



Informe de Gestión
Junio 2010
Oficina de Atención Ciudadana
600 Mineduc

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Consultas

Denuncias

Trámites

Transparencia



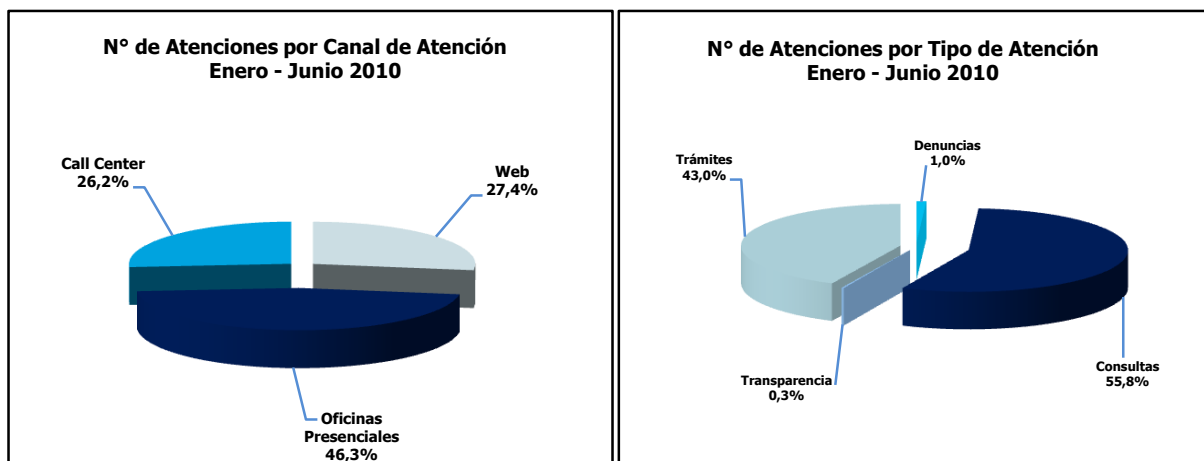
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

www.600mineduc.cl

Junio de 2010

RESUMEN

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



N° de Atenciones por Canal de Atención Enero - Junio 2010

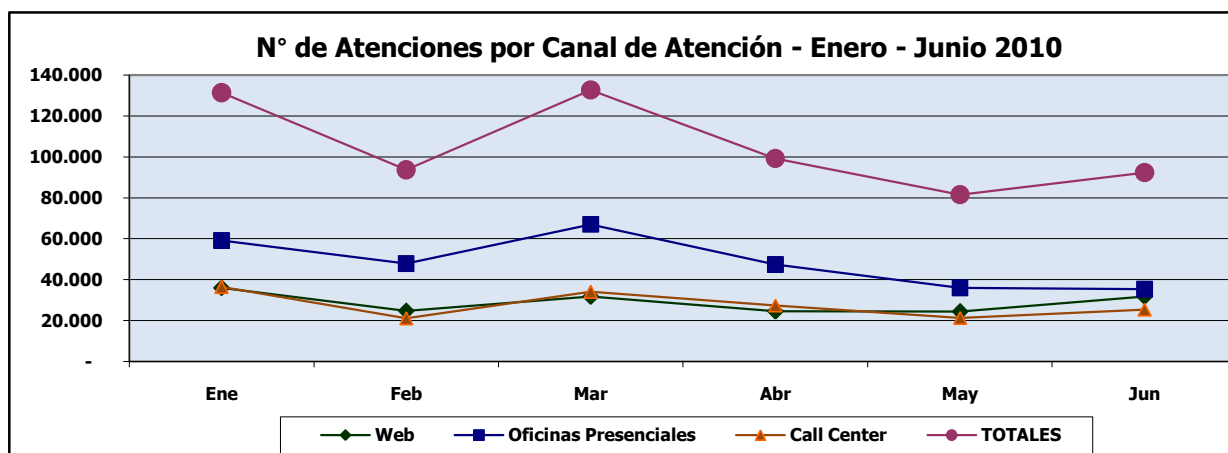
| Canales de Atención | Denuncias | Consultas | Transparencia | Trámites | TOTALES |
|-----------------------|--------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| Web | 4.522 | 159.303 | 1.359 | 7.731 | 172.915 |
| Oficinas Presenciales | 1.777 | 27.149 | 225 | 263.277 | 292.428 |
| Call Center | - | 165.575 | - | - | 165.575 |
| Total | 6.299 | 352.027 | 1.584 | 271.008 | 630.918 |

La página Web 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.

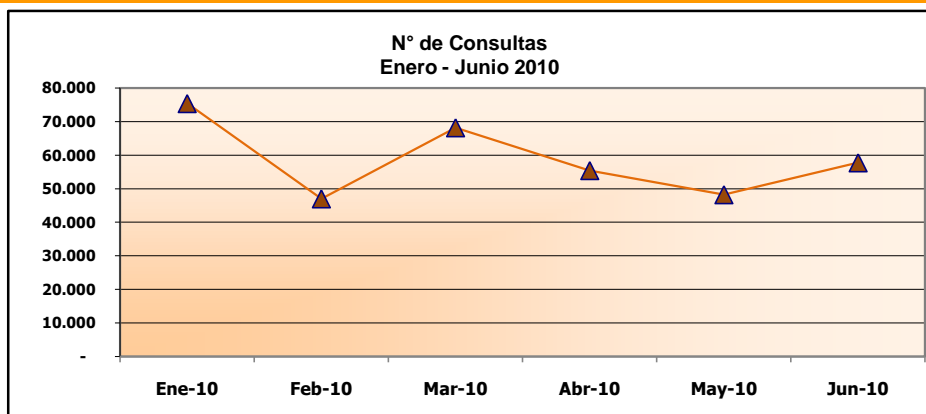
Las oficinas presenciales están en condiciones de atender todos los servicios entregados por la Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

| 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun |
|-----------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Web | 35.976 | 24.743 | 31.681 | 24.512 | 24.343 | 31.660 |
| Oficinas Presenciales | 59.055 | 47.838 | 66.951 | 47.356 | 35.943 | 35.285 |
| Call Center | 36.400 | 21.078 | 34.071 | 27.369 | 21.295 | 25.362 |
| TOTAL | 131.431 | 93.659 | 132.703 | 99.237 | 81.581 | 92.307 |



CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



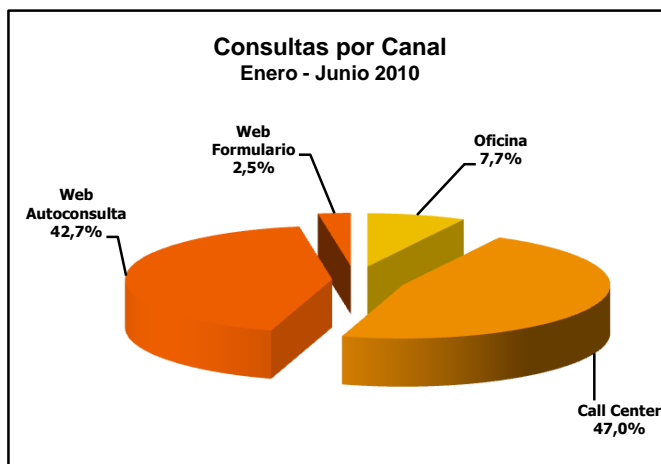
| Consultas | Ene-10 | Feb-10 | Mar-10 | Abr-10 | May-10 | Jun-10 |
|--------------------|---------|--------|---|--------|----------|---------|
| | 75.430 | 46.990 | 68.208 | 55.428 | 48.225 | 57.746 |
| Enero - Junio 2010 | 352.027 | | Últimos 12 Meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | Total | 682.434 |
| | | | | | Promedio | 56.870 |

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 165.575 llamadas telefónicas y 150.329 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 8.974 de estas consultas.



