencial (SEP)	17.349
Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)	13.079
Derechos Escolares	9.709
Otras Consultas	79.098
<b>Total Consultas</b>	<b>228.248</b>

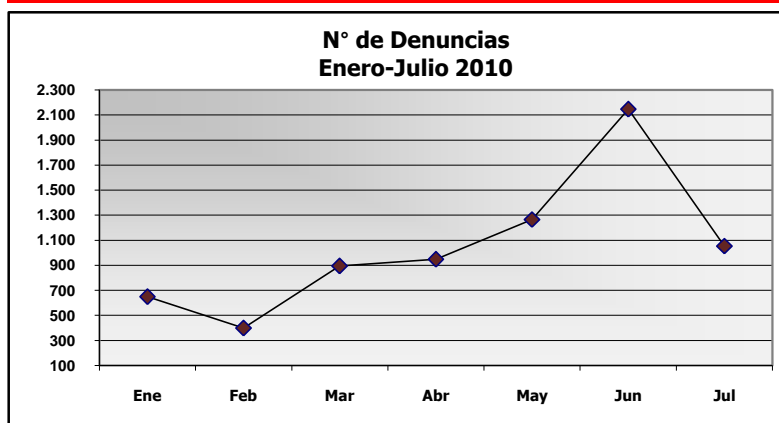
Área Temática (sólo Consultas Generales)	Jul, 2010
Becas Chile	6.697
Becas y Créditos Ed. Superior	5.797
Subvención Preferencial (SEP)	1.845
Derechos Escolares	1.261
Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)	937
Educación Superior	918
Otras Consultas	8.207
<b>Total Consultas</b>	<b>25.662</b>

### Tendencias / Enero - Julio 2010



# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



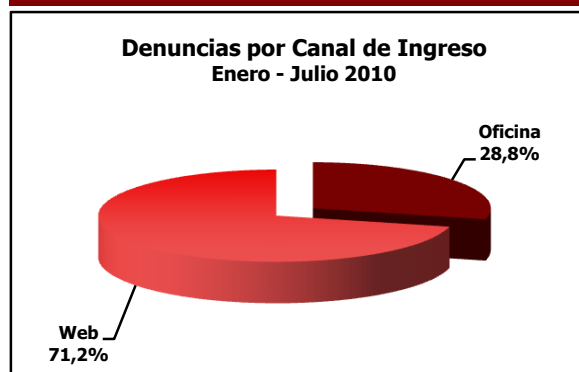
1.053 denuncias fueron ingresadas durante julio 2010, a través de oficinas presenciales y página Web.

Mayoritariamente, los casos ingresados corresponden a denuncias asociadas a reclamos sobre Irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos y a Maltrato de Estudiantes.

Durante el período enero-julio 2010 se han formalizado un total de 7.352 casos.

Denuncias 2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
	649	399	894	947	1.265	2.145	1.053
Enero-Julio 2010			7.352	Últimos 12 Meses (Agosto 2009 - Julio 2010)		Total	13.210
						Promedio	1.101

### Denuncias por Canal de Atención

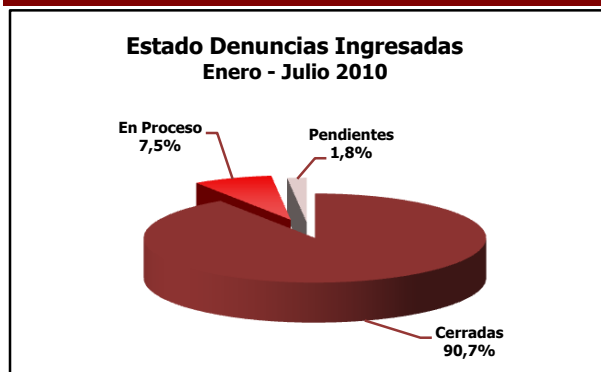


Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios/as a través de la página Web [www.600mineduc.cl](http://www.600mineduc.cl): 71,2% de las denuncias ingresadas durante todo el período 2010 han sido realizadas a través de este canal.

Es importante señalar, sin embargo, que los casos de mayor complejidad como maltrato, negación de matrícula u otros tienden a ser ingresados de manera más masiva a través de las oficinas presenciales. 49% de las denuncias de maltrato y 46% de las de negación de matrícula fueron ingresadas de manera presencial.

Enero - Julio 2010		
Oficina	Web	Total
2.121	5.231	7.352
28,8%	71,2%	

### Estado Denuncias



Del total de denuncias ingresadas durante todo el año 2010, un 90,7% de ellas han sido resueltas o contestadas, registrando una gestión de cierre en el Sistema de Registro 600Mineduc.

Un 7,5% de los casos se encuentra en proceso de resolución o de búsqueda de antecedentes. Los casos son atendidos directamente por funcionarios del área de resguardo de derechos 600Mineduc, o derivados, según su complejidad, a áreas especializadas como supervisión técnico pedagógica, inspección de subvenciones o educación superior.

El 1,8% restante corresponde a casos de ingreso reciente, en los que el funcionario deberá definir a la brevedad las gestiones que corresponda.

