



Informe de Gestión

Marzo 2010

Oficina de Atención Ciudadana

600 Mineduc

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Resumen

Consultas

Trámites

Transparencia

Denuncias



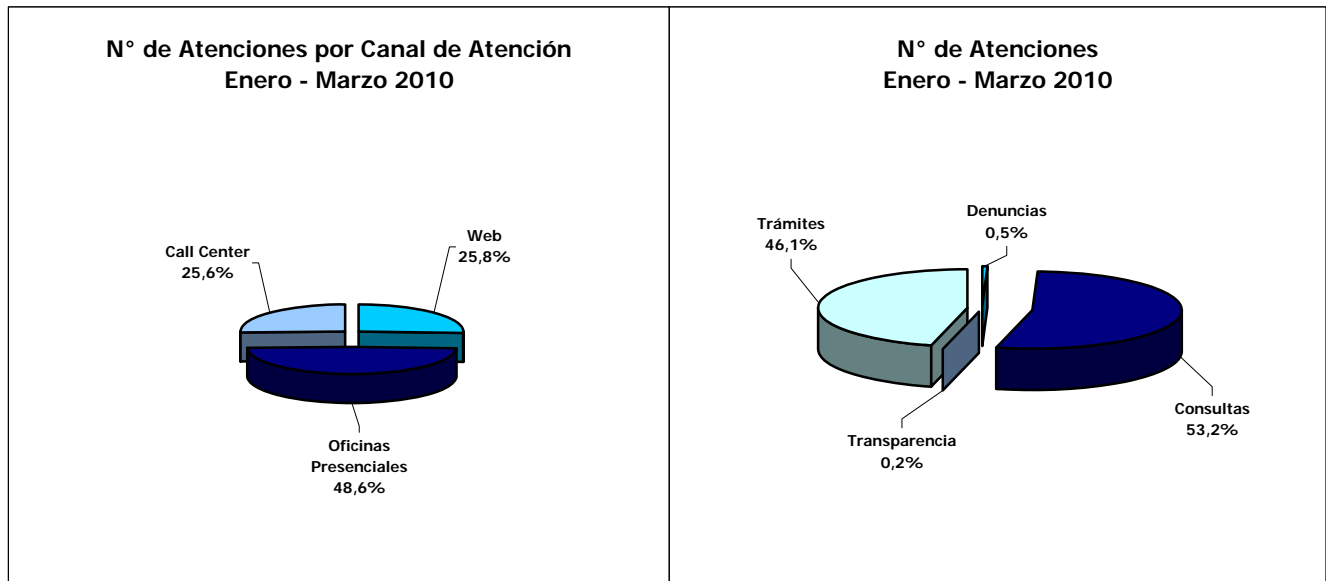
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

www.600mineduc.cl

Marzo de 2010

RESUMEN

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



La Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc 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.

Es en las oficinas presenciales donde se produce el mayor número de atenciones, las que corresponden principalmente a trámites.

Las cifras del primer trimestre 2010 son similares a la distribución por canal de atención que se observa en las cifras del año 2009, donde las oficinas presenciales absorben el 46% de las atenciones entregadas.

N° de Atenciones por Canal de Atención					
Enero - Marzo 2010					
Canales de Atención	Denuncias	Consultas	Transparencia	Trámites	TOTALES
Web	1.403	86.339	491	4.167	92.400
Oficinas Presenciales	539	12.739	99	160.806	174.183
Call Center	-	91.549	-	-	91.549
Total	1.942	190.627	590	164.973	358.132

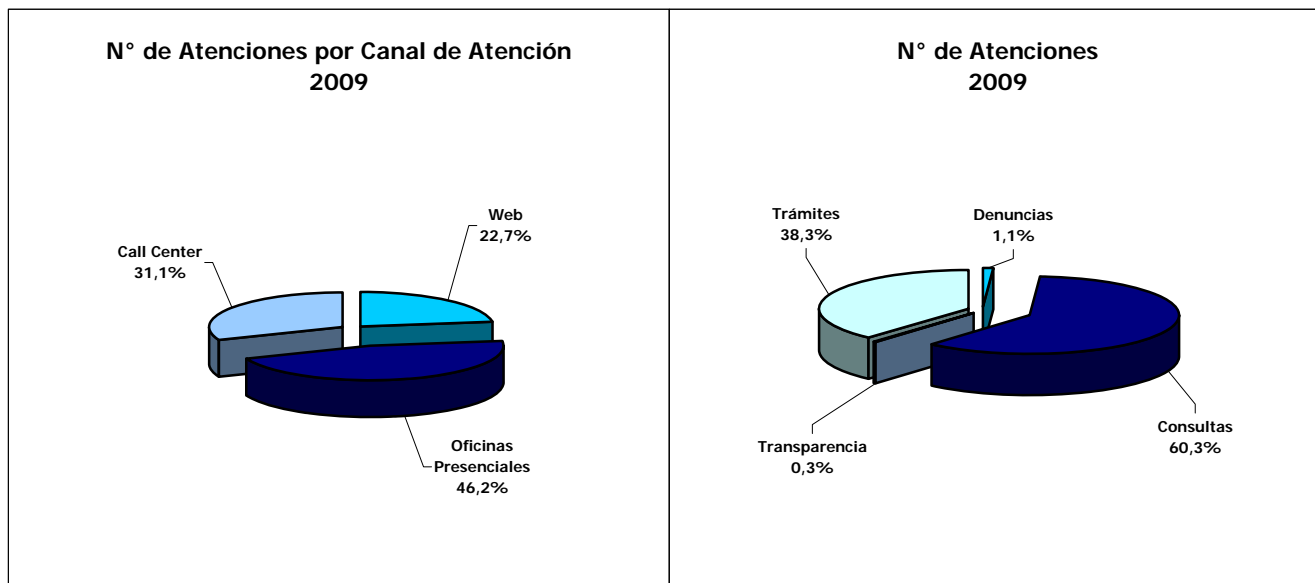
La página Web 600mineduc.cl permite a los usuarios/as formalizar una denuncia, obtener información detallada por áreas temáticas, formular consultas, solicitar documentos en el marco de la Ley de Transparencia y adquirir Licencias de Enseñanza Media.

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

RESUMEN

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



N° de Atenciones por Canal de Atención					
2009					
Canales de Atención	Denuncias	Consultas	Transparencia	Trámites	TOTALES
Web	8.424	245.812	2.792	1.926	258.954
Oficinas Presenciales	4.366	87.452	262	434.109	526.189
Call Center	-	353.792	-	-	353.792
Total	12.790	687.056	3.054	436.035	1.138.935

NOTAS:

Durante el 2009, más del 65% de las denuncias fueron ingresadas por los propios usuarios a través de la Web. La mayor parte de ellas correspondió a denuncias asociadas a becas y beneficios.

