



Informe de Gestión
Mayo 2010
Oficina de Atención Ciudadana
600 Mineduc

Compromiso Convenio de Desempeño Colectivo 2010

Consultas

Denuncias

Trámites

Transparencia



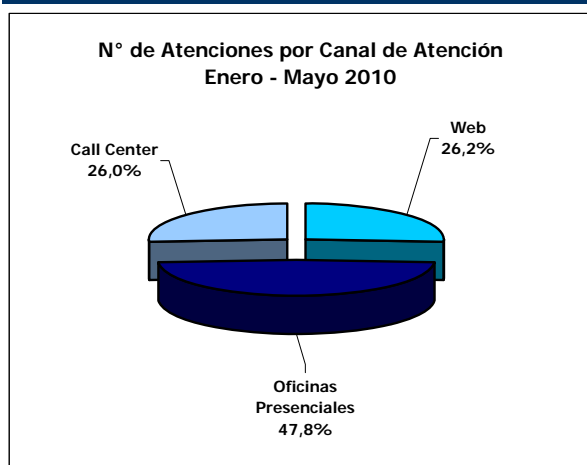
Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

www.600mineduc.cl

Mayo de 2010

RESUMEN

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



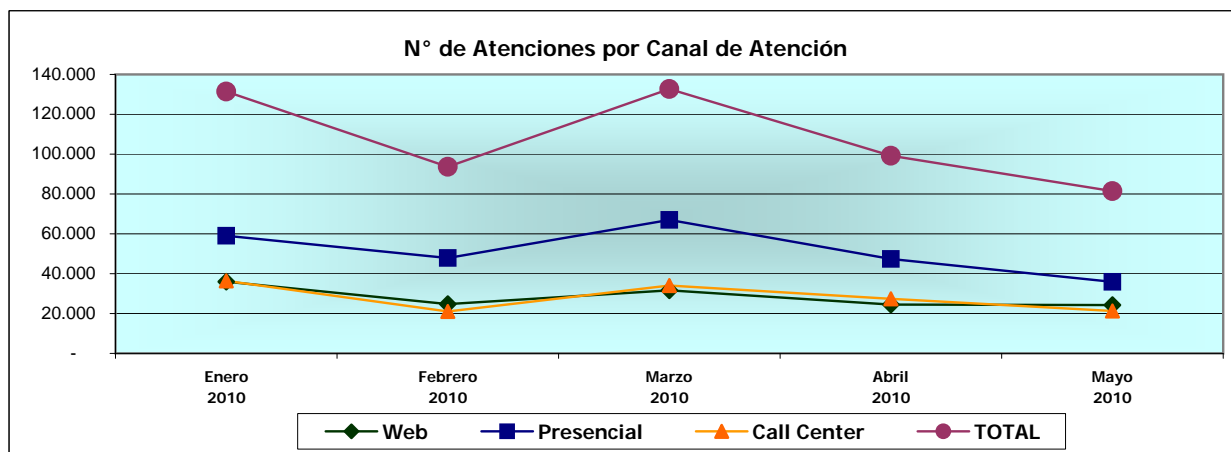
N° de Atenciones por Canal de Atención Enero - Mayo 2010					
Canales de Atención	Denuncias	Consultas	Transparencia	Trámites	TOTALES
Web	2.820	131.520	1.072	5.734	141.146
Oficinas Presenciales	1.334	22.536	181	233.089	257.140
Call Center	-	140.213	-	-	140.213
Total	4.154	294.269	1.253	238.823	538.499

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.

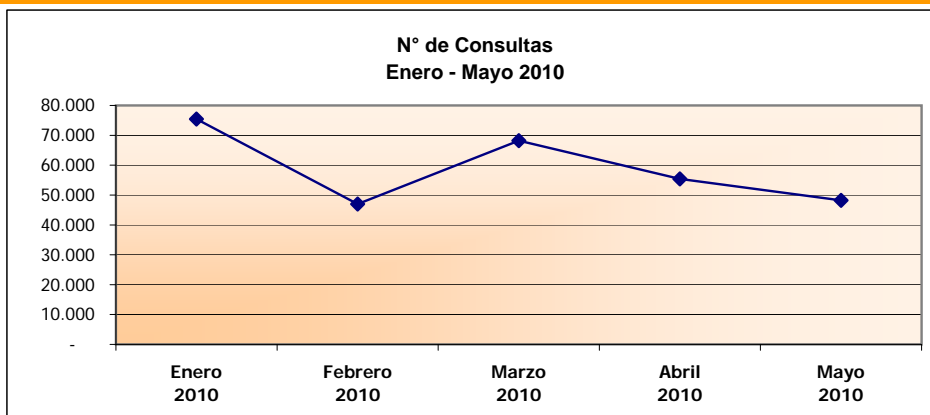
Las oficinas presenciales están en condiciones de atender todos los servicios entregados por la Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

	Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010
Web	35.979	24.743	31.680	24.501	24.243
Oficinas Presenciales	59.052	47.838	66.951	47.356	35.943
Call Center	36.400	21.078	34.071	27.369	21.295
Total	131.431	93.659	132.702	99.226	81.481



CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



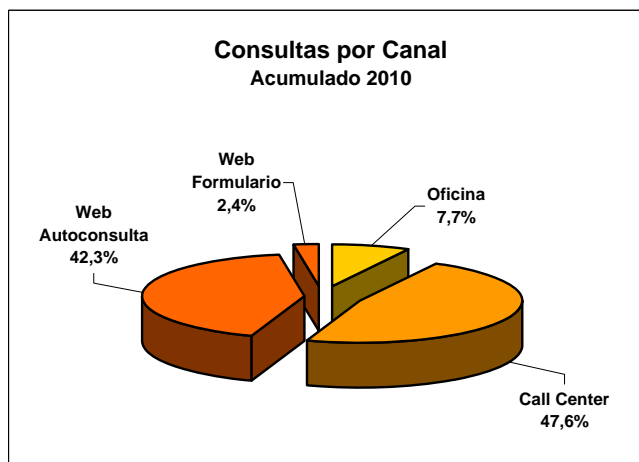
Consultas	Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010
	75.430	46.990	68.208	55.428	48.225
Acumulado Año 2010	294.281				
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)	680.456				

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 140.213 llamadas telefónicas y 124.403 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 7.132 de estas consultas.