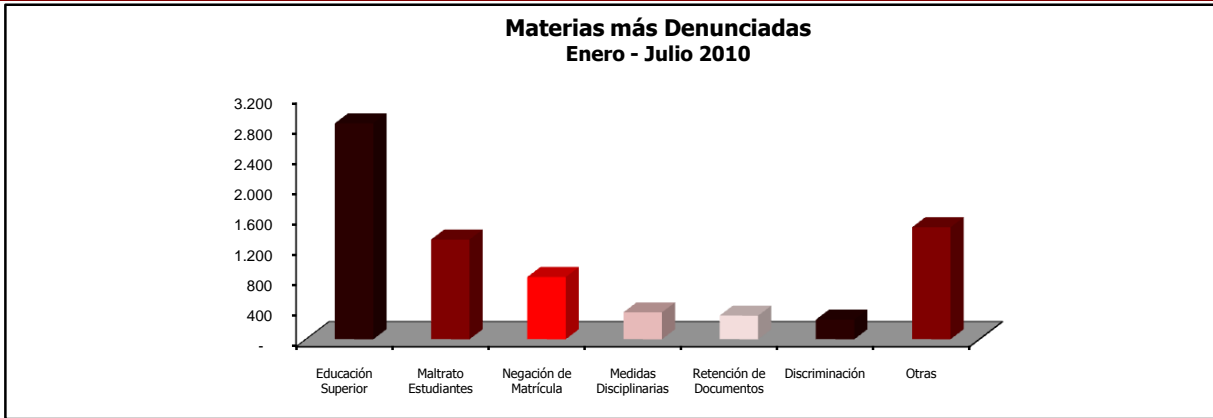
Enero - Julio 2010			
Cerradas	En Proceso	Pendientes	Total
6.666	552	134	7.352
90,7%	7,5%	1,8%	

# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### Materias más Denunciadas

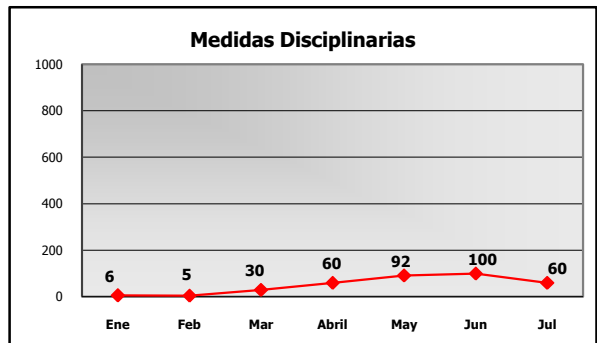
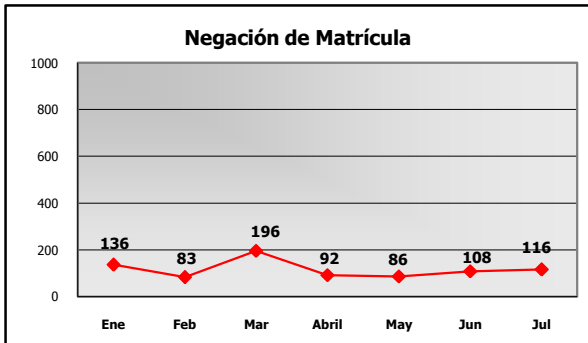
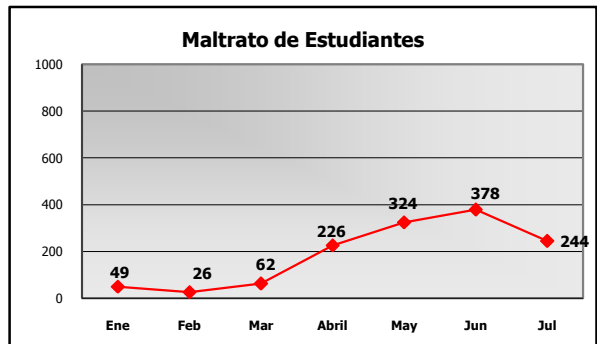
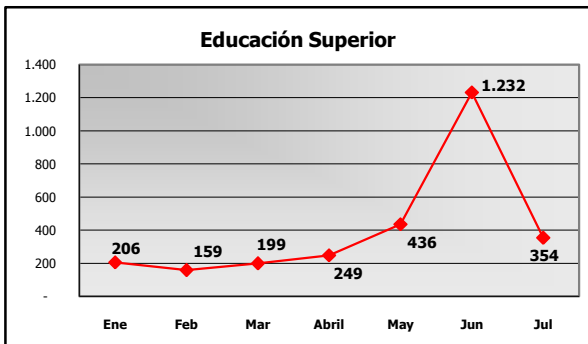
(categoría a través de la cual el/la usuario/a registra su denuncia en el Sistema)



Materias más denunciadas	Ene-Jul 2010
Educación Superior	2.835
Maltrato Estudiantes	1.309
Negación de Matrícula	817
Medidas Disciplinarias	353
Retención de Documentos	310
Discriminación	258
Otras	1.470

Materias más denunciadas	Julio 2010
Educación Superior	354
Maltrato Estudiantes	244
Negación de Matrícula	116
Medidas disciplinarias	60
Retención de documentos	41
Irregularidades Técnico Pedagógicas	40
Otras	198

### Tendencias

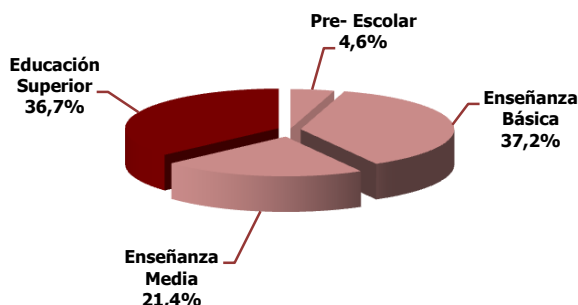


# DENUNCIAS

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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

Denuncias por Nivel Educativo del Afectado  
Enero-Julio 2010



El 63,3% de las denuncias ingresadas durante el periodo enero-julio 2010 corresponde a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar. Se trata principalmente de estudiantes de educación básica o media.