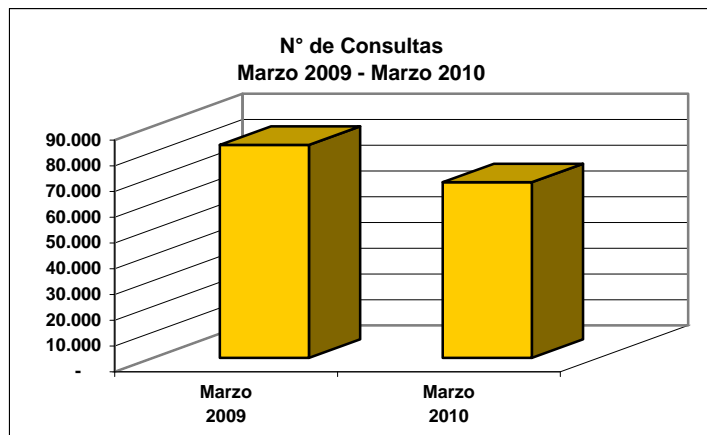
Del total de las consultas registradas, un porcentaje cercano al 70% del total corresponden a consultas atendidas por un funcionario de oficina presencial, un agente call center o por un funcionario del equipo MINFO Transparencia. El 30% restante corresponde a ciudadanos que se atendieron por sí solos encontrando la información publicada en los cuestionarios de preguntas frecuentes de la Web 600Mineduc.

La Ley 20.285 de Acceso a la Información y Pública y Transparencia entró en vigencia el 20 de abril de 2009. Se conformó un equipo a nivel nacional dependiente de la Oficina 600Mineduc (MINFO Transparencia) y un encargado por cada región del país.

El único trámite que hoy es posible realizar a través de Internet es la venta de Licencias de Enseñanza Media. Partió en marcha blanca en septiembre de 2009 y hoy está en pleno funcionamiento. Está en desarrollo el proyecto que permitirá también la posibilidad de adquirir certificados anuales de estudios.

CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



Un total de 68,207 consultas ingresaron durante el mes de marzo 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. Lo anterior se explica principalmente por el efecto del terremoto, que obligó a postergar el inicio de algunos procesos que regularmente se iniciaban durante marzo.

En los últimos 12 meses se han registrado 687.204 consultas.

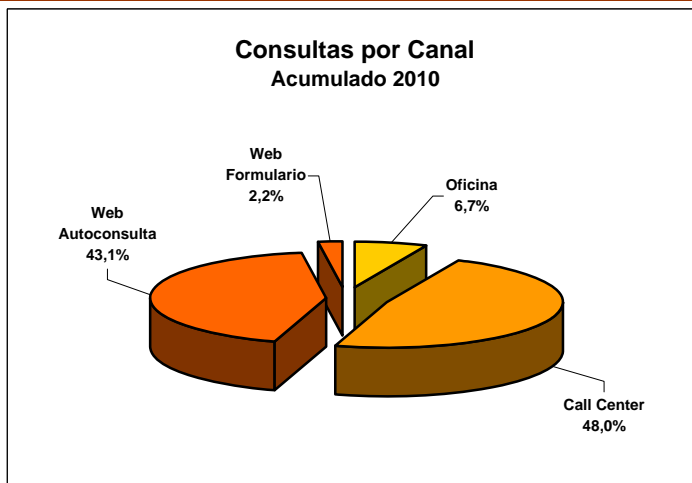
Consultas	Marzo 2009	Marzo 2010
	82.732	68.207
Acumulado Año 2010		190.627
Últimos 12 Meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		687.204

Consultas por Canal de Atención

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 el primer trimestre 2010, se han registrado 91.549 llamadas telefónicas y 82.152 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 primer trimestre se registraron 4,187 de estas consultas.



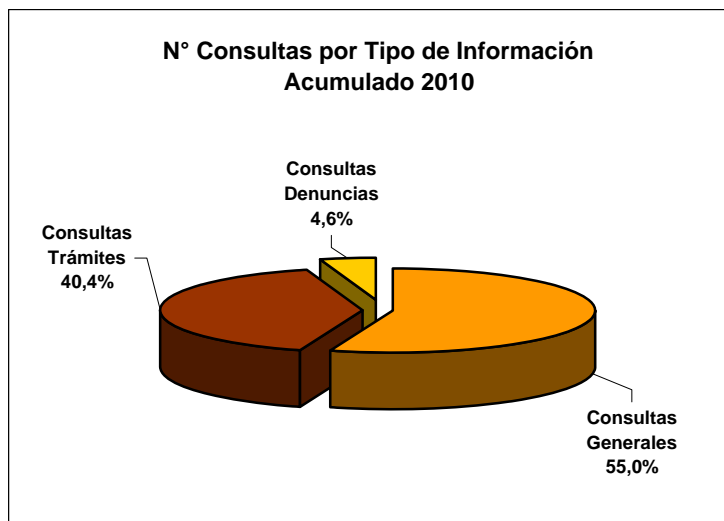
Marzo 2010		68.207		Acumulado 2010		190.627	
Oficina	Call Center	Web		Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario			Autoconsulta	Formulario
4.701	34.071	27.876	1.559	12.739	91.549	82.152	4.187
6,9%	50,0%	40,9%	2,3%	6,7%	48,0%	43,1%	2,2%

Últimos 12 meses		687.204	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
77.173	351.513	231.720	26.798
11,2%	51,2%	33,7%	3,9%

CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

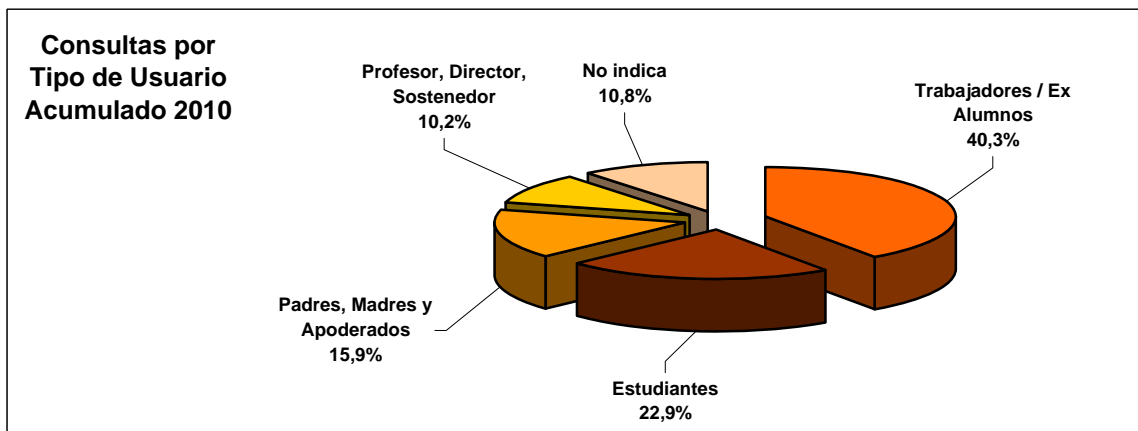
Consultas por Tipo de Información



600Mineduc dispone en su Sistema de Registro de tres tipos de árboles de información: 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 Información		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias	Total
	Marzo 2010	40.002	22.633	4.012	66.647
	Acumulado 2010	102.496	75.411	8.528	186.435

Consultas por Tipo de Usuario



Consultas por Tipo de Usuario		
Usuarios	Marzo 2010	Acumulado 2010
Trabajadores / Ex Alumnos	24.037	75.082
Estudiantes	15.915	42.673
Padres, Madres y Apoderados	12.609	29.686
Profesor, Director, Sostenedor	6.277	18.949
No indica	7.809	20.045
Total	66.647	186.435

Durante el primer trimestre 2010, el 62,1% de las consultas fueron ingresadas por mujeres. 34,7% las formulan hombres (3,2% no indica).