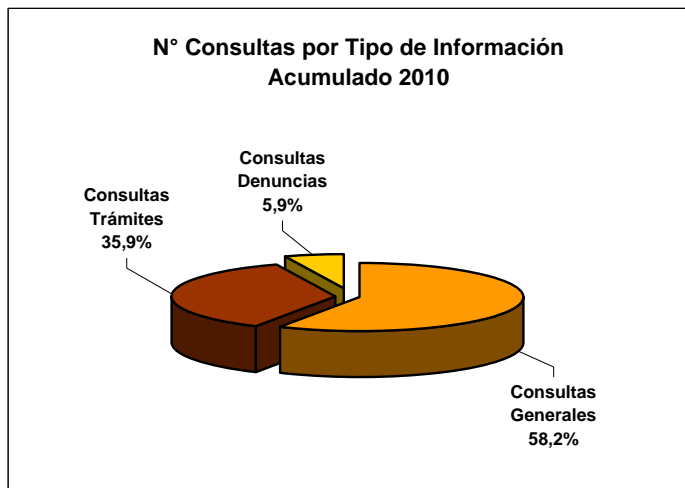
Mayo 2010		48.225		Acumulado 2010		294.281	
Oficina	Call Center	Web		Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario			Autoconsulta	Formulario
4.582	21.295	20.905	1.443	22.533	140.213	124.403	7.132
9,5%	44,2%	43,3%	3,0%	7,7%	47,6%	42,3%	2,4%

Últimos 12 meses (Junio 2009-Mayo 2010)		680.456	
Oficina	Call Center	Web	
		Autoconsulta	Formulario
71.865	341.159	240.798	26.634
10,6%	50,1%	35,4%	3,9%

CONSULTAS

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

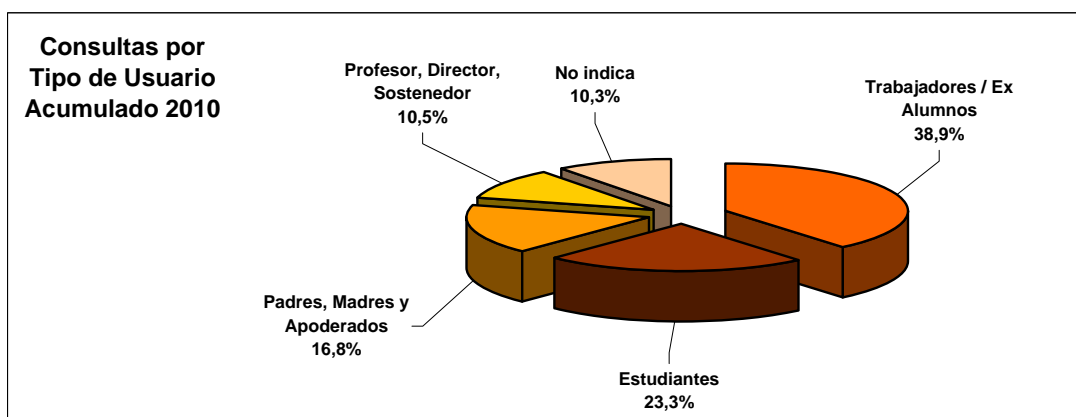
Consultas por Tipo de Información



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).

Consultas por Tipo de Información		Consultas Generales	Consultas Trámites	Consultas Denuncias	Total
	Mayo 2010	29.472	12.727	4.583	46.782
Acumulado 2010	167.086	103.210	16.853	287.149	

Consultas por Tipo de Usuario



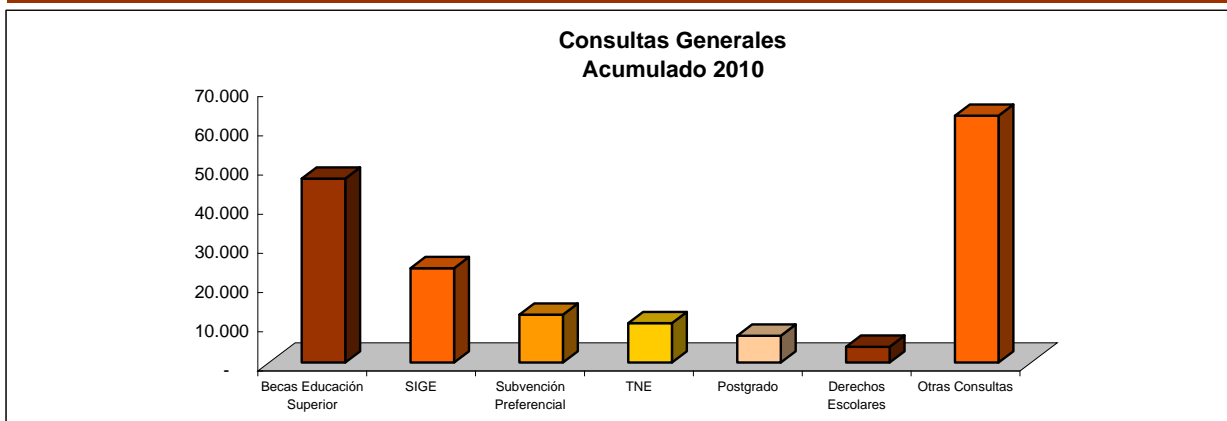
Consultas por Tipo de Usuario		
Usuarios	Mayo 2010	Acumulado 2010
Trabajadores / Ex Alumnos	16.823	111.795
Estudiantes	11.823	67.007
Padres, Madres y Apoderados	8.571	48.369
Profesor, Director, Sostenedor	5.228	30.289
No indica	4.337	29.689
Total	46.782	287.149