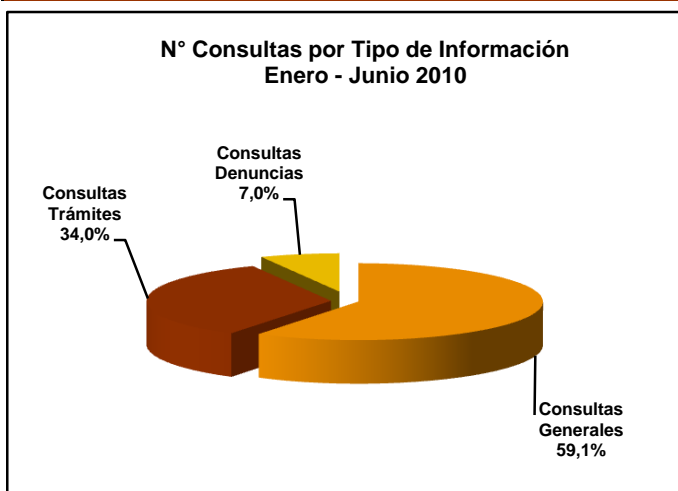
| Ene-Jun 2010 | | 352.027 | | Junio 2010 | | 57.747 | |
|--------------|-------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|------------|
| Oficina | Call Center | Web | | Oficina | Call Center | Web | |
| | | Autoconsulta | Formulario | | | Autoconsulta | Formulario |
| 27.149 | 165.575 | 150.329 | 8.974 | 4.610 | 25.362 | 25.926 | 1.849 |
| 7,7% | 47,0% | 42,7% | 2,5% | 8,0% | 43,9% | 44,9% | 3,2% |

| Últimos 12 meses (Julio 2009-Junio 2010) | | 682.434 | |
|---|-------------|--------------|------------|
| Oficina | Call Center | Web | |
| | | Autoconsulta | Formulario |
| 67.995 | 334.610 | 253.901 | 25.928 |
| 10,0% | 49,0% | 37,2% | 3,8% |

CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Consultas por Tipo de Información

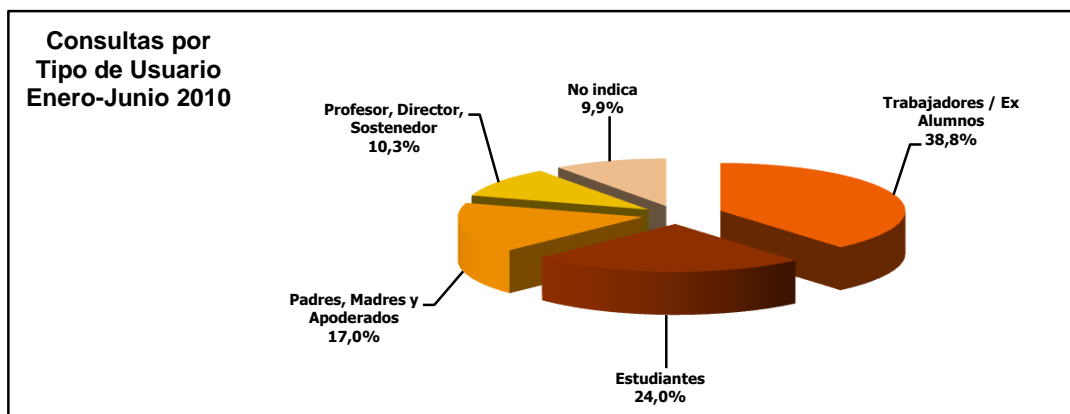


600Mineduc dispone en su Sistema de Registro de tres tipos de árboles de información en formato de preguntas frecuentes: Consultas Generales (sistema escolar, educación superior, etc.), Consultas Trámites (certificación, legalizaciones, etc.) y Consultas Denuncias (resguardo de derechos).

| Consultas por Tipo de Información (en esta tabla no se contabilizan las consultas por formulario) | | Consultas Generales | Consultas Trámites | Consultas Denuncias | Total |
|--|------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------|
| | Junio 2010 | 35.500 | 13.311 | 7.086 | 55.897 |
| Ene-Jun 2010 | 202.586 | 116.521 | 23.939 | 343.046 | |

Consultas por Tipo de Usuario

(no se contabilizan las consultas por formulario)



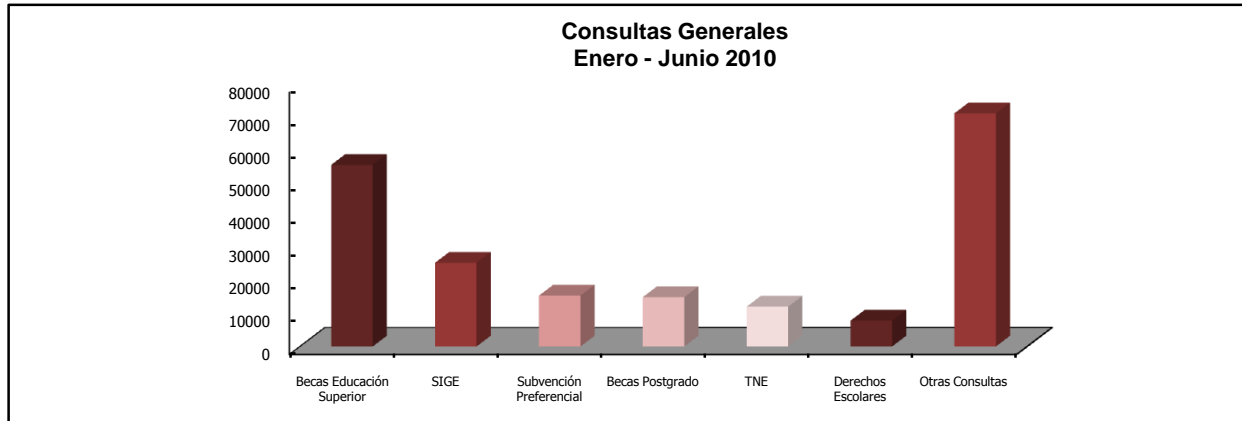
| Consultas por Tipo de Usuario | | |
|--------------------------------|----------------|---------------|
| Usuarios | Ene-Jun 2010 | Junio 2010 |
| Trabajadores / Ex Alumnos | 133.047 | 21.252 |
| Estudiantes | 82.283 | 15.276 |
| Padres, Madres y Apoderados | 58.258 | 9.889 |
| Profesor, Director, Sostenedor | 35.350 | 5.061 |
| No indica | 34.108 | 4.419 |
| Total | 343.046 | 55.897 |