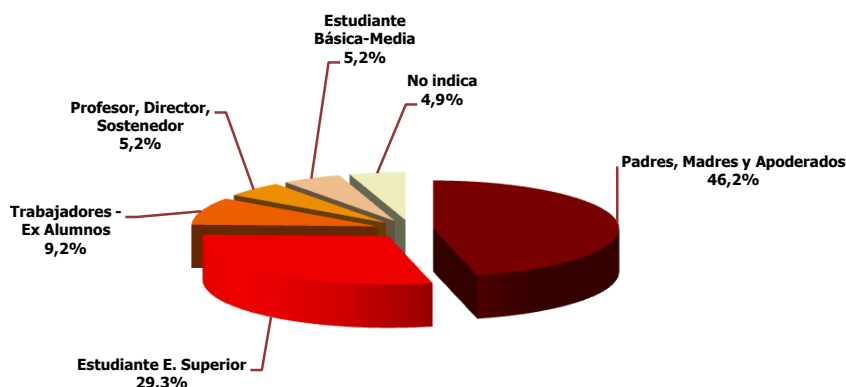
Un 36,7% de los casos corresponde a denuncias donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Las cifras de julio se distribuyen en un 70% de casos asociados al sistema escolar y un 30% a casos de educación superior.

Denuncias por Nivel Educativo del afectado	Ene-Jul 2010	Julio 2010
Pre-Escolar	340	53
Enseñanza Básica	2.736	436
Enseñanza Media	1.577	239
<b>Total Sistema Escolar</b>	<b>4.653</b>	<b>728</b>
Educación Superior	2.699	325
<b>Total</b>	<b>7.352</b>	<b>1.053</b>

### Denuncias por Tipo de Usuario

Denuncias por Tipo de Usuario  
Enero - Julio 2010



Un 46,2% de las denuncias ingresadas durante el periodo enero-julio 2010 han sido realizadas por padres, madres o apoderados/as.

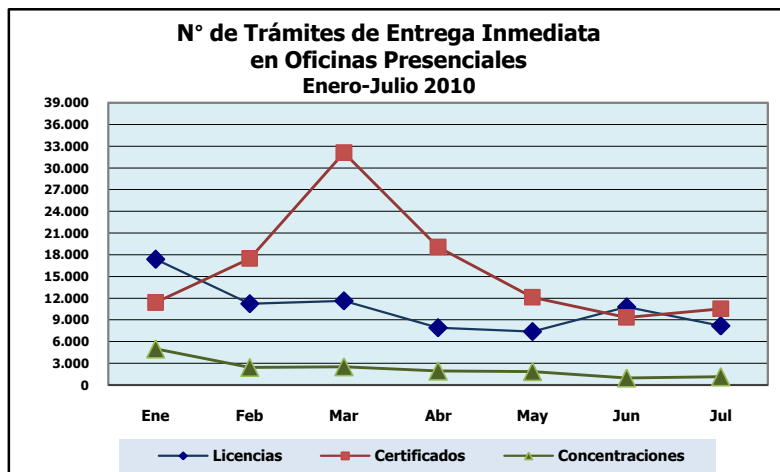
El 68,3% de las denuncias ingresadas durante el año 2010 son realizadas por mujeres. El 28,8% de los casos fueron ingresados por hombres (212 usuarios no indican).

Denuncias por Tipo de Usuario	Ene-Jul 2010	Julio 2010
Padres, Madres y Apoderados	3.397	554
Estudiante E. Superior	2.157	251
Trabajadores - Ex Alumnos	679	88
Estudiante Básica-Media	381	56
Profesor, Director, Sostenedor	380	52
No indica	358	52
<b>Total</b>	<b>7.352</b>	<b>1.053</b>

# TRÁMITES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### TRÁMITES DE ENTREGA INMEDIATA EN OFICINAS PRESENCIALES



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

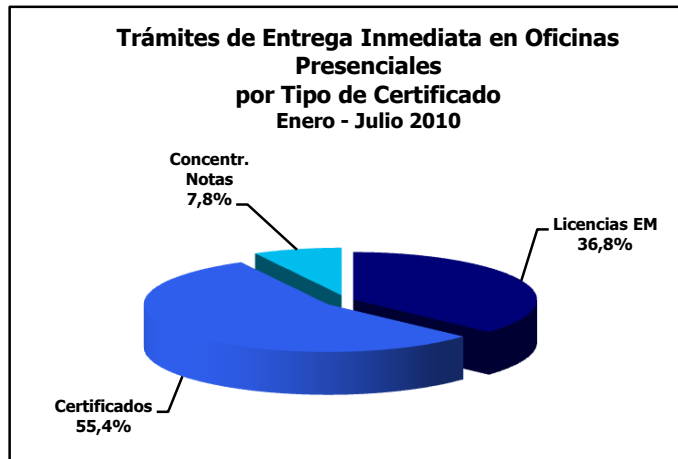
Las cifras, como es habitual, tienden a la baja en este período. Según los datos de 2009, la demanda debiera mantenerse hasta octubre en torno a las 18 o 20 mil emisiones por mes. El flujo comenzaría a partir de noviembre, llegando a su peak en el período que va desde diciembre a marzo, con a lo menos 30 mil emisiones por mes.