Desde enero a mayo 2010, el 62,3% de las consultas fueron ingresadas por mujeres. 34,4% las formulan hombres (3,3% 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)

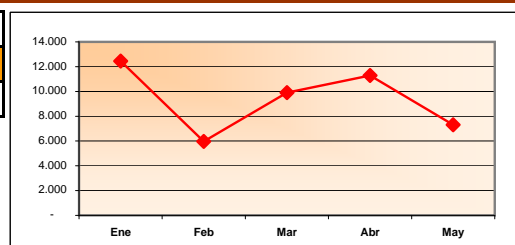


Área Temática	Mayo 2010
Becas Educación Superior	7.309
Postgrado	3.805
Subvención Preferencial	2.631
TNE	2.546
SIGE	2.399
Derechos Escolares	1.107
Otras Consultas	9.675
Total Consultas	29.472

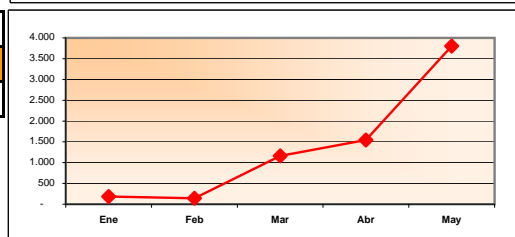
Área Temática	Acumulado 2010
Becas Educación Superior	46.920
SIGE	24.075
Subvención Preferencial	12.216
TNE	10.043
Postgrado	6.837
Derechos Escolares	4.028
Otras Consultas	62.967
Total Consultas	167.086

Tendencias

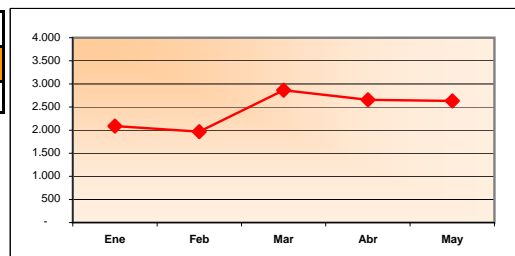
Becas Educación Superior				
Ene	Feb	Mar	Abr	May
12.453	5.961	9.911	11.286	7.309



Postgrado				
Ene	Feb	Mar	Abr	May
183	142	1.162	1.545	3.805

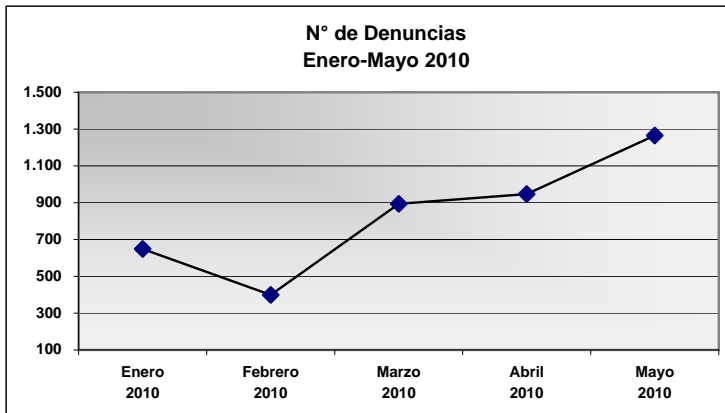


Subvención Preferencial				
Ene	Feb	Mar	Abr	May
2.090	1.967	2.865	2.657	2.631



DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc



1,265 denuncias han sido ingresadas durante el mes de mayo 2010, a través de los canales 600Mineduc disponibles: oficinas presenciales y página Web, constituyéndose en el mes con más casos formalizados durante todo el 2010.

En el período de los últimos 12 meses se han formalizado un total de 11.627 casos.

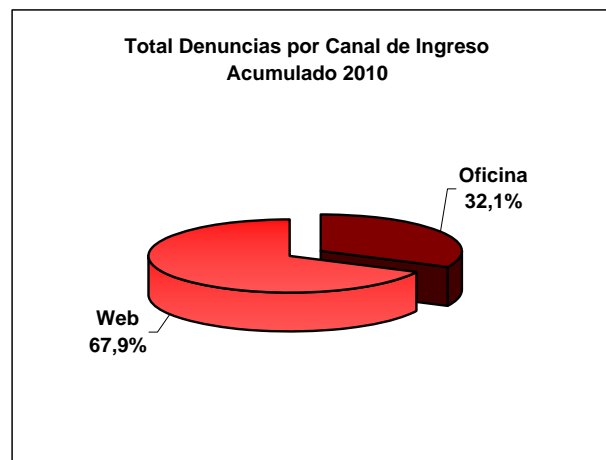
Denuncias	Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010
	649	399	894	947	1.265
Acumulado Año 2010	4.154				
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)	11.627				

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: 67,9% de las denuncias ingresadas durante todo el 2010 han sido realizadas por los propios usuarios a través de la Web.

Las cifras de ingreso Web enero-mayo 2010 son más altas que el promedio de los últimos 12 meses, el cual alcanza al 61,8%. Este dato muestra una tendencia al alza en esta modalidad de formalización de denuncias.