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

CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

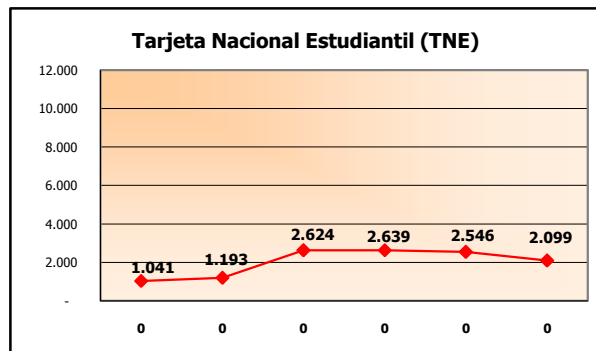
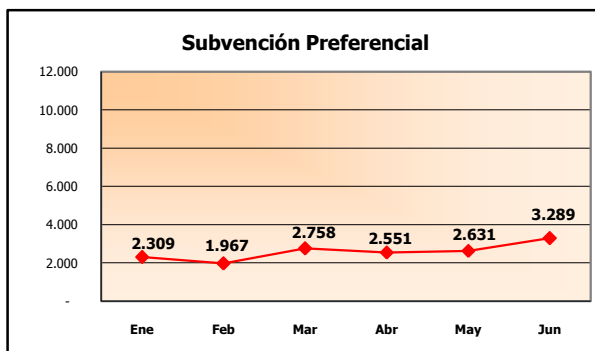
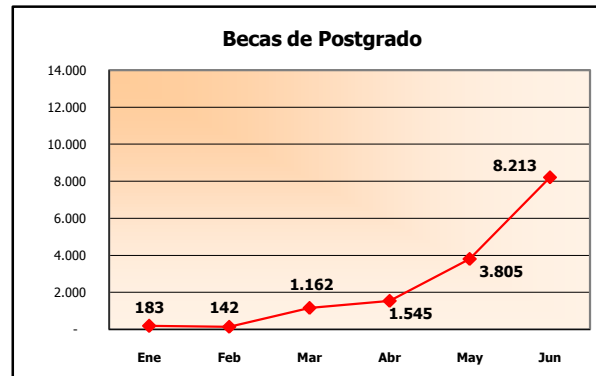
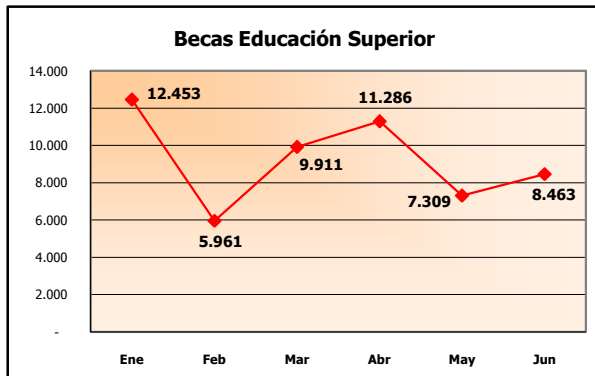
Áreas Temáticas de Consultas Generales más solicitadas
(tema a través del cual el/la usuario/a registra su consulta en el Sistema)



| Área Temática (sólo Consultas Generales) | Ene-Jun 2010 |
|---|----------------|
| Becas Educación Superior | 55.383 |
| SIGE | 25.525 |
| Subvención Preferencial | 15.505 |
| Becas Postgrado | 15.050 |
| TNE | 12.142 |
| Derechos Escolares | 7.877 |
| Otras Consultas | 71.104 |
| Total Consultas | 202.586 |

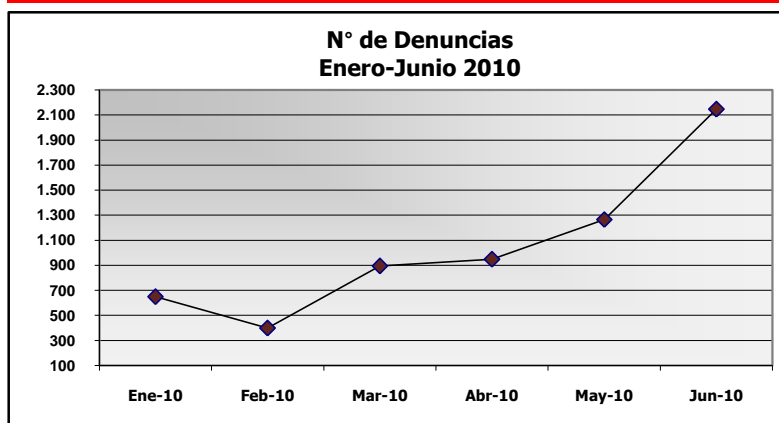
| Área Temática (sólo Consultas Generales) | Jun, 2010 |
|---|---------------|
| Becas Educación Superior | 8.463 |
| Becas Postgrado | 8.213 |
| Subvención Preferencial | 3.289 |
| TNE | 2.099 |
| Derechos Escolares | 1.547 |
| SIGE | 1.450 |
| Otras Consultas | 10.439 |
| Total Consultas | 35.500 |

Tendencias / Enero - Junio 2010



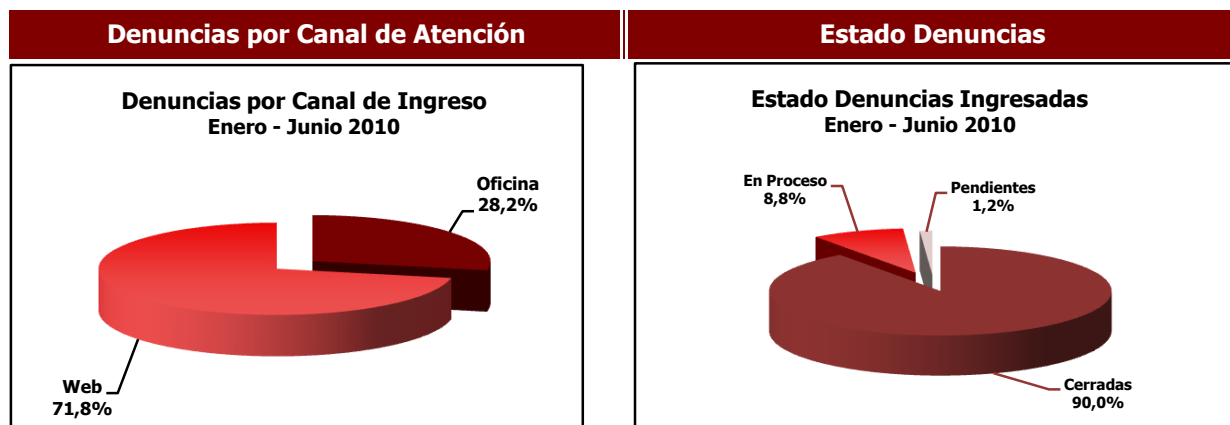
DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



2.145 denuncias fueron ingresadas durante junio 2010, a través de oficinas presenciales y página Web, constituyéndose en el mes con más casos formalizados durante todo el 2010. Mayoritariamente (57,4%), los casos ingresados corresponden a denuncias asociadas a reclamos sobre Irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos. Durante el primer semestre 2010 se han formalizado un total de 6.299 casos.

| Denuncias | Ene-10 | Feb-10 | Mar-10 | Abr-10 | May-10 | Jun-10 |
|--------------------|--------|--------|---|--------|----------|--------|
| | 649 | 399 | 894 | 947 | 1.265 | 2.145 |
| Enero - Junio 2010 | 6.299 | | Últimos 12 Meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | Total | 12.998 |
| | | | | | Promedio | 1.083 |



Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios/as a través de la página Web www.600mineduc.cl: 71,8% de las denuncias ingresadas durante todo el 2010 han sido realizadas por los propios usuarios 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. 53% de las denuncias de maltrato y 46% de las de negación de matrícula fueron ingresadas de manera presencial.

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

Un 8,8% 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 1,2% restante corresponde a casos de ingreso reciente, en los que el funcionario deberá definir a la brevedad las gestiones que corresponda.

| Enero - Junio 2010 | | |
|--------------------|-------|-------|
| Oficina | Web | Total |
| 1.777 | 4.522 | 6.299 |
| 28,2% | 71,8% | |

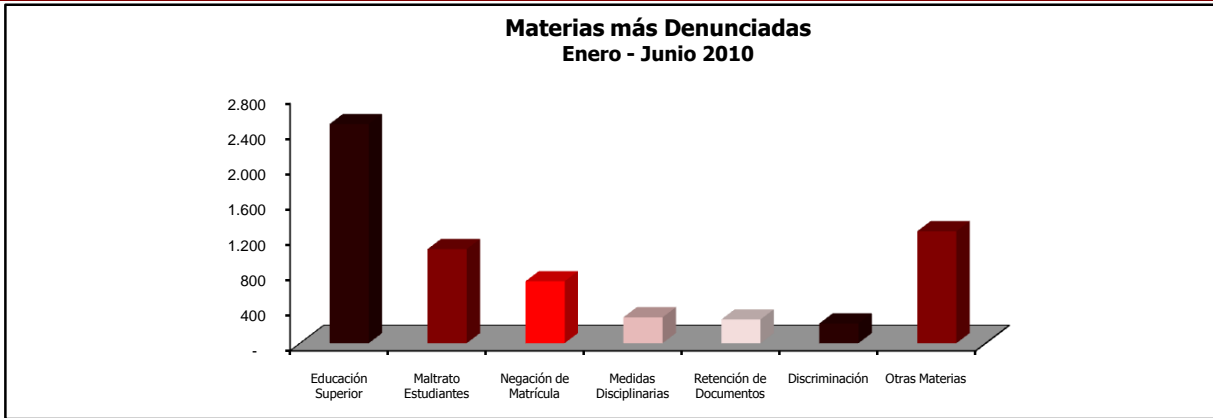
| Enero - Junio 2010 | | | |
|--------------------|------------|------------|-------|
| Cerradas | En Proceso | Pendientes | Total |
| 5.671 | 553 | 75 | 6.299 |
| 90% | 8,8% | 1,2% | |

DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Materias más Denunciadas

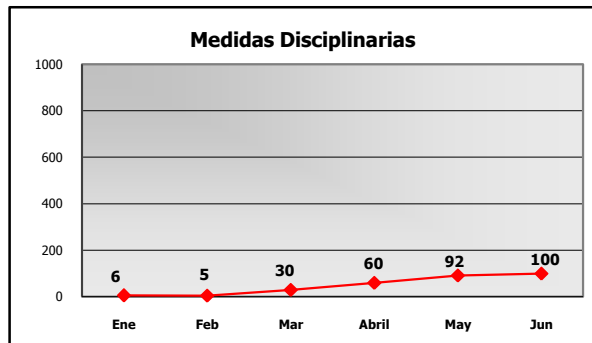
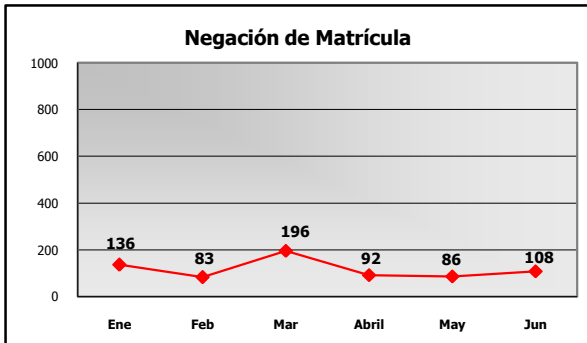
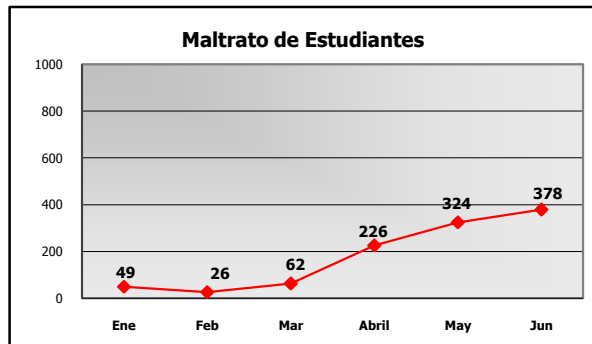
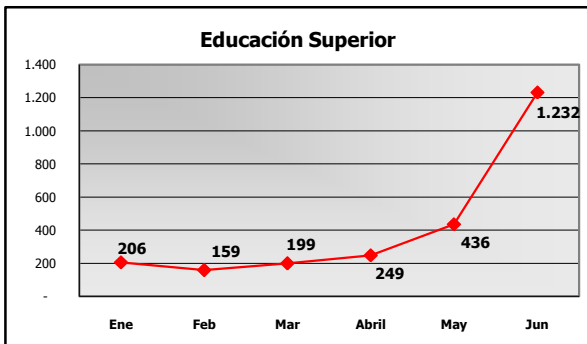
(categoría a través de la cual el/la usuario/a registra su denuncia en el Sistema)



| Materias más denunciadas | Ene-Jun 2010 |
|--------------------------|--------------|
| Educación Superior | 2.481 |
| Maltrato Estudiantes | 1.065 |
| Negación de Matrícula | 701 |
| Medidas Disciplinarias | 293 |
| Retención de Documentos | 269 |
| Discriminación | 223 |
| Otras Materias | 1.267 |

| Materias más denunciadas | Junio 2010 |
|--------------------------|------------|
| Educación Superior | 1.232 |
| Maltrato de Alumnos | 378 |
| Negación de Matrícula | 108 |
| Medidas disciplinarias | 100 |
| Discriminación | 53 |
| Local No Cumple | 45 |
| Otras Materias | 229 |

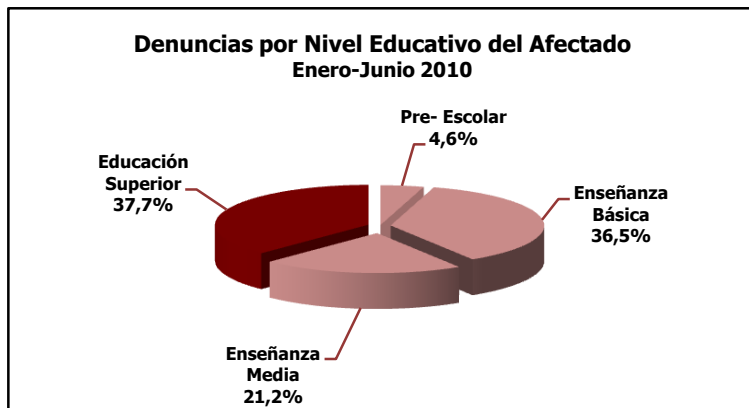
Tendencias



DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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



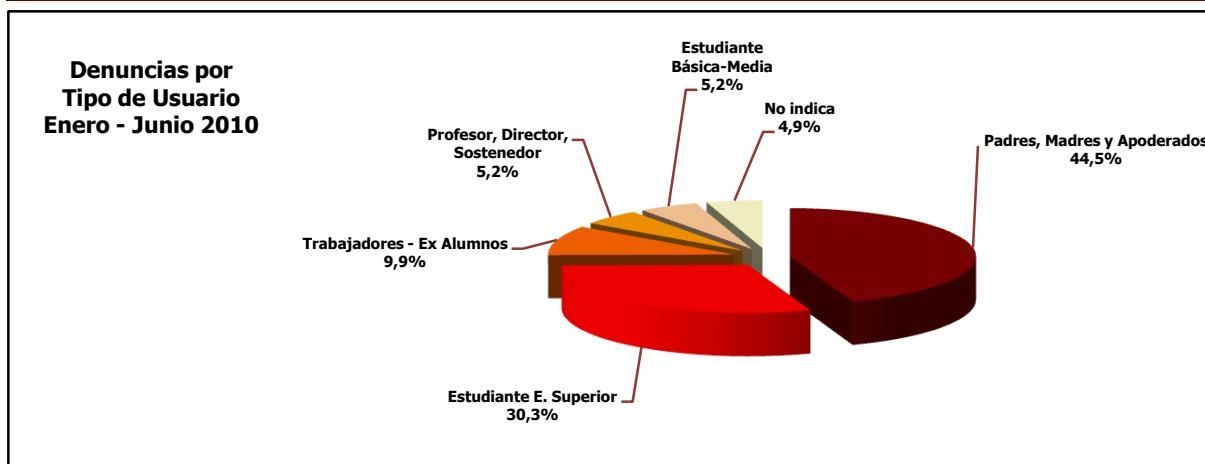
El 62,3% de las denuncias ingresadas durante el primer semestre 2010 corresponden a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar. Se trata principalmente de estudiantes de educación básica o media.