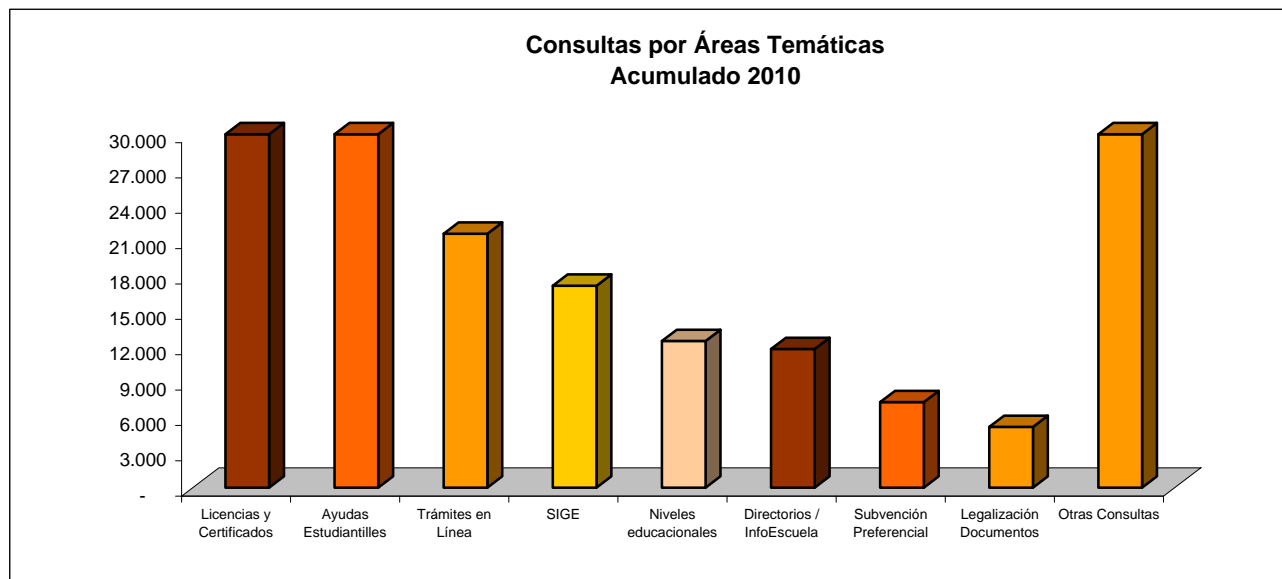
Esta diferencia a favor de las mujeres es todavía más marcada en aquellas consultas donde el usuario corresponde a padres, madres y apoderados/as, donde las consultas realizadas por usuarias alcanzan el 80%.

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	Marzo 2010	Acumulado 2010
Licencias y Certificados	10.847	39.793
Ayudas Estudiantiles	13.940	36.431
Trámites en Línea	7.359	21.554
SIGE	4.560	17.142
Niveles educacionales	4.728	12.450
Directorios / InfoEscuela	5.369	11.770
Subvención Preferencial	2.865	7.262
Legalización Documentos	1.452	5.154
Otras Consultas	15.527	34.879
Total Denuncias	66.647	186.435

El área temática con mayor cantidad de consultas ingresadas, durante el primer trimestre 2010, corresponde 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.

El área de Trámites tiene en general una alta demanda por parte de los usuarios. Además de licencias y certificados, figuran en la lista de más consultados: trámites en línea y legalización de documentos.

La segunda materia más consultada durante el primer trimestre 2010 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).

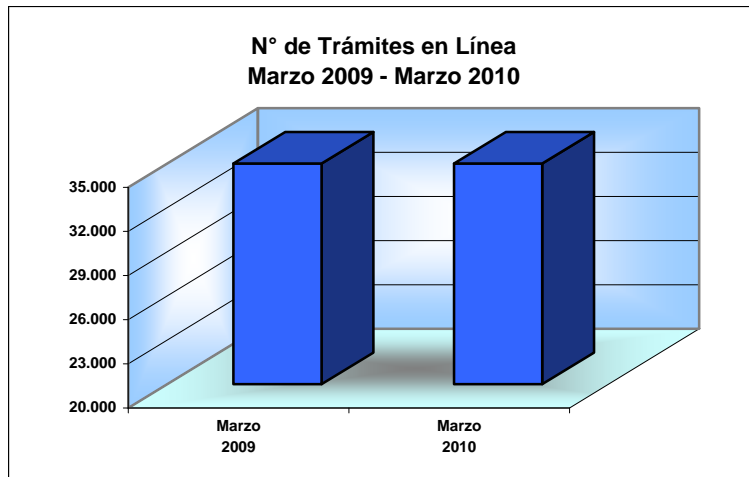
En tercer lugar, aparecen las consultas sobre trámites en línea, esto principalmente asociado a la expectativa de los usuarios de poder acceder a documentos a través de Internet.

Continúa el interés por la información asociada al SIGE (Sistema de Información General de Estudiantes), situándose en el cuarto tema más consultado del primer trimestre 2010.

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

TRÁMITES EN LÍNEA EN OFICINAS PRESENCIALES



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 el primer trimestre 2010, se han emitido 111.190 documentos en línea. En los últimos 12 meses, esta cifra alcanza los 283.812 documentos.

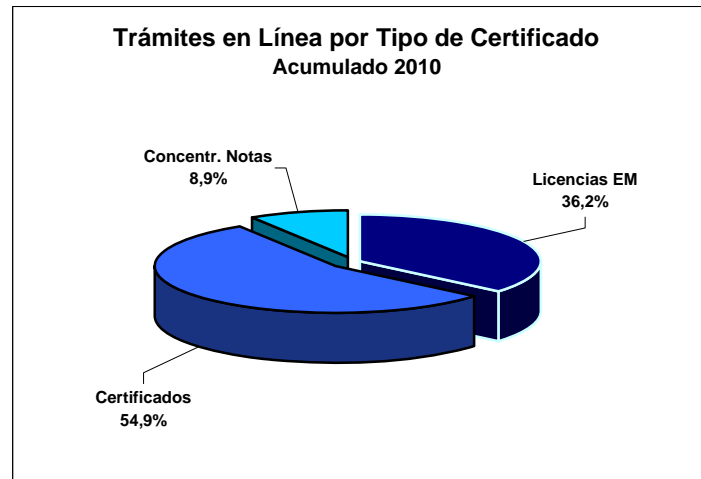
La pequeña merma que se observa, comparando marzo 2010 y marzo 2009, en la demanda de este tipo de documentos puede obedecer a que hoy existe también la posibilidad de adquirir las Licencias de Enseñanza Media a través de Internet (esta es una alternativa vigente sólo de septiembre de 2009).

Trámites En Línea	Marzo 2009	Marzo 2010
	49.651	46.297
Acumulado Año 2010		111.190
Últimos 12 Meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		283.812

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

Durante marzo de 2010 el documento más solicitado corresponde a certificados anuales de estudios. Esto está asociado principalmente al requerimiento de este documento para matrícula y también para postulación a puestos de trabajo.

Durante enero y febrero se observó una mayor demanda de Licencias de Enseñanza Media de lo que se observa ahora en marzo. En promedio la demanda anual de licencias llega aprox. al 40% del total de este tipo de requerimientos.