Trámites de Entrega Inmediata	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
	33.741	31.152	46.297	28.918	21.388	21.112	19.834
<b>Enero-Julio 2010</b>	<b>202.442</b>			<b>Últimos 12 Meses (Ago 2009 - Jul 2010)</b>	<b>Total</b>	<b>303.528</b>	
					<b>Promedio</b>	<b>25.294</b>	

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

55,4% de los documentos solicitados durante el año 2010, corresponden a certificados anuales de estudios, 36,8% son licencias de enseñanza media.

La mayor demanda de estos documentos se produce entre el período que va desde diciembre a marzo. El peak de emisión de licencias es el período diciembre-enero. Para los certificados, la mayor demanda recae principalmente en marzo. Las concentraciones, al igual que las licencias tienen su mayor demanda en diciembre-enero.



Enero-Julio 2010		202.442
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
74.538	112.074	15.830
36,8%	55,4%	7,8%

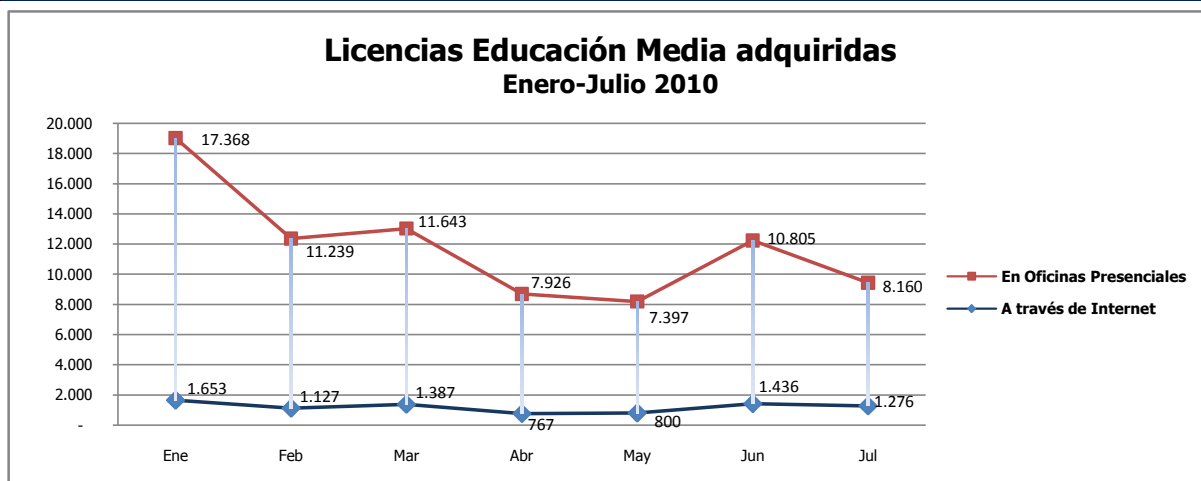
Julio 2010		19.834
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
8.160	10.538	1.136
41,1%	53,1%	5,7%

Últimos 12 meses (Ago 2009 - Jul 2010)		303.528
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas
120.070	158.767	24.691
39,6%	52,3%	8,1%

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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



Licencias Ed. Media	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
A través de Internet	1.653	1.127	1.387	767	800	1.436	1.276
% Internet	8,7%	9,1%	10,6%	8,8%	9,8%	11,7%	13,5%
En Oficinas Presenciales	17.368	11.239	11.643	7.926	7.397	10.805	8.160
<b>Licencias Web Enero - Julio 2010</b>	<b>8.446</b>			<b>Licencias Web Últimos 11 Meses (Sept. 2009 - Julio 2010)</b>		<b>Total</b>	<b>10.372</b>
						<b>Promedio</b>	<b>943</b>

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

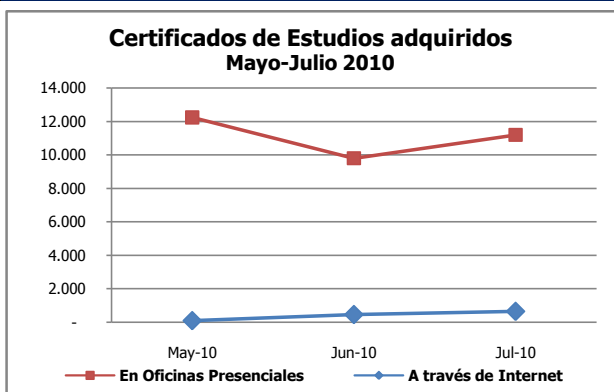
A partir del 24 de mayo de 2010, es posible adquirir también licencias de enseñanza media anteriores al año 1995, que hayan sido previamente solicitadas por los usuarios/as y hayan sido cargadas en el sistema nacional de certificación.

El servicio de venta de licencias a través de Internet es complementario al que se entrega habitualmente en las oficinas presenciales 600Mineduc del país.

Durante lo que va transcurrido del año 2010 han sido adquiridas 8.446 Licencias de Ed. Media a través de Internet. Esta cifra corresponde al 11,3% del total de las licencias emitidas durante este período.

El 24 de mayo de 2010 se inició también la venta de certificados anuales de estudios a través de Internet.