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



Mayo 2010		
Oficina	Web	Total
429	836	1.265
33,9%	66,1%	

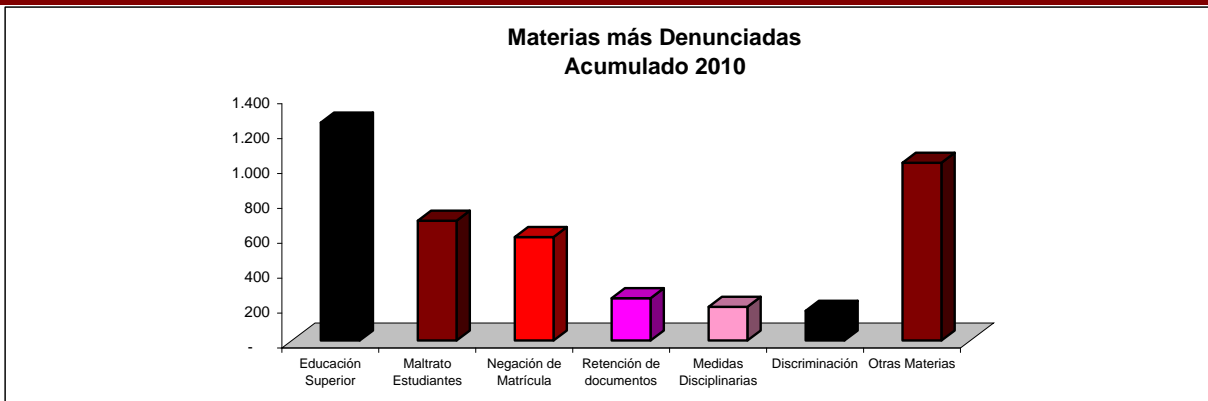
Acumulado 2010		
Oficina	Web	Total
1.334	2.820	4.154
32,1%	67,9%	

Últimos 12 meses (Junio 2009 - Mayo 2010)		
Oficina	Web	Total
4.440	7.187	11.627
38,2%	61,8%	

DENUNCIAS

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

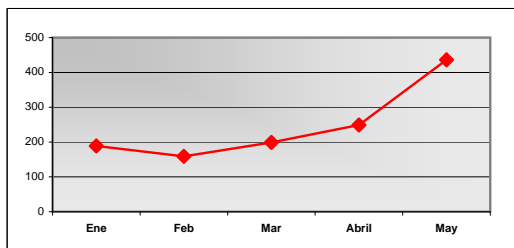
Materias más Denunciadas
(categoría a través de la cual el/la usuario/a registra su denuncia en el Sistema)



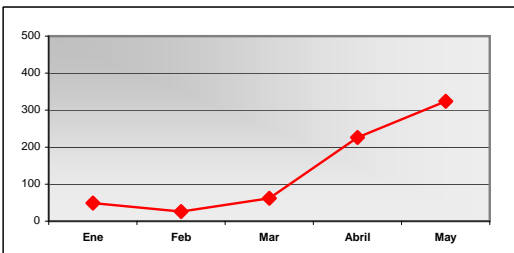
Materias más denunciadas	Mayo 2010
Educación Superior	436
Maltrato Estudiantes	324
Medidas Disciplinarias	92
Negación de Matrícula	86
Discriminación	53
Profesores	42
Otras Materias	232

Materias más denunciadas	Acumulado 2010
Educación Superior	1.249
Maltrato Estudiantes	687
Negación de Matrícula	593
Retención de documentos	243
Medidas Disciplinarias	193
Discriminación	170
Otras Materias	1.019

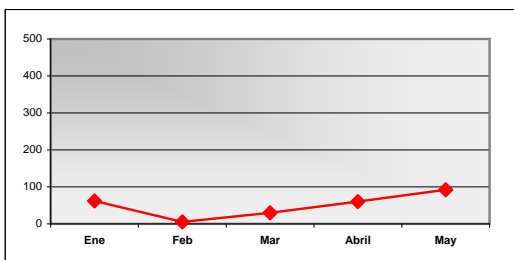
Tendencias



Educación Superior			
Ene	Feb	Mar	Abril
189	159	199	249
May			
436			



Maltrato			
Ene	Feb	Mar	Abril
49	26	62	226
May			
324			



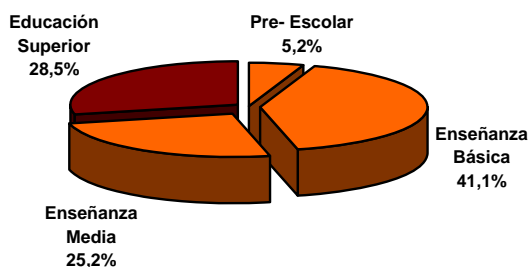
Medidas Disciplinarias			
Ene	Feb	Mar	Abril
62	5	30	60
May			
92			

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
Acumulado 2010



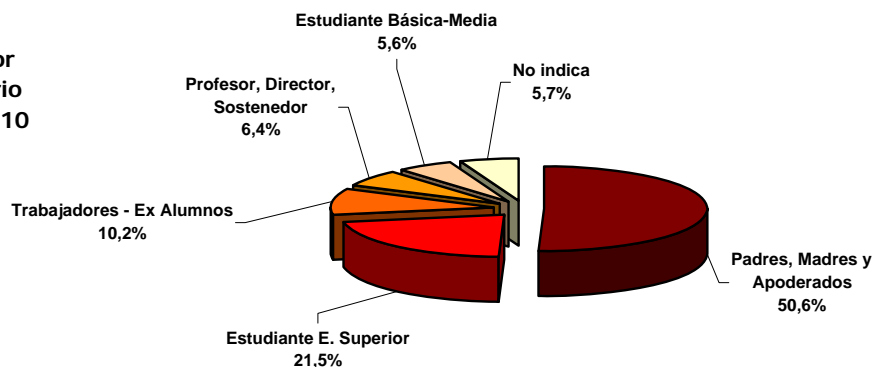
El 71,5% de las denuncias ingresadas durante enero-mayo 2010 corresponden a casos donde el afectado es un estudiante del sistema escolar. Principalmente corresponden a estudiantes de educación básica o media.

Un 28,5% de los casos corresponde a casos donde el involucrado declara ser estudiante de educación superior.