Marzo 2010		46.297
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
11.643	32.126	2.528
25,1%	69,4%	5,5%

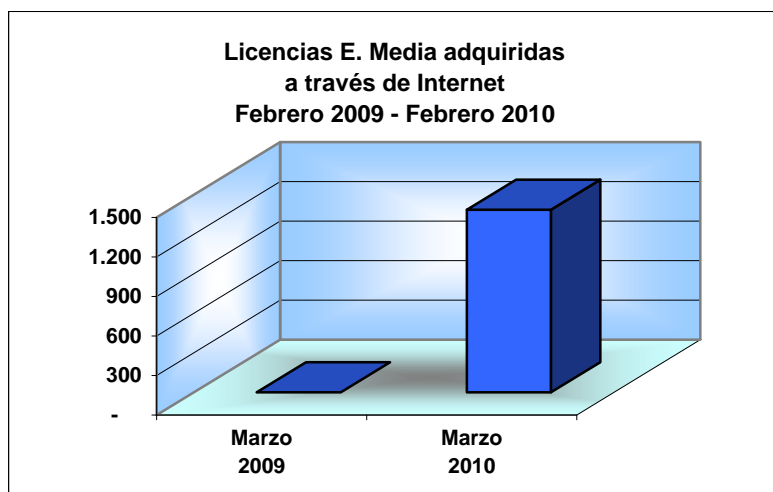
Acumulado 2010		111.190
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas
40.250	60.995	9.945
36,2%	54,9%	8,9%

Últimos 12 meses (Abr 2009 - Mar 2010)		283.812
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas
113.176	148.464	22.172
39,9%	52,3%	7,8%

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

VENTA LICENCIAS ENSEÑANZA MEDIA A TRAVÉS DE INTERNET



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.

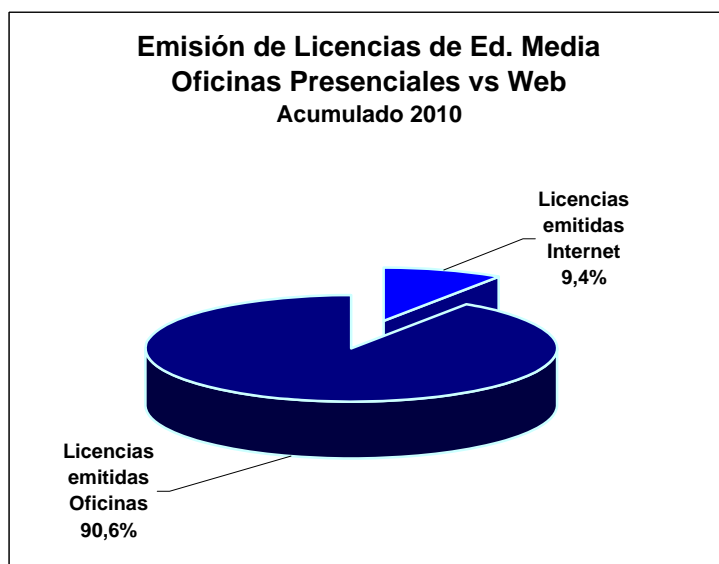
Durante el primer trimestre 2010 fueron adquiridas 4.167 Licencias de Enseñanza Media a través de Internet. Esta cifra corresponde al 9,4% del total de las licencias emitidas durante este período.

Licencias Ed. Media adquiridas a través de Internet	Marzo 2009	Marzo 2010
	-	1.387
Acumulado Año 2010		4.167
Últimos 7 Meses (Septiembre 2009 - Marzo 2010)		6.093

Total Licencias Educación Media Emitidas

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

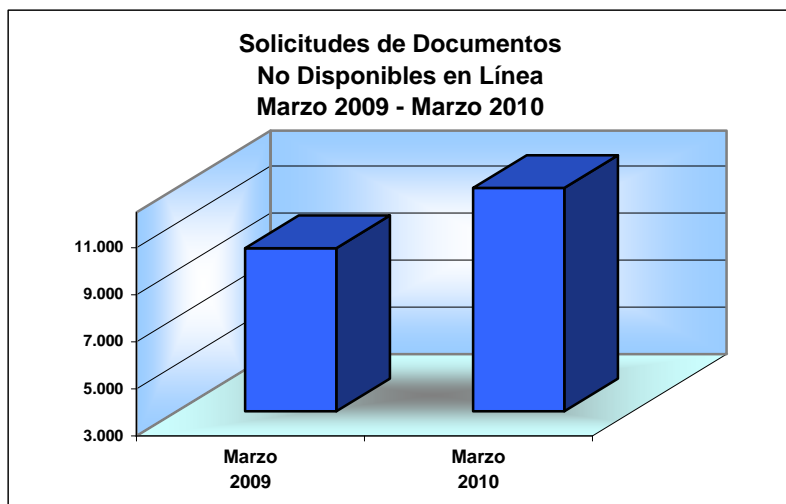


Emisión Licencias Educación Media	Marzo 2010		Acumulado 2010	
Licencias emitidas Internet	1.387	10,6%	4.167	9,4%
Licencias emitidas Oficinas	11.643	89,4%	40.250	90,6%
Total Licencias emitidas	13.030		44.417	

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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



Un total de 39.589 solicitudes de Licencias de Ed. Media y Certificados de Estudios No Disponibles en línea ingresaron durante el primer trimestre 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.

La cifra de solicitudes de documentos no disponibles en línea 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.

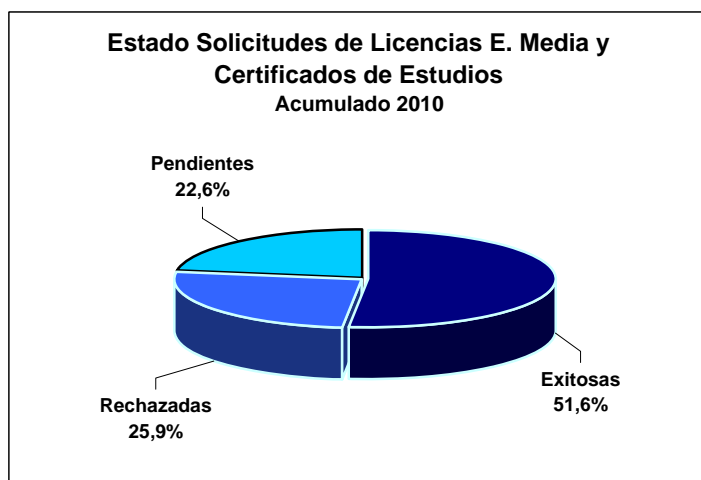
Solicitudes de Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media)	Marzo 2009	Marzo 2010
	9.937	13.632
Acumulado Año 2010		39.589
Últimos 12 Meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		92.872

Estado de Solicitudes de Certificados y Licencias No Disponibles en Línea

De las solicitudes ingresadas, culminan exitosamente el proceso una cifra cercana al 50%

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".