#### VENTA CERTIFICADOS ANUALES DE ESTUDIOS A TRAVÉS DE INTERNET

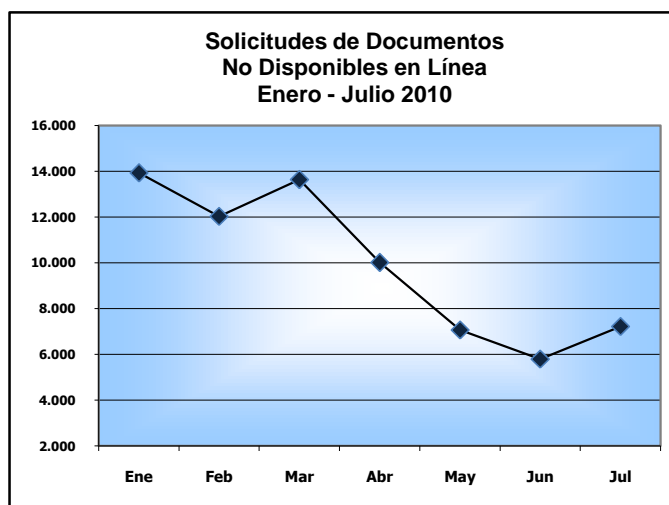


Certificados de Estudios	May-10	Jun-10	Jul-10
A través de Internet	100	461	656
% Internet	0,8%	4,7%	5,9%
En Oficinas Presenciales	12.138	9.338	10.538

## TRÁMITES

### Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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



Un total de 69.688 solicitudes de Licencias de Ed. Media y Certificados de Estudios No Disponibles en línea han ingresado durante el año 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 o a través de Internet.

La cifra de solicitudes de documentos no disponibles en línea representa aproximadamente el 28% del total de la demanda, con un nivel mayor de complejidad para su producción.

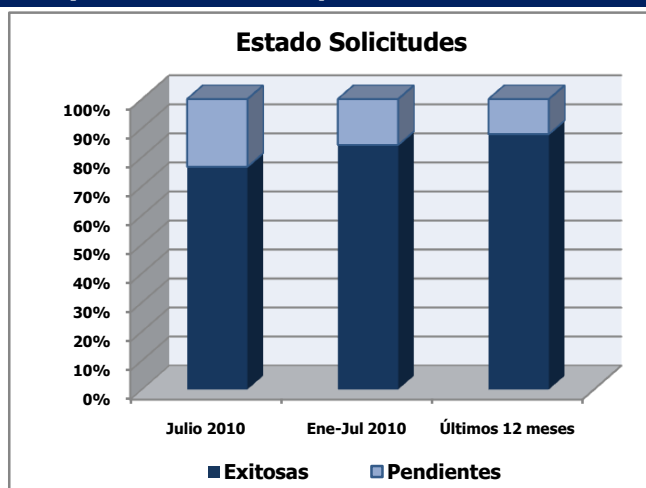
Solicitudes Certificados y Licencias no disponibles en línea	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
	13.927	12.030	13.632	10.011	7.067	5.796	7.225
<b>Enero-Julio Año 2010</b>	<b>69.688</b>			<b>Últimos 12 Meses (Ago 2009 - Jul 2010)</b>		<b>Total</b>	<b>101.001</b>
						<b>Promedio</b>	<b>8.417</b>

#### 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.

Se observa un repunte importante en las cifras de solicitudes exitosas alcanzando un 77% en julio 2010 (70% en junio, 60% en mayo).

Existe, por otro lado, un alto porcentaje de solicitudes "rechazadas" (en torno al 30%), lo que se explica por una mala formulación de la solicitud; se elabora certificado manualmente, no figura en actas; repetida; ya existe en el sistema (22.757, durante el año 2010).

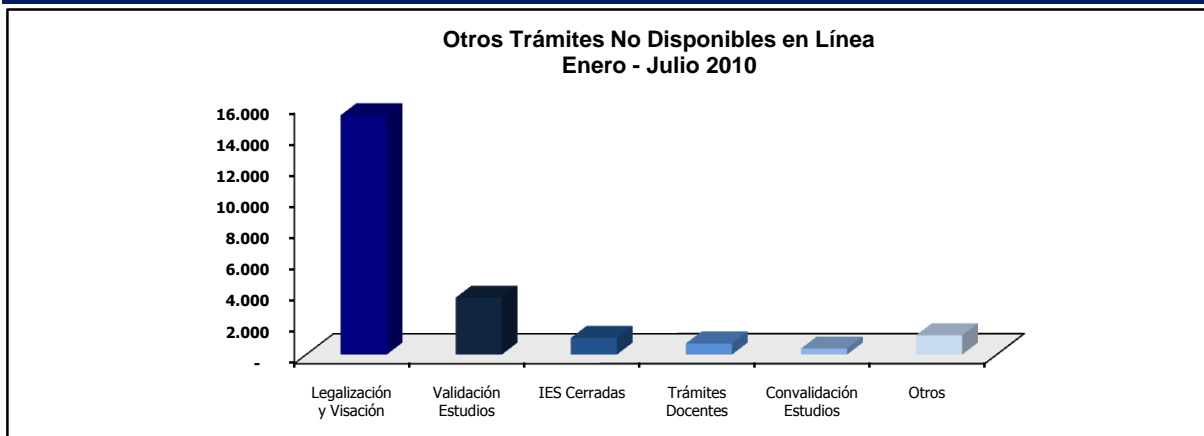


Estado	Ene-Jul 2010		Julio 2010		Últimos 12 meses	
Exitosas	39.526	84,2%	4.046	76,7%	57.283	88,0%
Pendientes	7.405	15,8%	1.228	23,3%	7.832	12,0%
<b>Total</b>	<b>46.931</b>		<b>5.274</b>		<b>65.115</b>	
Rechazadas	22.757		1.951		35.886	