Un 37,7% de los casos corresponde a denuncias donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Cabe señalar que durante junio se registró un altísimo número de casos de educación superior, subiendo la representación de este tipo de usuarios/as a niveles similares a los registrados en enero, en donde se concentran los reclamos asociados a irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos.

| Denuncias por Nivel Educativo del afectado | Ene-Jun 2010 | Junio 2010 |
|--|--------------|--------------|
| Pre- Escolar | 287 | 70 |
| Enseñanza Básica | 2.299 | 591 |
| Enseñanza Media | 1.338 | 292 |
| Total Sistema Escolar | 3.924 | 953 |
| Educación Superior | 2.375 | 1.192 |
| Total | 6.299 | 2.145 |

Denuncias por Tipo de Usuario



| Denuncias por Tipo de Usuario | Ene-Jun 2010 | Junio 2010 |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| Padres, Madres y Apoderados | 2.806 | 700 |
| Estudiante E. Superior | 1.906 | 1.034 |
| Trabajadores - Ex Alumnos | 626 | 179 |
| Profesor, Director, Sostenedor | 329 | 64 |
| Estudiante Básica-Media | 325 | 96 |
| No indica | 307 | 72 |
| Total | 6.299 | 2.145 |

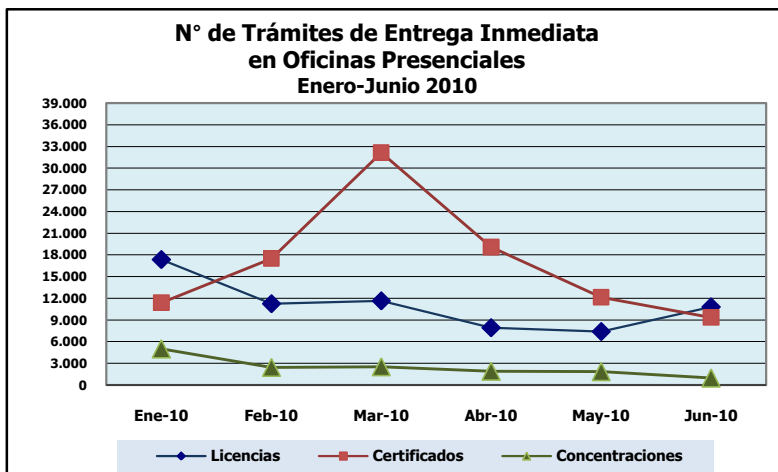
Un 44,5% de las denuncias ingresadas durante el primer semestre 2010 han sido realizadas por padres, madres o apoderados/as.

El 67,8% de las denuncias ingresadas son realizadas por mujeres. El 29,3% de los casos fueron ingresados por hombres (180 usuarios no indican).

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.

Durante lo que va transcurrido del año 2010, se han emitido 182.608 documentos de entrega inmediata.

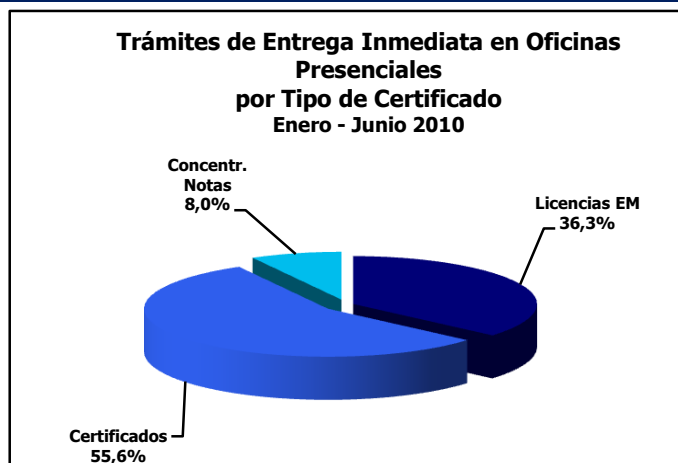
Las cifras, como es habitual, tienden a la baja en este período. Donde sí se observa un aumento es en la demanda de licencias de Ed. Media asociado básicamente a procesos de postulación a becas.

| Trámites de Entrega Inmediata | Ene-10 | Feb-10 | Mar-10 | Abr-10 | May-10 | Jun-10 |
|-------------------------------|----------------|--------|--|--------|-----------------|----------------|
| | 33.741 | 31.152 | 46.297 | 28.918 | 21.388 | 21.112 |
| Enero-Junio Año 2010 | 182.608 | | Últimos 12 Meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | Total | 301.931 |
| | | | | | Promedio | 25.161 |

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

Durante junio de 2010 el documento más solicitado corresponde a Licencias de Educación Media.

55,6% de los documentos solicitados durante el año 2010, corresponden a certificados anuales de estudios, 36,3% son licencias de enseñanza media.



| Enero-Junio 2010 | | 182.608 |
|-------------------------|--------------|-----------------|
| Licencias EM | Certificados | Concentr. Notas |
| 66.378 | 101.536 | 14.694 |
| 36,3% | 55,6% | 8,0% |

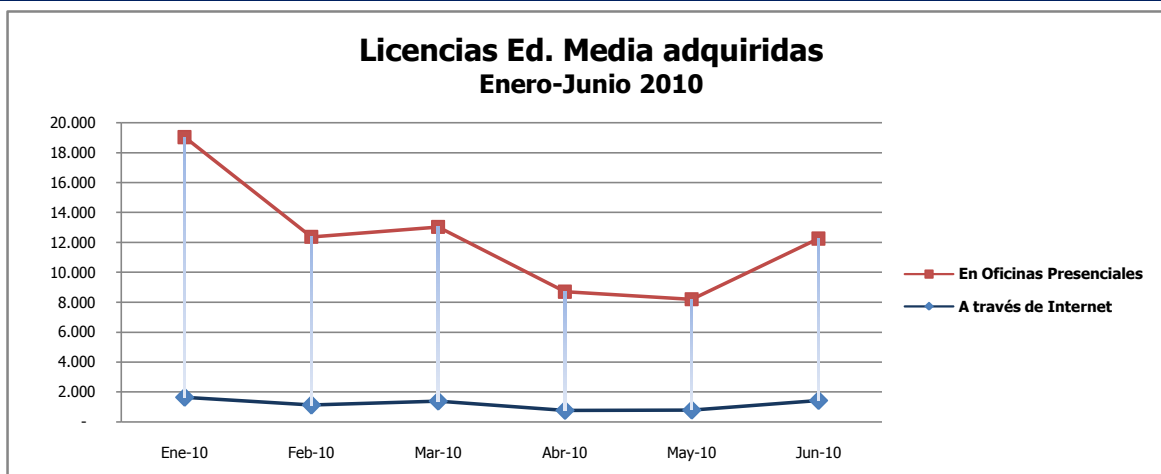
| Junio 2010 | | 21.112 |
|-------------------|--------------|-----------------|
| Licencias EM | Certificados | Concentr. Notas |
| 10.805 | 9.338 | 969 |
| 51,2% | 44,2% | 4,6% |

| Últimos 12 meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | 301.931 |
|--|--------------|----------------|
| Licencias EM | Certificados | Conc. Notas |
| 119.581 | 157.356 | 24.994 |
| 39,6% | 52,1% | 8,3% |

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

VENTA LICENCIAS ENSEÑANZA MEDIA A TRAVÉS DE INTERNET



| Licencias Ed. Media | Ene-10 | Feb-10 | Mar-10 | Abr-10 | May-10 | Jun-10 |
|---|---------------|---------------|---|--------------|-----------------|---------------|
| A través de Internet | 1.653 | 1.127 | 1.387 | 767 | 800 | 1.436 |
| % Internet respecto del total Licencias adquiridas | 8,7% | 9,1% | 10,6% | 8,8% | 9,8% | 11,7% |
| En Oficinas Presenciales | 17.368 | 11.239 | 11.643 | 7.926 | 7.397 | 10.805 |
| Licencias Web Enero - Junio 2010 | 7.170 | | Licencias Web Últimos 10 Meses (Sept. 2009 - Junio 2010) | | Total | 9.096 |
| | | | | | Promedio | 758 |

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.