Denuncias por Nivel Educativo del afectado	Mayo 2010	Acumulado 2010
Pre- Escolar	63	217
Enseñanza Básica	527	1.708
Enseñanza Media	254	1.046
Total Sistema Escolar	844	2.971
Educación Superior	421	1.183
Total	1.265	4.154

Denuncias por Tipo de Usuario

Denuncias por Tipo de Usuario
Acumulado 2010



Denuncias por Tipo de Usuario	Mayo 2010	Acumulado 2010
Padres, Madres y Apoderados	625	2.103
Estudiante E. Superior	344	892
Trabajadores - Ex Alumnos	103	425
Profesor, Director, Sostenedor	80	265
Estudiante Básica-Media	57	232
No indica	56	237
Total	1.265	4.154

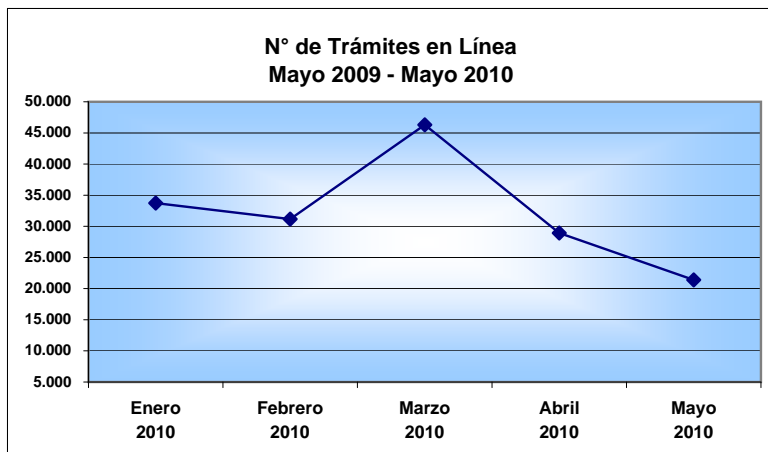
Un poco más de la mitad de las denuncias ingresadas durante el año 2010 han sido realizadas por padres, madres o apoderados/as.

El 68% de las denuncias ingresadas son realizadas por mujeres. El 30% de los casos fueron ingresados por hombres (99 usuarios no indican).

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

TRÁMITES EN LÍNEA Y DE ENTREGA INMEDIATA EN OFICINAS PRESENCIALES



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

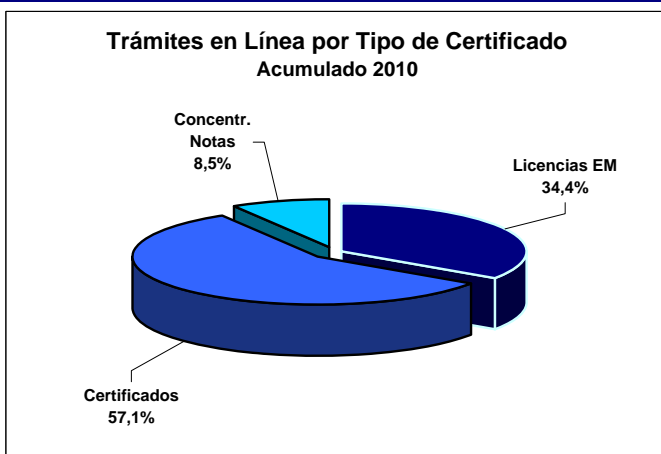
Durante lo que va transcurrido del año 2010, se han emitido 161.496 documentos en línea. En los últimos 12 meses, esta cifra alcanza a los 296.881 documentos.

Trámites En Línea	Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010
	33.741	31.152	46.297	28.918	21.388
Acumulado Año 2010	161.496				
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)	296.881				

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

Durante mayo de 2010 el documento más solicitado corresponde a certificados anuales de estudios.

57,1% de los documentos solicitados durante el año 2010, corresponden a certificados anuales de estudios, 34,4% corresponden a licencias de enseñanza media.



Mayo 2010			21.388
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas	
7.397	12.138	1.853	
34,6%	56,8%	8,7%	

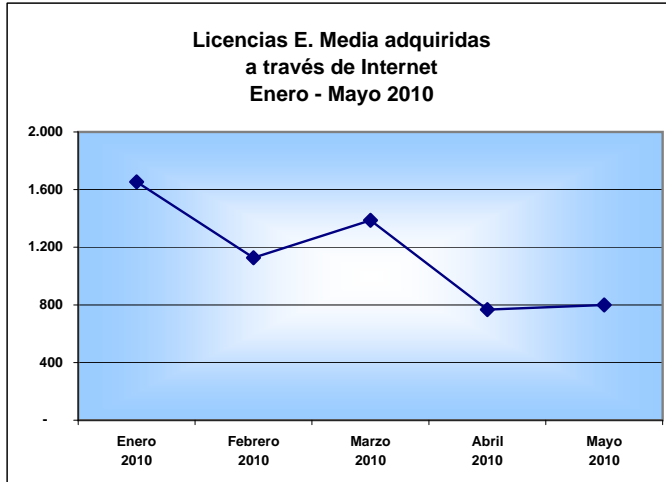
Acumulado 2010			161.496
Licencias EM	Certificados	Concentr. Notas	
55.573	92.198	13.725	
34,4%	57,1%	8,5%	

Últimos 12 meses (Junio 2009 - Mayo 2010)			296.881
Licencias EM	Certificados	Conc. Notas	
114.767	157.319	24.795	
38,7%	53,0%	8,4%	

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

VENTA LICENCIAS ENSEÑANZA MEDIA A TRAVÉS DE INTERNET



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

Durante lo que va transcurrido del año 2010 han sido adquiridas 5,734 Licencias de Enseñanza Media a través de Internet. Esta cifra corresponde al 9,4% del total de las licencias emitidas durante este periodo.