# TRÁMITES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### OTROS TRÁMITES NO DISPONIBLES EN LÍNEA



Otros Trámites No Disponibles en Línea	Ene-Jul 2010
Legalización y Visación de Documentos	15.293
Validación de Estudios	3.642
Certificación Instituciones (IES) de Ed. Superior Cerradas	1.066
Trámites Docentes	713
Reconoc. y Convalidación estudios realizados en el extranjero	386
Otros	1.237
<b>TOTAL</b>	<b>22.337</b>

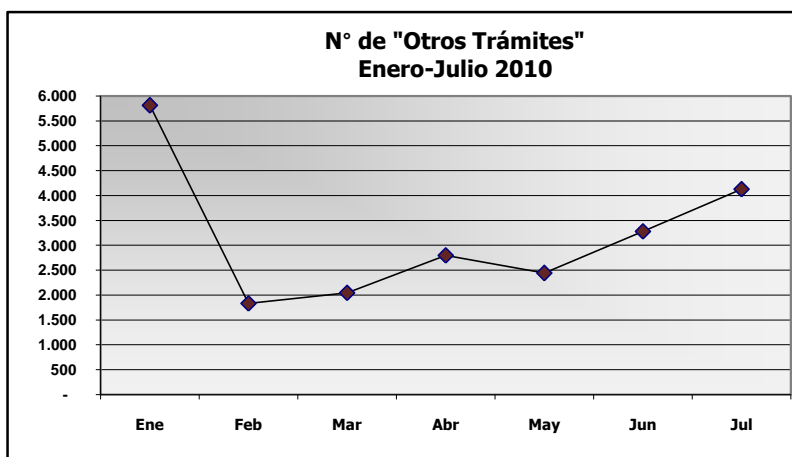
Además de la emisión de licencias, certificados y concentraciones de notas, las Oficinas 600Mineduc atienden otros 22 tipos de trámites.

Durante el 2010 se han registrado, en las oficinas 600Mineduc, 22.337 de estos "Otros Trámites".

El de mayor demanda corresponde a Legalizaciones de documentos (15.293 registros), tanto para acreditar, en el extranjero, estudios superiores en universidades del Consejo de Rectores o privadas, como estudios básicos o medios

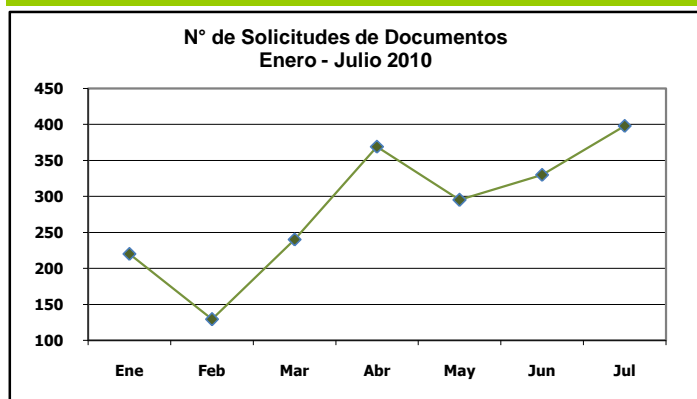
Nota: Cabe señalar, que el nivel de registro de estos trámites por parte de los funcionarios es todavía bajo, debido a que es una aplicación reciente en el sistema. En consecuencia, es esperable que estas cifras aumenten durante el segundo semestre.

El aumento en el número de "Otros Trámites" puede obedecer al aumento del registro más que a un aumento real de este tipo de atenciones.



Otros Trámites 2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
	5.811	1.832	2.045	2.797	2.441	3.280	4.131
<b>Enero-Julio Año 2010</b>	<b>22.337</b>			<b>Últimos 12 Meses (Ago 2009 - Jul 2010)</b>		<b>Total</b>	<b>47.804</b>
						<b>Promedio</b>	<b>3.984</b>

## Solicitudes Ley de Transparencia Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



**397 solicitudes de documentos en el marco de la Ley de Transparencia fueron ingresadas durante el mes de julio de 2010, constituyéndose en el mes con más solicitudes ingresadas del año.**

**En total, durante todo el primer semestre 2010 se han recibido, a través de la Web y de las oficinas presenciales 600Mineduc del país, un total de 1.981 solicitudes.**

Solicitudes Documentos Ley Transparencia 2010	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	
	220	129	240	369	295	330	398	
<b>Enero-Julio Año 2010</b>	<b>1.981</b>							
	<b>Últimos 12 Meses (Ago 2009 - Jul 2010)</b>					<b>Total</b>	<b>3.360</b>	
						<b>Promedio</b>	<b>280</b>	

### Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

**De las 1.981 solicitudes ingresadas durante el año 2010, el 93,2% ya han sido contestadas (cerradas).**

**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.**



<b>Enero-Julio 2010</b>			<b>1.981</b>
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
25	110	1.846	
1,3%	5,6%	93,2%	

<b>Julio 2010</b>			<b>398</b>
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
24	100	274	
6,0%	25,1%	68,8%	

<b>Últimos 12 meses (Ago 2009 - Jul 2010)</b>			<b>3.360</b>
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
25	121	3.214	
0,7%	3,6%	95,7%	

## Solicitudes Ley de Transparencia

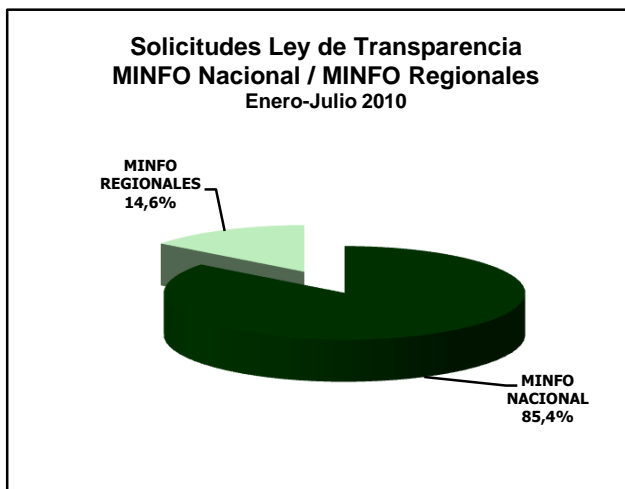
### Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

#### MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

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

MINFO Nacional recibe 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.