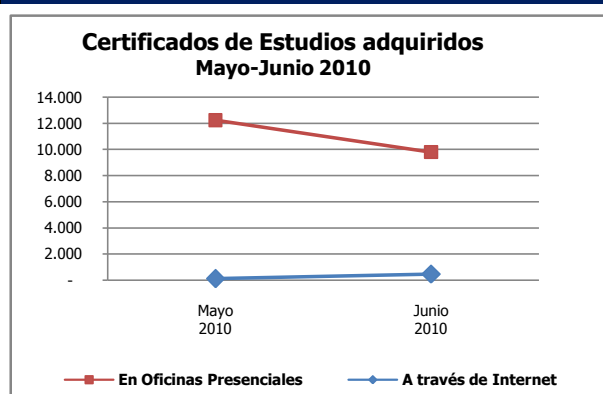
A partir del 24 de mayo de 2010, es posible adquirir también licencias de enseñanza media anteriores al año 1995, que hayan sido previamente solicitadas por los usuarios/as y hayan sido cargadas en el sistema nacional de certificación.

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 7.170 Licencias de Ed. Media a través de Internet. Esta cifra corresponde al 9,7% 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

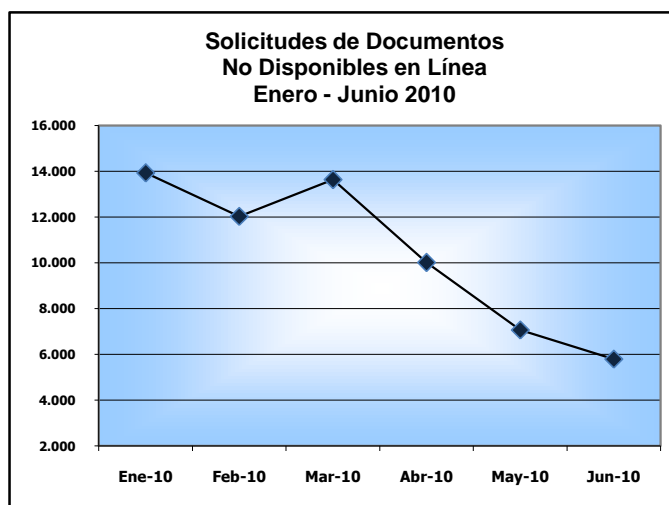


| Certificados de Estudios | Mayo 2010 | Junio 2010 |
|--|---------------|--------------|
| A través de Internet | 100 | 461 |
| % Internet respecto del total certificados adquiridos | 0,8% | 4,7% |
| En Oficinas Presenciales | 12.138 | 9.338 |

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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



Un total de 62.463 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 25% del total de la demanda, con un nivel mayor de complejidad para su producción.

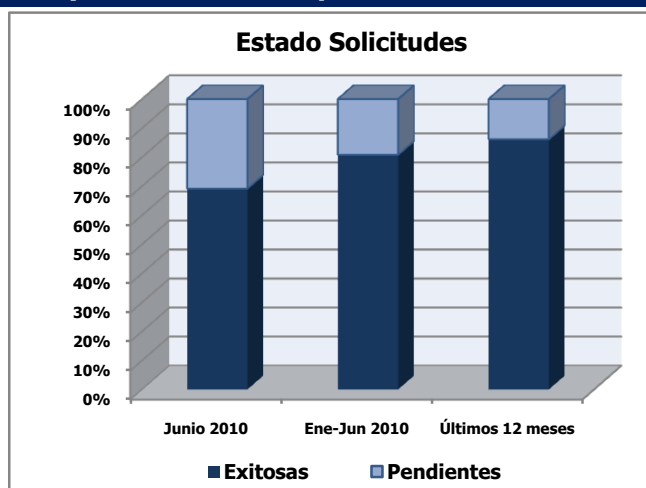
| Solicitudes Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media) | Ene-10 | Feb-10 | Mar-10 | Abr-10 | May-10 | Jun-10 |
|---|---------------|--|--------|-----------------|---------------|--------|
| | 13.927 | 12.030 | 13.632 | 10.011 | 7.067 | 5.796 |
| Enero-Junio Año 2010 | 62.463 | Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010) | | Total | 99.529 | |
| | | | | Promedio | 8.294 | |

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 casi un 70% en junio 2010 (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; no figura en actas; repetida; figura en otro año; ya existe en el sistema (19.841, durante el año 2010).

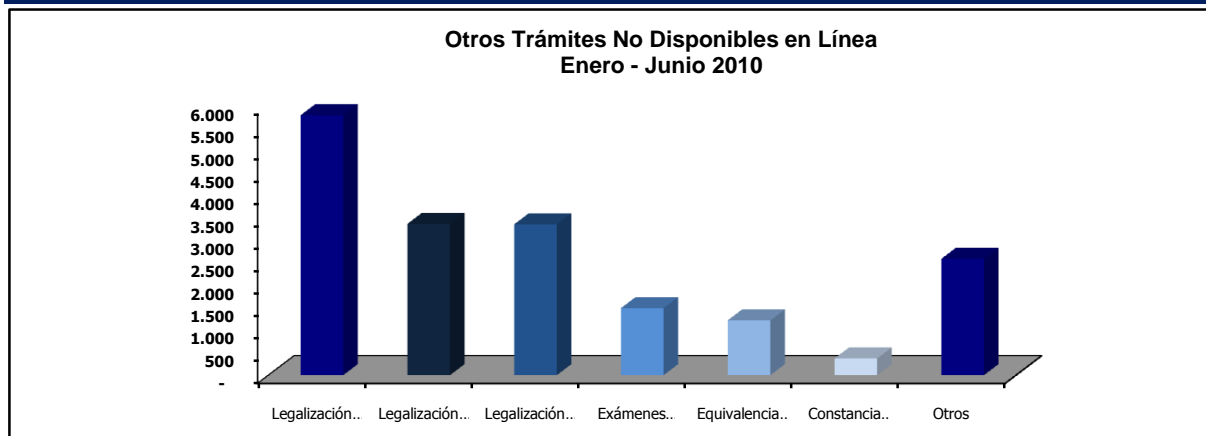


| Estado | Ene-Jun 2010 | | Junio 2010 | | Últimos 12 meses | |
|--------------|---------------|-------|--------------|-------|------------------|-------|
| Exitosas | 34.453 | 80,8% | 2.961 | 69,2% | 55.233 | 86,2% |
| Pendientes | 8.169 | 19,2% | 1.318 | 30,8% | 8.847 | 13,8% |
| Total | 42.622 | | 4.279 | | 64.080 | |
| Rechazadas | 19.841 | | 1.517 | | 35.449 | |

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

OTROS TRÁMITES NO DISPONIBLES EN LÍNEA



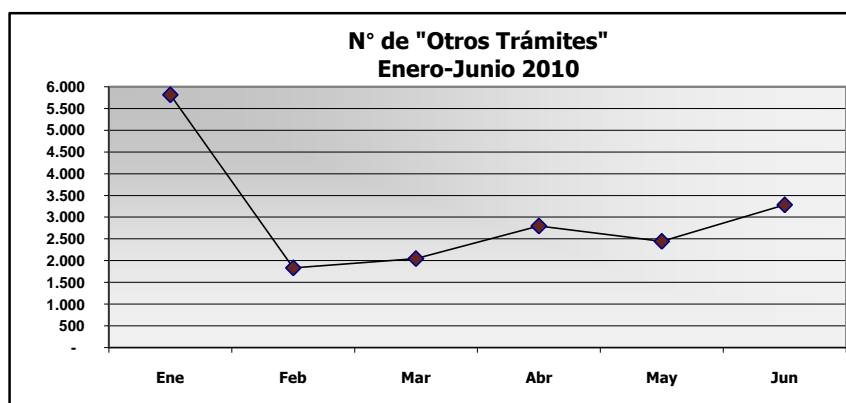
| Otros Trámites No Disponibles en Línea | | Ene-Jun 2010 |
|---|-----------------------------|---------------|
| Legalización de documentos de Universidades del Consejo de Rectores (CRUCH) e Instituciones | Legalización CRUCH | 5.793 |
| Legalización de documentos de instituciones de educación superior privadas | Legalización Ues Privadas | 3.372 |
| Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero | Legalización Básica y Media | 3.361 |
| Exámenes Libres | Exámenes Libres | 1.493 |
| Equivalencia de estudios para fines laborales | Equivalencia Estudios | 1.222 |
| Constancia de título y estudios de Centros de Formación Técnica cerrados | Constancia Títulos | 372 |
| Otros | Otros | 2.593 |
| TOTAL | | 18.206 |

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 atendido, en las oficinas presenciales 600Mineduc, 18.206 de estos "Otros Trámites".