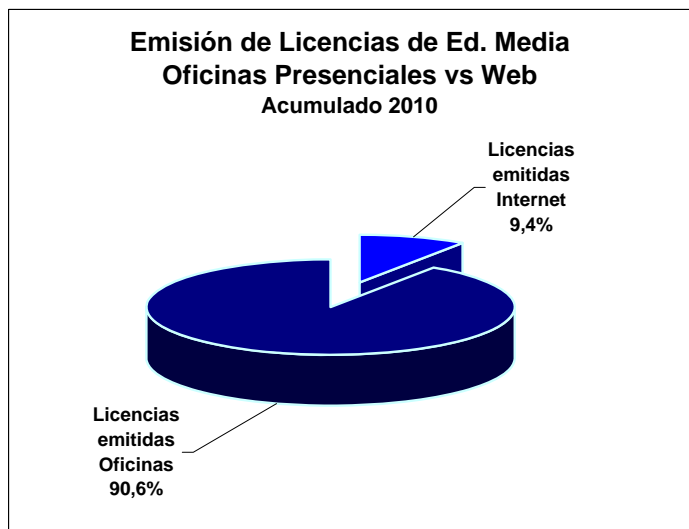
El 24 de mayo de 2010 se inició también la venta de certificados anuales de estudios a través de Internet. En el próximo reporte incluiremos las cifras de este nuevo servicio.

Licencias Ed. Media adquiridas a través de Internet	Enero 2010	Febrero 2010	Marzo 2010	Abril 2010	Mayo 2010
	1.653	1.127	1.387	767	800
Acumulado Año 2010	5.734				
Últimos 9 Meses (Septiembre 2009 - Mayo 2010)	7.660				

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/as que hayan egresado del sistema escolar a partir del año 1995 en adelante.

A partir del 24 de mayo, 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.

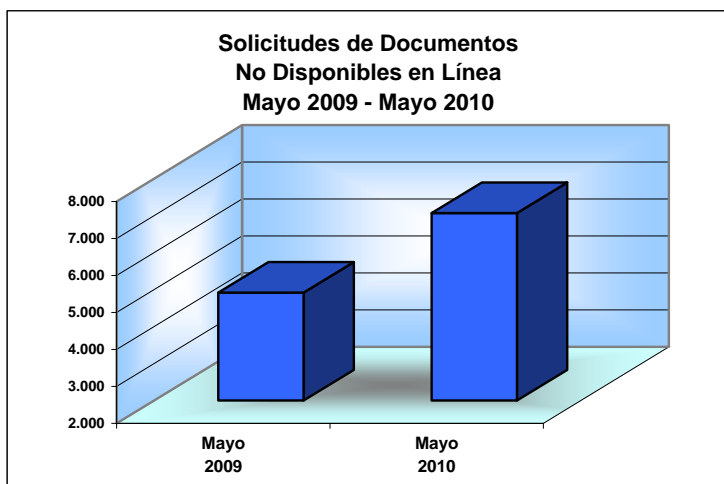


Emisión Licencias Educación Media	Mayo 2010	Acumulado 2010
Licencias emitidas Internet	800 9,8%	5.734 9,4%
Licencias emitidas Oficinas	7.397 90,2%	55.573 90,6%
Total Licencias emitidas	8.197	61.307

TRÁMITES

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

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



Un total de 56,667 solicitudes de Licencias de E. 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.

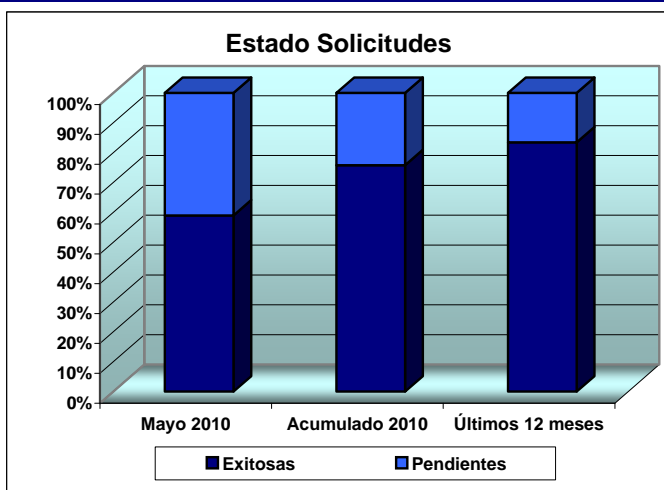
Solicitudes de Certificados No Disponibles en Línea (Certificados de Estudios y Licencias de E. Media)	Mayo 2009	Mayo 2010
	4.915	7.067
Acumulado Año 2010		56.667
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)		98.935

La cifra de solicitudes de documentos no disponibles en línea representa aproximadamente el 25% 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

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. Por ello, el porcentaje (41%) de solicitudes pendientes es alto para el mes de mayo, pero tiende a mejorar en la medida que los períodos son más extendidos.

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 (16,900 durante el año 2010).