MINFO NACIONAL	Ene-Jul 2010		1.691	Julio 2010		334
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	8	110	1.573	8	100	226
	0,5%	6,5%	93,0%	2,4%	29,9%	67,7%

MINFO REGIONALES	Ene-Jul 2010		290	Julio 2010		64
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	17	-	273	16	-	48
	5,9%	0,0%	94,1%	25,0%	0,0%	75,0%

#### MINFO Nacional - Estado Solicitudes

Estado Solicitudes MINFO Nacional Enero - Julio 2010		
Estado	Ene-Jul 2010	Julio 2010
Derivación a otros servicios	77	12
Prórrogas	320	80
Denegaciones	11	2
Oposición de terceros	43	0
Reasignaciones a Regiones	195	52

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.

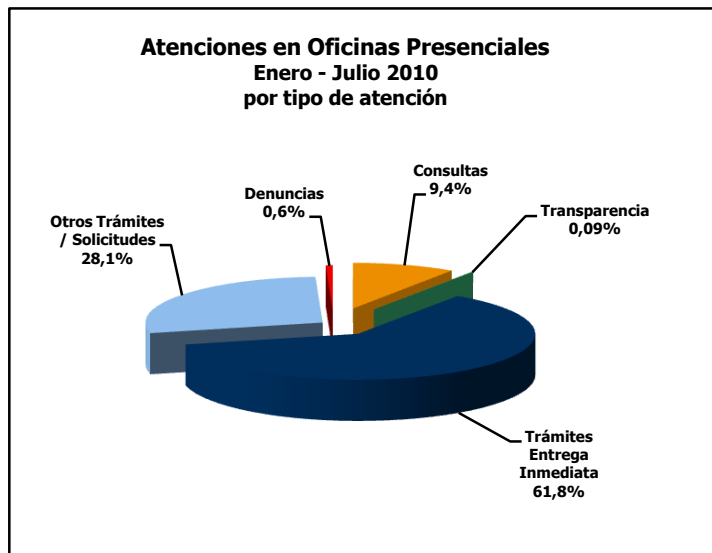
Las denegaciones, prórrogas y tramitaciones de oposición de terceros son validadas por el Abogado Asesor Ministerial en Transparencia MINEDUC. Este profesional tiene a su cargo, además de la asesoría jurídica, la implementación de la información de Transparencia activa exigida por la Ley.

# OFICINAS PRESENCIALES

## Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

### Atenciones en Oficinas Presenciales

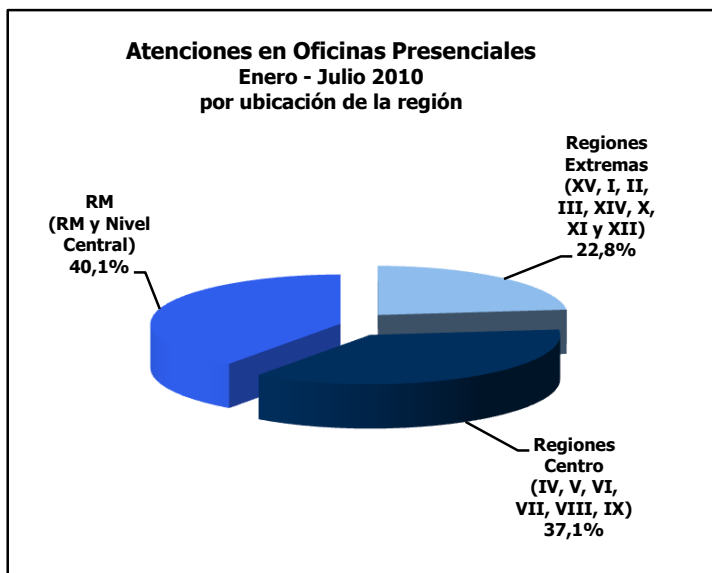
Enero - Julio 2010



Del total de las atenciones registradas en oficinas presenciales, durante el primer semestre 2010, el 89,9% corresponde 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 de entrega inmediata a los usuarios/as, con 202.442 atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 9,4%, denuncias con un 0,6% y solicitudes de documentos Ley de Transparencia con un 0,09%. 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 22,8% de las atenciones. Las regiones del centro del país (sin considerar RM) concentran el 37,1% de la demanda.