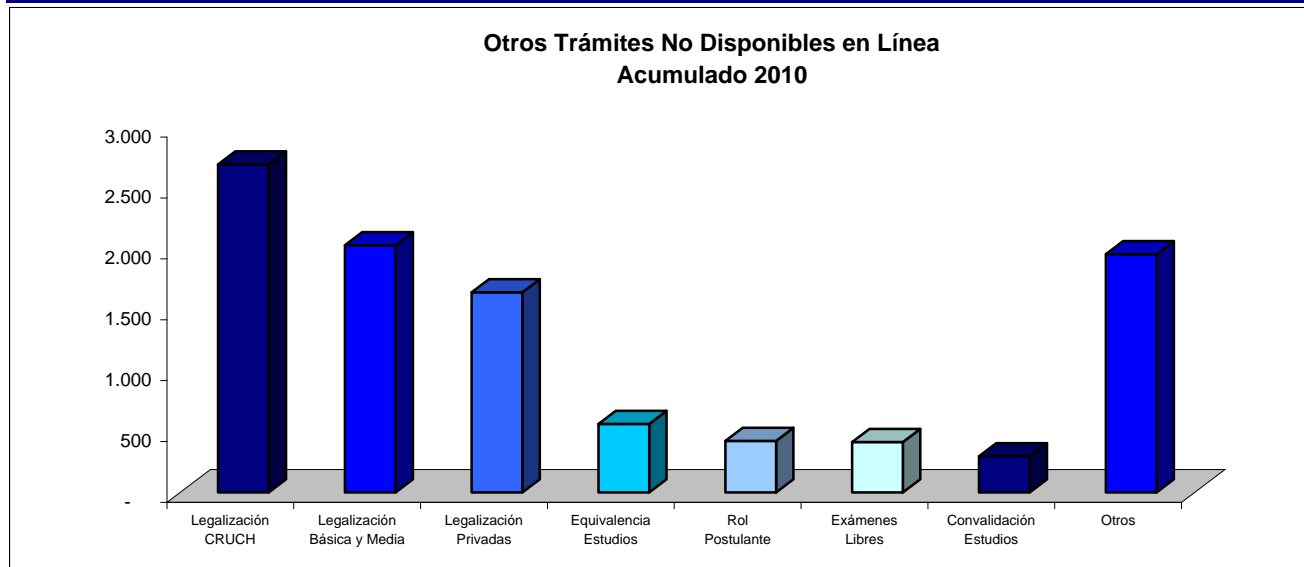


Estado	Marzo 2010		Acumulado 2010		Últimos 12 meses	
Exitosas	5.211	38,2%	20.419	51,6%	49.254	53,0%
Rechazadas	2.828	20,7%	10.239	25,9%	32.904	35,4%
Pendientes	5.593	41,0%	8.931	22,6%	10.714	11,5%
Total	13.632		39.589		92.872	

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

OTROS TRÁMITES NO DISPONIBLES EN LÍNEA



Otros Trámites No Disponibles en Línea		Acumulado 2010
Legalización de documentos de Universidades del Consejo de Rectores (CRUCH) e Instituciones FF.AA	Legalización CRUCH	2.694
Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero	Legalización Básica y Media	2.031
Legalización de documentos de instituciones de educación superior privadas	Legalización Privadas	1.645
Equivalencia de estudios para fines laborales	Equivalencia Estudios	563
Rol del Postulante (Bolsa de trabajo para profesores)	Rol Postulante	424
Exámenes Libres	Exámenes Libres	415
Reconocimiento y convalidación de estudios básicos y medios realizados en el extranjero	Convalidación Estudios	298
Otros	Otros	1.957
TOTAL		10.027

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

Durante el primer trimestre 2010 se atendieron, en las oficinas presenciales 600Mineduc, 10.027 de estos "Otros Trámites".

El de mayor demanda corresponde a Legalizaciones de documentos (6.370 registros), tanto para acreditar estudios superiores en universidades del Consejo de Rectores o privadas, como estudios básicos o medios.

Otros Trámites No Disponibles en Línea	Marzo 2009	Marzo 2010
	5.919	2.045
Acumulado Año 2010		10.027
Últimos 12 Meses (Abril 009 - Marzo 2010)		56.565

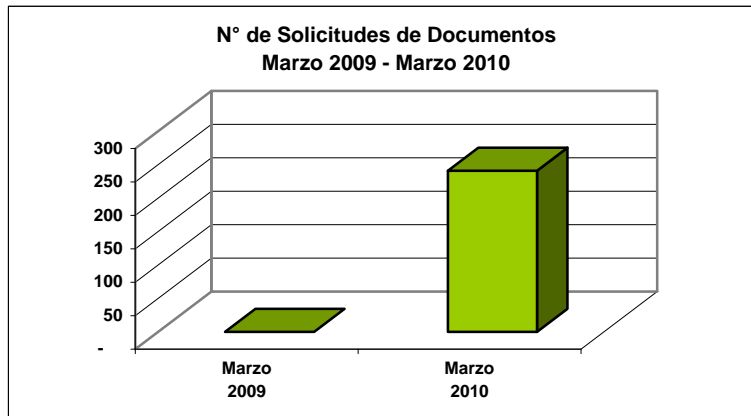
La legalización de documentos es un trámite cuya demanda ha ido progresivamente en aumento, y forma parte de un procedimiento en el cual también participa el Ministerio de Relaciones Exteriores.

La legalización de documentos tiene como propósito acreditar estudios, básicos, medios o superiores en el extranjero.

Nota: A partir de enero 2010 se incorpora una nueva forma de registrar "Otros Trámites" en el Sistema Integrado de Registro 600Mineduc. Por lo mismo, suponemos que existe un detalle menor de los trámites efectivamente realizados. Estamos revisando el procedimiento de registro con los equipos de oficinas presenciales.

Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc



El 20 de abril de 2009 entró en vigencia la Ley 20.285 de Transparencia.

Desde su implementación el Mineduc ha recibido 3.645 solicitudes de documentos.

Durante el primer trimestre de 2010, han ingresado 590 de estas peticiones.

Solicitudes Documentos Ley Transparencia	Marzo 2009	Marzo 2010
	-	241
Acumulado Año 2010		590
Últimos 12 Meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		3.645

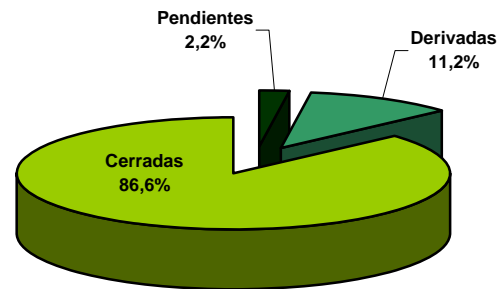
Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

De las 590 solicitudes ingresadas en el primer trimestre 2010, el 86,6% ya han sido contestadas (cerradas).

El comportamiento total, en cambio, alcanza al 97,8% 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.

Estado Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia
Total solicitudes Enero-Marzo 2010



Marzo 2010		241
Pendientes	Derivadas	Cerradas
13	62	166
5,4%	25,7%	68,9%

Acumulado 2010		590
Pendientes	Derivadas	Cerradas
13	66	511
2,2%	11,2%	86,6%

Últimos 12 meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		3.645
Pendientes	Derivadas	Cerradas
13	66	3.566
0,4%	1,8%	97,8%

Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

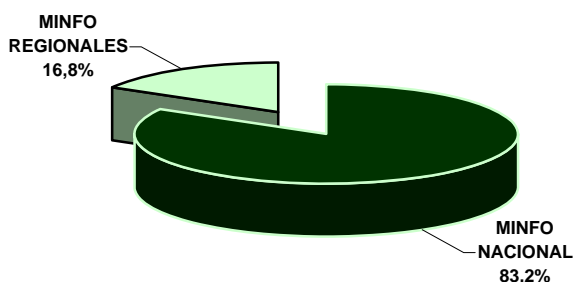
MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

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

MINFO Nacional 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.