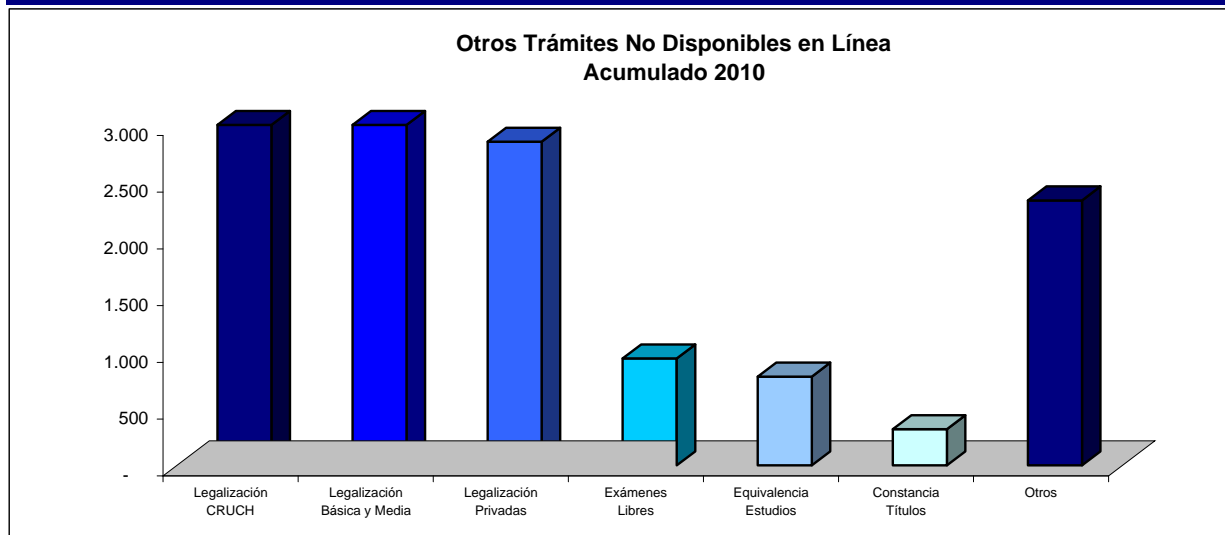


Estado	Mayo 2010		Acumulado 2010		Últimos 12 meses	
Exitosas	3.088	59,0%	30.149	75,8%	53.517	83,4%
Pendientes	2.148	41,0%	9.618	24,2%	10.614	16,6%
Total	5.236		39.767		64.131	
Rechazadas	1.831		16.900		34.804	

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	4.679
Legalización de documentos para acreditar estudios básicos y medios en el extranjero	Legalización Básica y Media	3.017
Legalización de documentos de instituciones de educación superior privadas	Legalización Privadas	2.852
Exámenes Libres	Exámenes Libres	942
Equivalencia estudios para fines laborales	Equivalencia Estudios	782
Constancia de título y estudios de Centros de Formación Técnica cerrados	Constancia Títulos	319
Otros	Otros	2.335
TOTAL		14.926

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, 14,926 de estos "Otros Trámites".

El de mayor demanda corresponde a Legalizaciones de documentos (10.548 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	Mayo 2009	Mayo 2010
	4.790	2.441
Acumulado Año 2010		14.926
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)		50.151

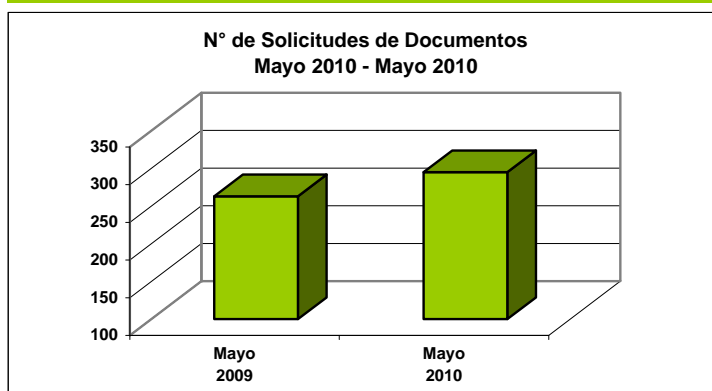
La legalización de documentos es un trámite cuya demanda ha ido progresivamente en aumento, y forma parte de un procedimiento en el cual también participa el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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



295 solicitudes de documentos en el marco de la Ley de Transparencia fueron ingresadas durante el mes de mayo de 2010.

La cifra es similar al número de peticiones recibidas en el mismo mes del año 2009.

En total, durante todo el año 2010 se han recibido, a través de la Web y de las oficinas presenciales 600Mineduc del país, 1.253 solicitudes.

Solicitudes Documentos Ley Transparencia	Mayo 2009	Mayo 2010
	263	295
Acumulado Año 2010		1.253
Últimos 12 Meses (Junio 2009 - Mayo 2010)		3.029

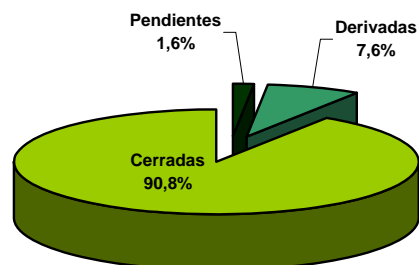
Estado de Solicitudes de Documentos Ley de Transparencia

De las 1,253 solicitudes ingresadas durante el año 2010, el 90,8% ya han sido contestadas (cerradas).

El comportamiento del último año, en cambio, alcanza al 96,2% 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-Mayo 2010



Mayo 2010			295
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
20	95	180	
6,8%	32,2%	61,0%	

Acumulado 2010			1.253
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
20	95	1.138	
1,6%	7,6%	90,8%	

Últimos 12 meses (Junio 2009 - Mayo 2010)			3.029
Pendientes	Derivadas	Cerradas	
20	95	2.914	
0,7%	3,1%	96,2%	

Solicitudes Ley de Transparencia

Oficina de Atención Ciudadana 600 Mineduc

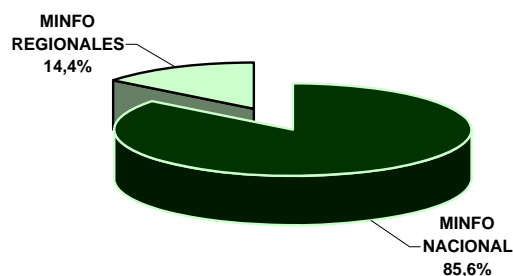
MINFO NACIONAL - MINFOS REGIONALES

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 / MINFO Regionales**



MINFO NACIONAL	Mayo 2010			Acumulado 2010			1.072
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas	
	12	95	152	12	95	965	
	4,6%	36,7%	58,7%	1,1%	8,9%	90,0%	

MINFO REGIONALES	Mayo 2010			Acumulado 2010			181
	Pendientes	Derivadas	Cerradas	Pendientes	Derivadas	Cerradas	
	8	-	28	8	-	173	
	22,2%	0,0%	77,8%	4,4%	0,0%	95,6%	

MINFO Nacional - Estado Solicitudes

Estado Solicitudes MINFO Nacional Mayo 2010		
Estado	Mayo 2010	Acumulado 2010
Derivación a otros servicios	4	55
Prórrogas	79	163
Denegaciones	1	4
Oposición de terceros	-	-
Reasignaciones a Regiones	15	107

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.