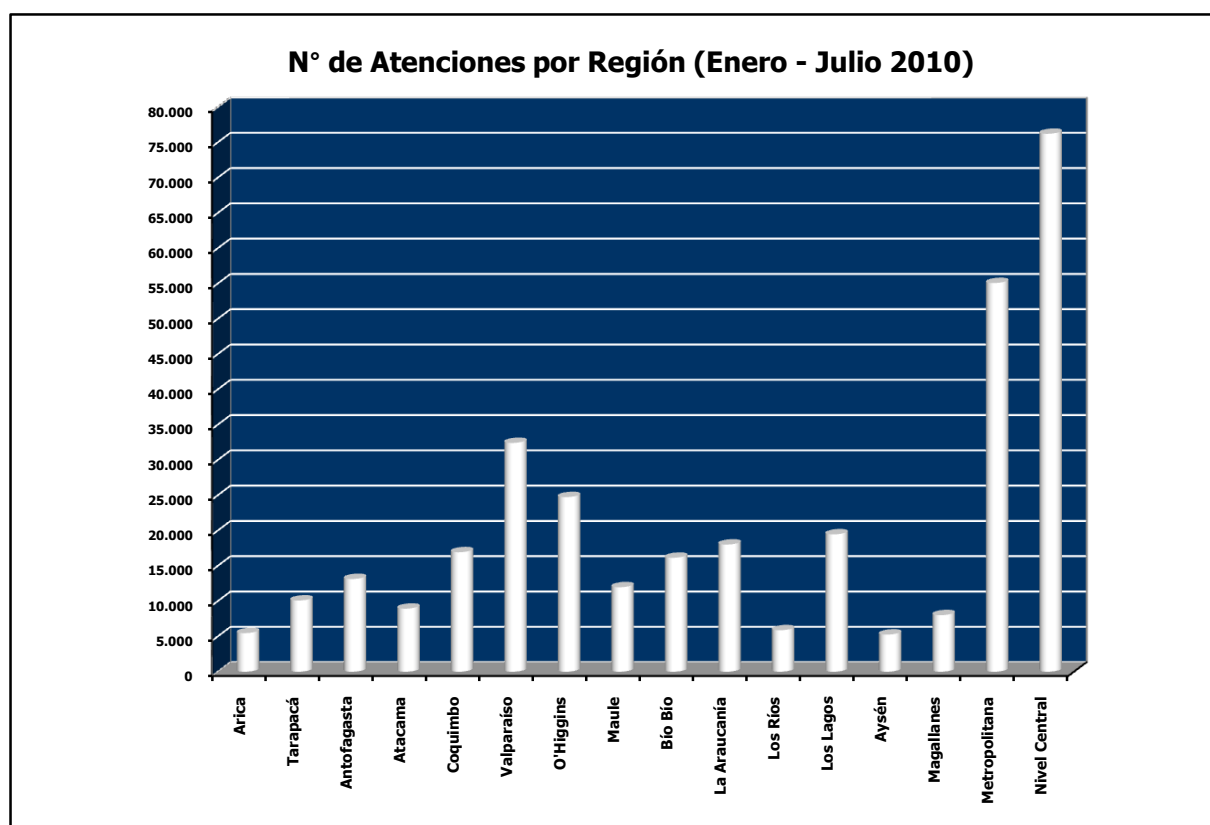
La Región Metropolitana, por su parte, absorbe el 40,1% de las atenciones. Existe, sin embargo, un subregistro de un número importante de atenciones de trámites de la RM que son consignadas en el sistema propio de certificación de esta Secretaría Ministerial. En consecuencia, el número de atenciones de la RM es todavía mucho mayor que el aquí consignamos.

Se ha iniciado a principios de julio un proyecto que busca integrar ambos sistemas. Esto permitirá tener estadísticas únicas y válidas en los próximos meses (septiembre).

Regiones	Consultas	Transparencia	Trámites Entrega Inmediata	Otros Trámites / Solicitudes	Denuncias	Total Atenciones
<b>Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII)</b>	6.263	99	46.104	23.464	315	<b>76.245</b>
<b>Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX)</b>	7.946	191	77.611	33.135	1.337	<b>120.220</b>
<b>RM (RM y Nivel Central)</b>	16.669	0	78.727	35.426	469	<b>131.291</b>
<b>Total Oficinas</b>	<b>30.878</b>	<b>290</b>	<b>202.442</b>	<b>92.025</b>	<b>2.121</b>	<b>327.756</b>

## OFICINAS PRESENCIALES

### Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



### Atenciones en Oficinas Presenciales

Enero - Julio 2010

Región	Consultas	Ley Transparencia	Trámites Entrega Inmediata	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Arica	377	22	3.646	1.347	80	5.472
Tarapacá	1.550	24	5.726	2.756	31	10.087
Antofagasta	498	6	7.977	4.644	13	13.138
Atacama	430	6	5.826	2.632	40	8.934
Coquimbo	1.391	28	9.696	5.659	156	16.930
Valparaíso	2.723	40	20.243	8.861	552	32.419
O'Higgins	195	23	16.061	8.335	128	24.742
Maule	772	34	8.977	2.072	115	11.970
Bío Bío	1.558	30	11.444	2.854	258	16.144
La Araucanía	1.307	36	11.190	5.354	128	18.015
Los Ríos	327	7	3.315	2.166	60	5.875
Los Lagos	381	19	13.319	5.704	40	19.463
Aysén	2.010	2	1.959	1.270	24	5.265
Magallanes	690	13	4.336	2.945	27	8.011
Metropolitana	4.993	0	49.217	398	465	55.073
Nivel Central	11.676	0	29.510	35.028	4	76.218
<b>Total Oficinas</b>	<b>30.878</b>	<b>290</b>	<b>202.442</b>	<b>92.025</b>	<b>2.121</b>	<b>327.756</b>



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

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

**Consultas**

**Denuncias**

**Trámites**

**Transparencia**



Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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

Julio de 2010