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



MINFO NACIONAL	Marzo 2010		201	Acumulado 2010		491
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	4	62	135	4	66	421
	2,0%	30,8%	67,2%	0,8%	13,4%	85,7%

MINFO REGIONALES	Marzo 2010		40	Acumulado 2010		99
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas
	9	-	31	9	-	90
	22,5%	0,0%	77,5%	9,1%	0,0%	90,9%

MINFO Nacional - Estado Solicitudes

Estado Solicitudes MINFO Nacional Marzo 2010		
Estado	Marzo 2010	Acumulado 2010
Derivación a otros servicios	11	36
Prórrogas	12	53
Denegaciones	1	1
Oposición de terceros	-	-
Reasignaciones a Regiones	28	70

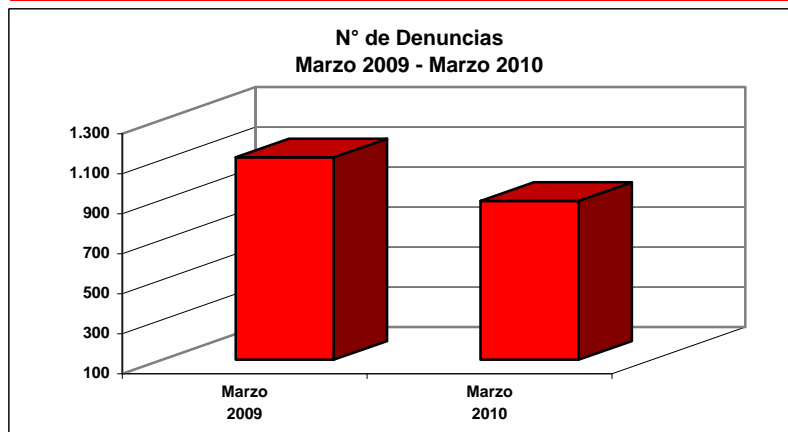
El Equipo MINFO Nacional tiene la atribución de derivar internamente o contestar una solicitud, pero además puede derivar por oficio a otro servicio, prorrogar una solicitud por la complejidad de la petición, denegar fundadamente una petición, tramitar la oposición de entrega de información por parte 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 del Ministro 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



1.942 denuncias han sido ingresadas durante el primer trimestre 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.

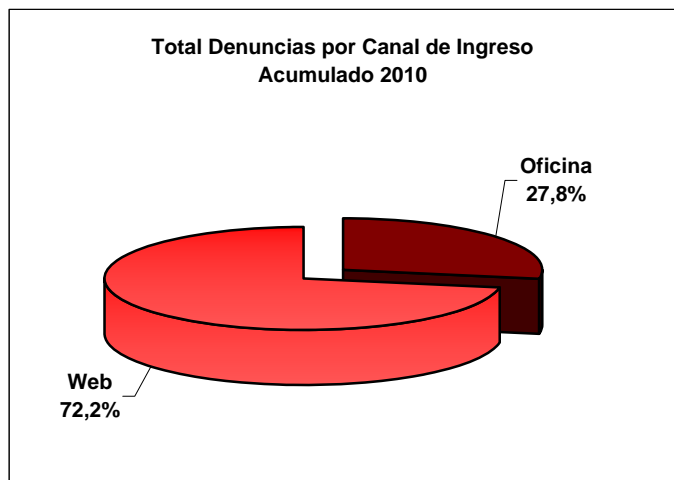
Denuncias	Marzo 2009	Marzo 2010
	1.112	894
Acumulado Año 2010	1.942	
Últimos 12 Meses (Abril 2009 - Marzo 2010)	11.171	

Denuncias por Canal de Atención

Predomina el número de casos ingresados por los propios usuarios a través de la página Web www.600mineduc.cl. 72,2% de las denuncias ingresadas en el primer trimestre 2010 fueron realizadas a través de la Web.

Las cifras de ingreso Web enero-marzo 2010 son más altas que el promedio de los últimos 12 meses, el cual alcanza al 61,7%. 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.



Marzo 2010		
Oficina	Web	Total
236	658	894
26,4%	73,6%	

Acumulado 2010		
Oficina	Web	Total
539	1.403	1.942
27,8%	72,2%	

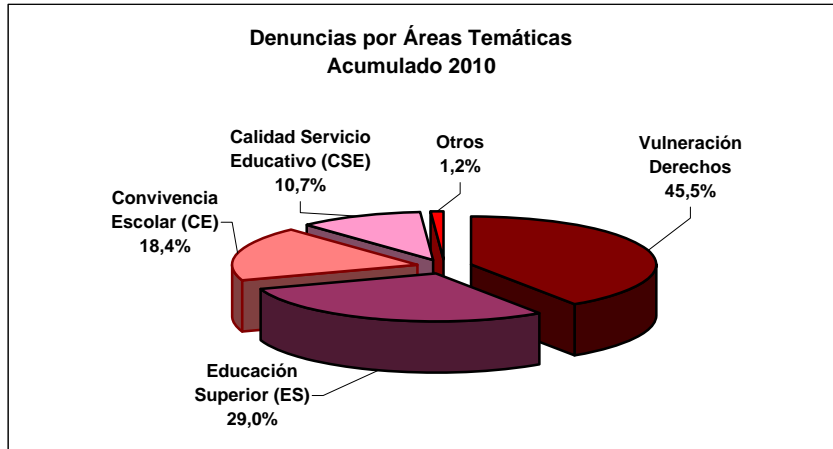
Últimos 12 meses (Abril 2009 - Marzo 2010)		
Oficina	Web	Total
4.279	6.892	11.171
38,3%	61,7%	

DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

Áreas Temáticas más Denunciadas

(ámbitos de resguardo de derechos atendidos por 600Mineduc)



El área temática con mayor cantidad de casos ingresados, durante el primer trimestre 2010, corresponde a **Vulneración de Derechos**, con casos asociados a retención de documentos, cobros indebidos, negación de matrícula, medidas disciplinarias y útiles o uniformes escolares.

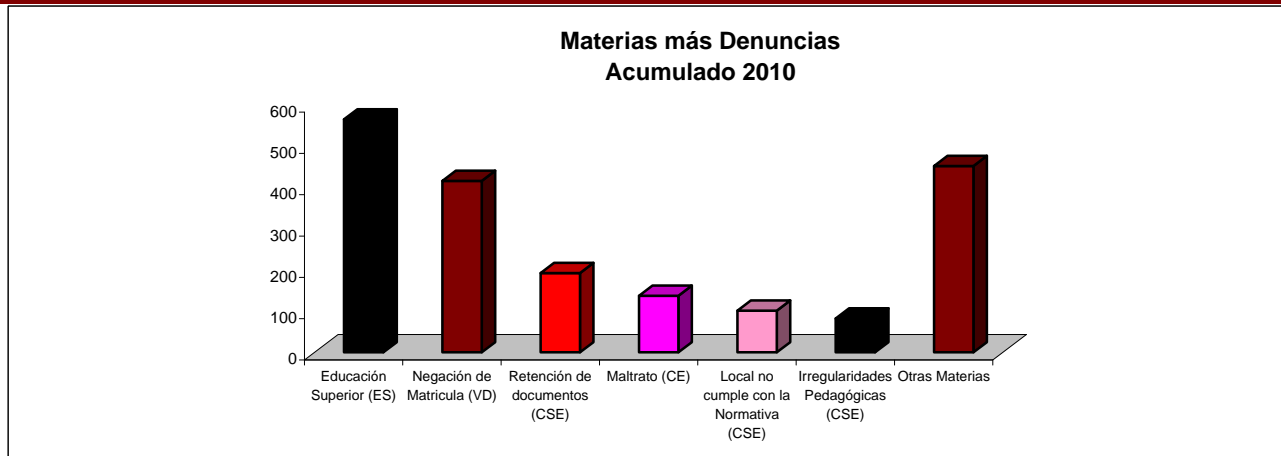
En segundo lugar aparecen los reclamos asociados a **Educación Superior**, principalmente aquellos referidos a irregularidades en postulación, asignación o renovación de Becas y Créditos (564 casos).