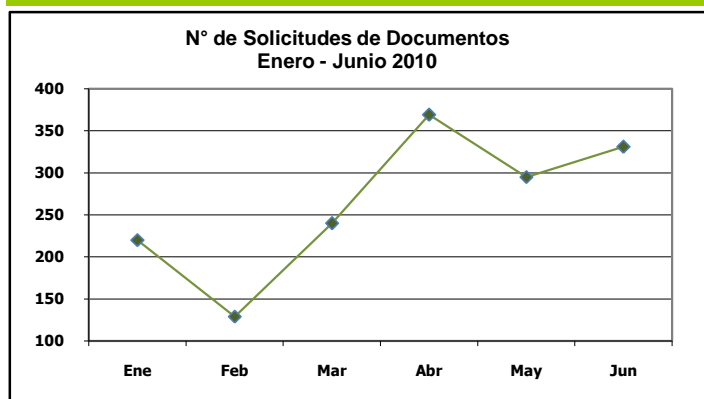
El de mayor demanda corresponde a Legalizaciones de documentos (12.526 registros), tanto para acreditar estudios superiores en universidades del Consejo de Rectores o privadas, como estudios básicos o medios.

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.



| Otros Trámites No Disponibles en Línea 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | |
|---|---------------|-------|---|-------|-----------------|--------------|---------------|
| | 5.811 | 1.832 | 2.045 | 2.797 | 2.441 | 3.280 | |
| Enero-Junio Año 2010 | 18.206 | | Últimos 12 Meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | | Total | 47.895 |
| | | | | | Promedio | 3.991 | |

Solicitudes Ley de Transparencia Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



331 solicitudes de documentos en el marco de la Ley de Transparencia fueron ingresadas durante el mes de junio de 2010.

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 1.584 solicitudes.

| Solicitudes Documentos Ley Transparencia 2010 | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | |
|---|-------|-----|-----|--|-----|----------|-------|
| | 220 | 129 | 240 | 369 | 295 | 331 | |
| Acumulado Año 2010 | 1.584 | | | Últimos 12 Meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | Total | 3.159 |
| | | | | | | Promedio | 263 |

Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

De las 1.584 solicitudes ingresadas durante el año 2010, el 91,2% 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.



| Enero-Junio 2010 | | 1.584 |
|------------------|-----------|----------|
| Pendientes | Derivadas | Cerradas |
| 20 | 120 | 1.444 |
| 1,3% | 7,6% | 91,2% |

| Junio 2010 | | 331 |
|------------|-----------|----------|
| Pendientes | Derivadas | Cerradas |
| 20 | 115 | 196 |
| 6,0% | 34,7% | 59,2% |

| Últimos 12 meses (Julio 2009 - Junio 2010) | | 3.159 |
|--|-----------|----------|
| Pendientes | Derivadas | Cerradas |
| 20 | 120 | 3.019 |
| 0,6% | 3,8% | 95,6% |

Solicitudes Ley de Transparencia

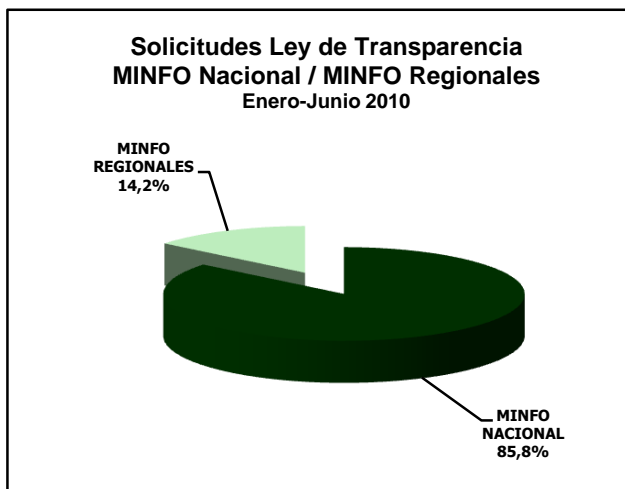
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

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

MINFO Nacional receptiona 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-Jun 2010 | | 1.359 | Junio 2010 | | 287 |
|----------------|--------------|-----------|----------|------------|-----------|----------|
| | Pendientes | Derivadas | Cerradas | Pendientes | Derivadas | Cerradas |
| | 11 | 120 | 1.228 | 11 | 115 | 161 |
| | 0,8% | 8,8% | 90,4% | 3,8% | 40,1% | 56,1% |

| MINFO REGIONALES | Ene-Jun 2010 | | 225 | Junio 2010 | | 44 |
|------------------|--------------|-----------|----------|------------|-----------|----------|
| | Pendientes | Derivadas | Cerradas | Pendientes | Derivadas | Cerradas |
| | 9 | - | 216 | 9 | - | 35 |
| | 4,0% | 0,0% | 96,0% | 20,5% | 0,0% | 79,5% |

MINFO Nacional - Estado Solicitudes

| Estado Solicitudes MINFO Nacional Enero - Junio 2010 | | |
|---|--------------|------------|
| Estado | Ene-Jun 2010 | Junio 2010 |
| Derivación a otros servicios | 65 | 10 |
| Prórrogas | 240 | 77 |
| Denegaciones | 9 | 5 |
| Oposición de terceros | 43 | 43 |
| Reasignaciones a Regiones | 143 | 36 |

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.

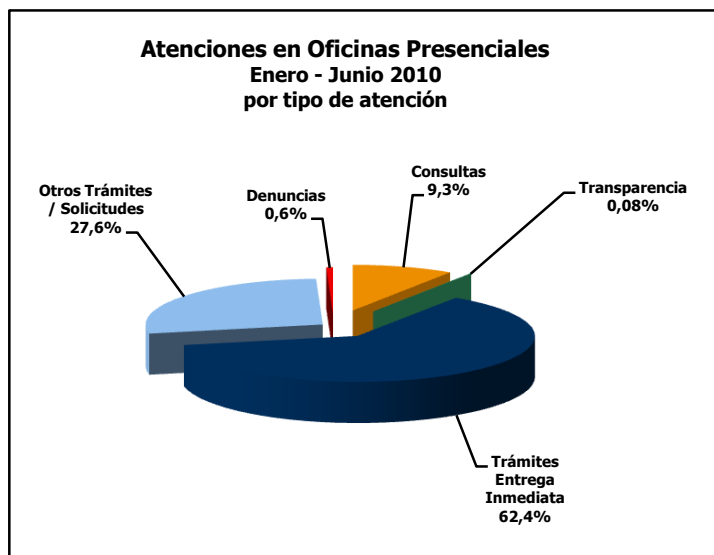
Las denegaciones, prórrogas y tramitaciones de oposición de terceros son validadas por el Abogado Asesor Ministerial en Transparencia MINEDUC. Este profesional tiene a su cargo, además de la asesoría jurídica, la implementación de la información de Transparencia activa exigida por la Ley.