Área Temática	Marzo 2010	Acumulado 2010
Vulneración Derechos (VD)	367	788
Educación Superior (ES)	199	564
Convivencia Escolar (CE)	204	358
Calidad Servicio Educativo (CSE)	109	208
Otros	15	24
Total Denuncias	894	1.942

Iniciado ya el año escolar en la mayoría de los establecimientos educacionales del país, comienzan a predominar los casos asociados a **Convivencia Escolar** (maltrato y discriminación), situándose como la segunda área temática más denunciada del mes de marzo. Las cifras de este tipo de casos van a tender a aumentar durante el año.

Materias más Denunciadas

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



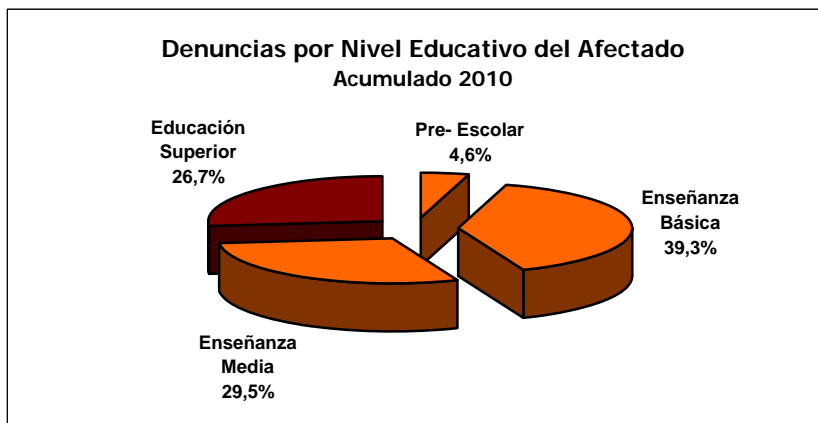
Materias más denunciadas	Marzo 2010
Educación Superior (ES)	199
Negación de Matrícula (VD)	196
Local no cumple con la Normativa (CSE)	96
Maltrato (CE)	62
Retención de Documentos (VD)	56
Discriminación (CE)	47
Otras Materias	238

Materias más denunciadas	Acumulado 2010
Educación Superior (ES)	564
Negación de Matrícula (VD)	415
Retención de documentos (CSE)	192
Maltrato (CE)	137
Local no cumple con la Normativa (CSE)	101
Irregularidades Pedagógicas (CSE)	82
Otras Materias	451

DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

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



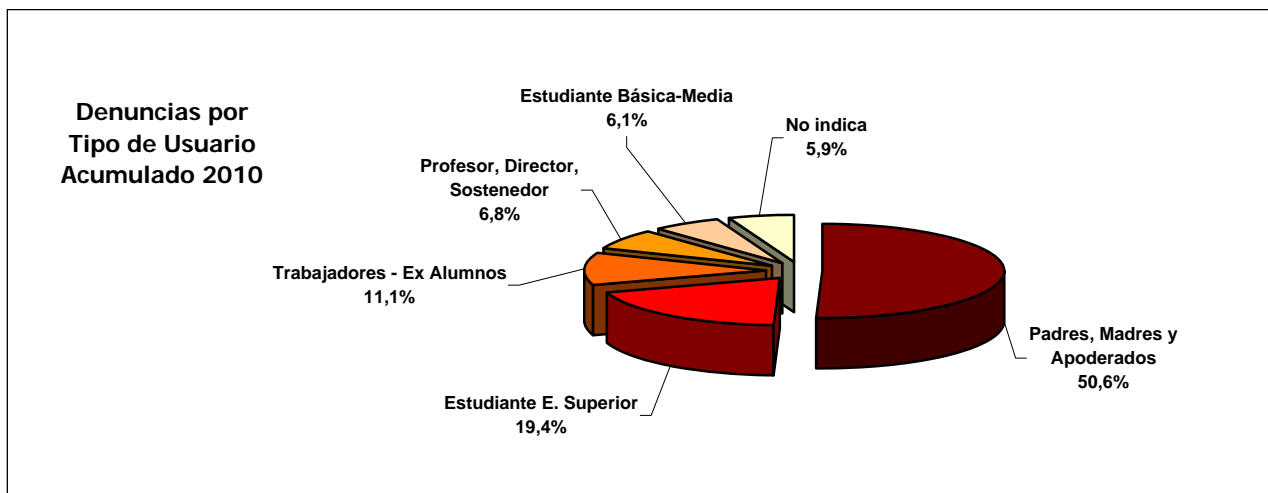
El 73,4% de las denuncias ingresadas durante el primer trimestre 2010 corresponden a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar. Principalmente corresponden a estudiante de educación básica o media.

Un 26,7% de los casos corresponde a casos donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Las denuncias asociadas tienden a concentrar en el periodo que va desde diciembre a marzo. Es probable que este tipo de casos baje considerablemente en los meses siguientes.

Denuncias por Nivel Educativo del afectado	Marzo 2010	Acumulado 2010
Pre- Escolar	56	89
Enseñanza Básica	399	763
Enseñanza Media	259	572
Total Sistema Escolar	714	1424
Educación Superior	180	518
Total	894	1.942

Denuncias por Tipo de Usuario



Denuncias por Tipo de Usuario	Marzo 2010	Acumulado 2010
Padres, Madres y Apoderados	508	983
Estudiante E. Superior	140	377
Trabajadores - Ex Alumnos	86	216
Profesor, Director, Sostenedor	54	132
Estudiante Básica-Media	57	119
No indica	49	115
Total	894	1.942

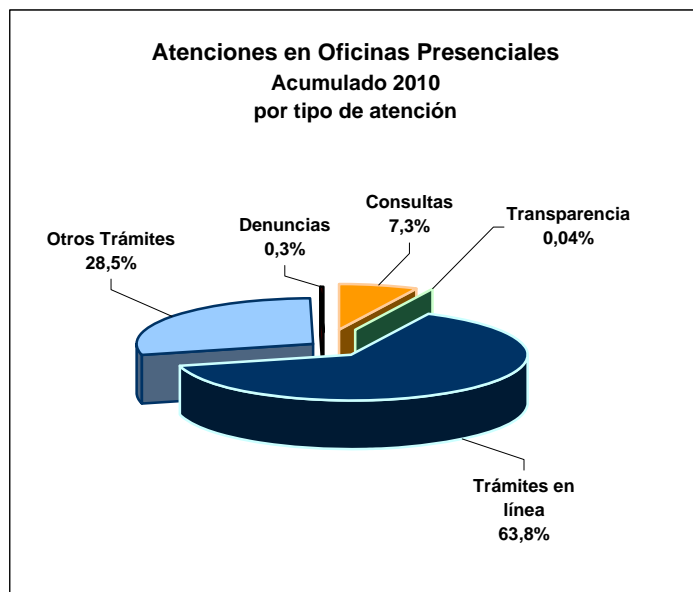
Durante marzo 2010, el 68,3% de las denuncias ingresadas son realizadas por mujeres. Esto es aún más evidente en los usuarios que declaran ser padres, madres o apoderados, donde el 76,8% de esos casos son ingresados por mujeres.

El 29,6% de los casos fueron ingresados por hombres (2% no indica).

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

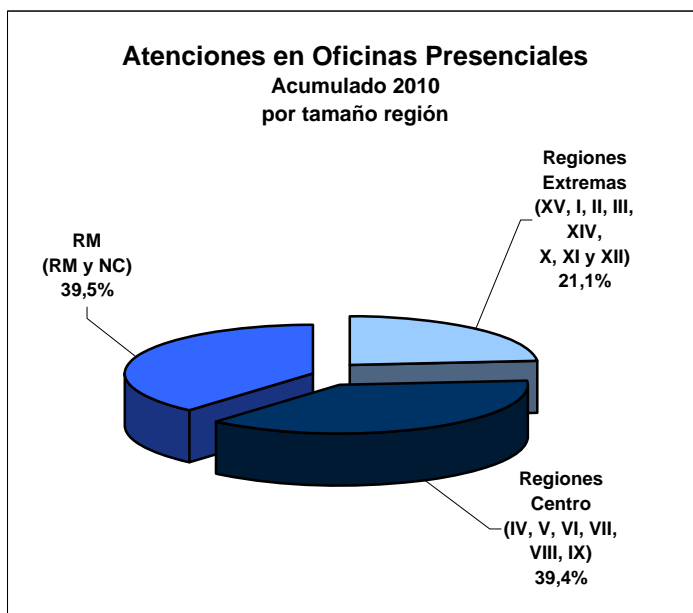
Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-marzo)



Del total de las atenciones registradas en oficinas presenciales, durante el primer trimestre 2010, el 92,3% 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 111.190 atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 7,3%, 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)



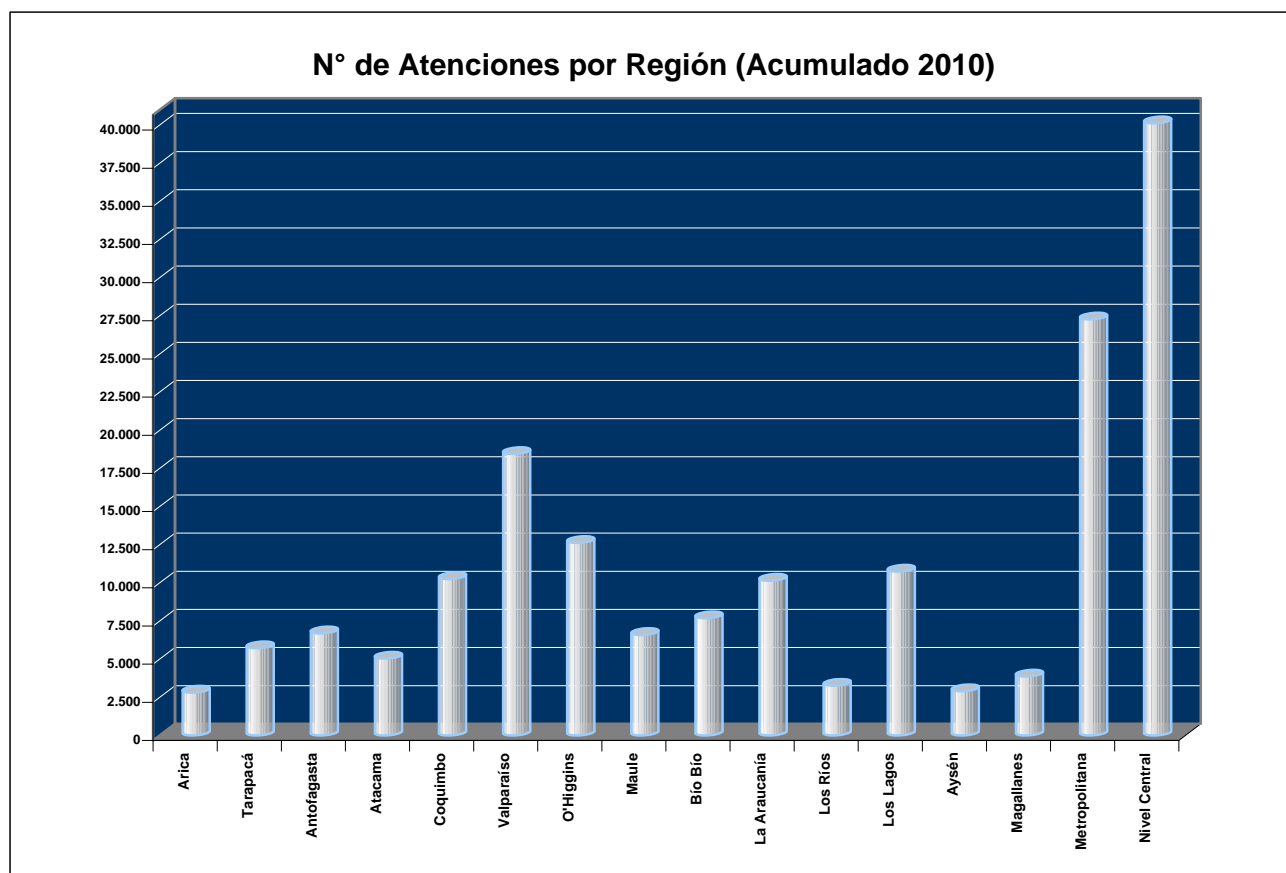
La distribución territorial de la demanda se comporta del siguiente modo. Las regiones extremas absorben el 21,1% de las atenciones. Las regiones del centro del país concentran el 39,5% de la demanda.

La Región Metropolitana, 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.

Regiones	Consultas	Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII)	2.814	16	26.017	12.119	62	41.028
Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX)	3.319	18	42.761	19.307	334	65.739
RM (RM y NC)	6.606	33	42.412	18.190	143	67.384
Total Oficinas	12.739	67	111.190	49.616	539	174.151

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-marzo)

Región	Consultas	Ley Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Arica	145	2	1.845	808	14	2.814
Tarapacá	713	8	3.427	1.566	6	5.720
Antofagasta	347	0	4.437	1.904	2	6.690
Atacama	174	2	3.292	1.559	11	5.038
Coquimbo	765	9	5.915	3.522	46	10.257
Valparaíso	955	0	11.807	5.566	121	18.449
O'Higgins	85	2	8.193	4.297	41	12.618
Maule	214	4	4.942	1.385	43	6.588
Bío Bío	623	2	5.579	1.420	61	7.685
La Araucanía	677	1	6.325	3.117	22	10.142
Los Ríos	143	0	1.927	1.176	12	3.258
Los Lagos	147	4	7.474	3.103	15	10.743
Aysén	1.072	0	1.099	730		2.901
Magallanes	73	0	2.516	1.273	2	3.864
Metropolitana	1.906	21	24.873	325	141	27.266
Nivel Central	4.700	12	17.539	17.865	2	40.118
Total Oficinas	12.739	67	111.190	49.616	539	174.151



Informe de Gestión

Marzo 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

Marzo de 2010