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

Atenciones en Oficinas Presenciales

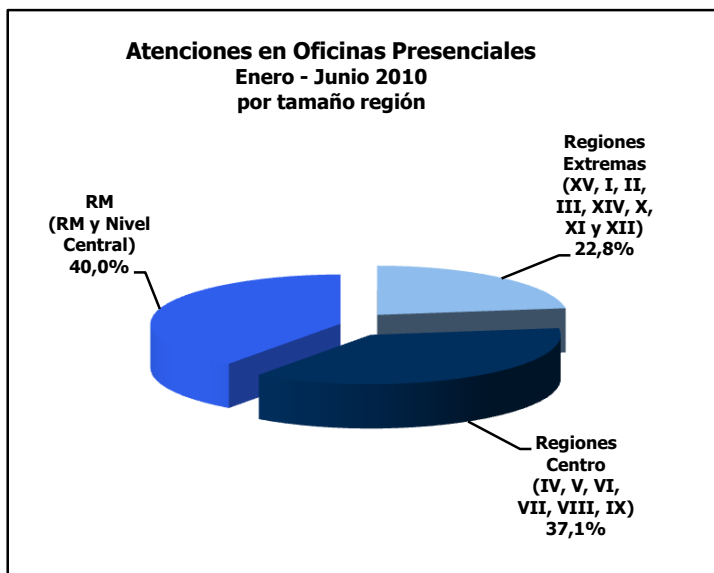
Enero - Junio 2010



Del total de las atenciones registradas en oficinas presenciales, durante el primer semestre 2010, el 90,0% 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 182.608 atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 9,3%, denuncias con un 0,6% y solicitudes de documentos Ley de Transparencia con un 0,08%. 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 concentran el 37,1% de la demanda.

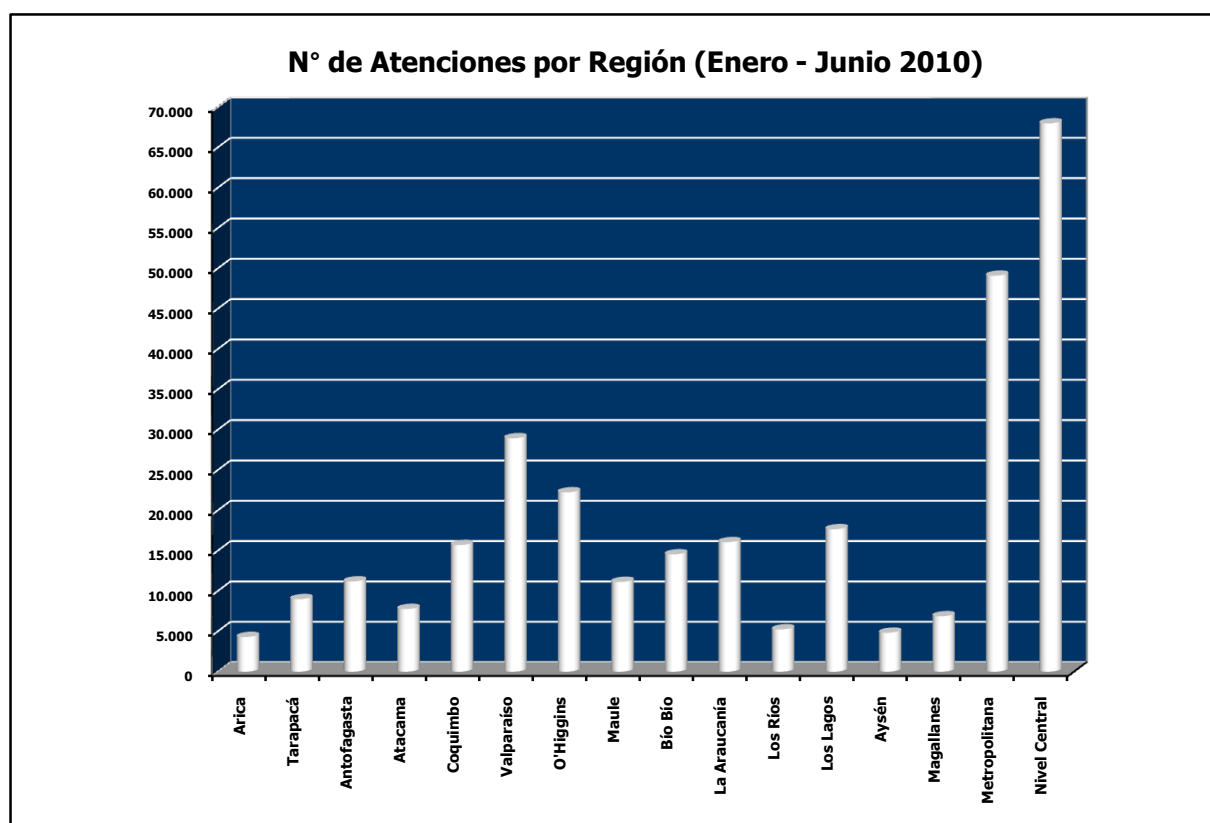
La Región Metropolitana, por su parte, absorbe el 40% de las atenciones. Existe, sin embargo, un subregistro de un número importante de atenciones de trámites de la RM que son consignadas en el sistema propio de certificación de esta Secretaría Ministerial. En consecuencia, el número de atenciones de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

| Regiones | Consultas | Transparencia | Trámites Entrega Inmediata | Otros Trámites / Solicitudes | Denuncias | Total Atenciones |
|--|---------------|---------------|----------------------------|------------------------------|--------------|------------------|
| Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII) | 5.606 | 76 | 40.921 | 19.944 | 255 | 66.802 |
| Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX) | 6.749 | 149 | 70.619 | 29.933 | 1.120 | 108.570 |
| RM (RM y Nivel Central) | 14.794 | 0 | 71.068 | 30.792 | 402 | 117.056 |
| Total Oficinas | 27.149 | 225 | 182.608 | 80.669 | 1.777 | 292.428 |

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



Atenciones en Oficinas Presenciales Enero - Junio 2010

| Región | Consultas | Ley Transparencia | Trámites Entrega Inmediata | Otros Trámites | Denuncias | Total Atenciones |
|-----------------------|---------------|-------------------|----------------------------|----------------|--------------|------------------|
| Arica | 332 | 12 | 2.686 | 1.195 | 67 | 4.292 |
| Tarapacá | 1.382 | 23 | 5.091 | 2.467 | 22 | 8.985 |
| Antofagasta | 457 | 4 | 7.088 | 3.626 | 10 | 11.185 |
| Atacama | 353 | 5 | 5.144 | 2.231 | 34 | 7.767 |
| Coquimbo | 1.257 | 20 | 8.973 | 5.315 | 132 | 15.697 |
| Valparaíso | 2.311 | 33 | 18.129 | 8.010 | 452 | 28.935 |
| O'Higgins | 167 | 17 | 14.504 | 7.441 | 101 | 22.230 |
| Maule | 562 | 29 | 8.458 | 1.969 | 102 | 11.120 |
| Bío Bío | 1.284 | 23 | 10.532 | 2.480 | 216 | 14.535 |
| La Araucanía | 1.168 | 27 | 10.023 | 4.718 | 117 | 16.053 |
| Los Ríos | 278 | 4 | 3.051 | 1.854 | 49 | 5.236 |
| Los Lagos | 325 | 16 | 12.179 | 5.104 | 30 | 17.654 |
| Aysén | 1.833 | 2 | 1.821 | 1.144 | 20 | 4.820 |
| Magallanes | 646 | 10 | 3.861 | 2.323 | 23 | 6.863 |
| Metropolitana | 4.388 | 0 | 43.933 | 367 | 398 | 49.086 |
| Nivel Central | 10.406 | 0 | 27.135 | 30.425 | 4 | 67.970 |
| Total Oficinas | 27.149 | 225 | 182.608 | 80.669 | 1.777 | 292.428 |



Informe de Gestión
Junio 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

Junio de 2010