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc

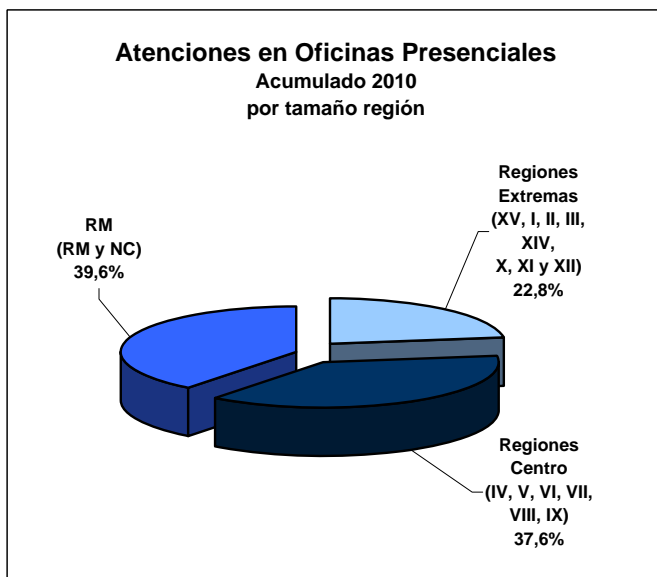
Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-mayo)



Del total de las atenciones registradas en oficinas presenciales, desde enero a mayo 2010, el 90,7% corresponden 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 disponibles en línea para entrega inmediata a los usuarios/as con 161.496 atenciones.

En menor cantidad aparecen los registros de atenciones de consultas presenciales, con un 8,8%, denuncias con un 0,5% 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)



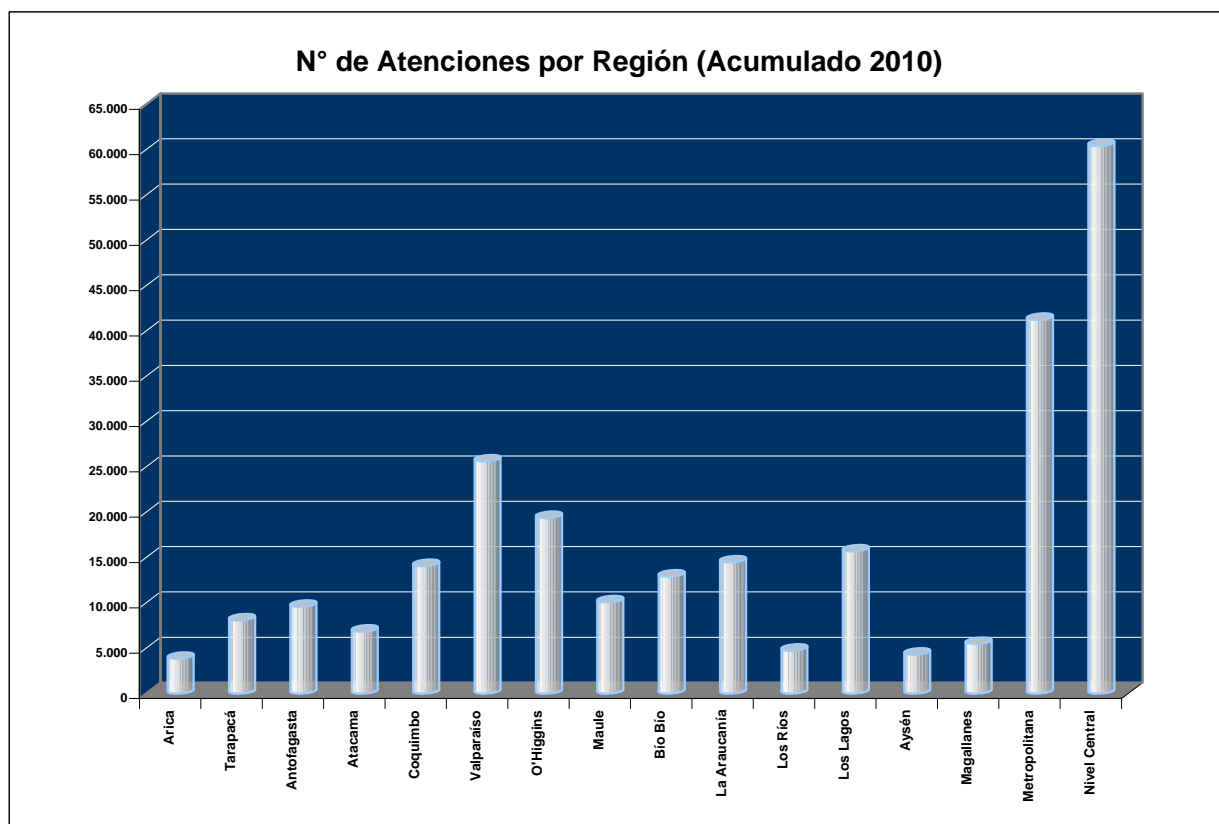
La distribución territorial de la demanda se comporta del siguiente modo. Las regiones extremas absorben el 22,8% de las atenciones. Las regiones del centro del país concentran el 37,6% de la demanda.

La Región Metropolitana, por su parte, absorbe el 39,6% 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 / Solicitudes	Denuncias	Total Atenciones
Regiones Extremas (XV, I, II, III, XIV, X, XI y XII)	4.374	24	36.853	17.276	176	58.703
Regiones Centro (IV, V, VI, VII, VIII, IX)	5.507	30	62.817	27.476	841	96.671
RM (RM y NC)	12.658	46	61.826	26.841	317	101.688
Total Oficinas	22.539	100	161.496	71.593	1.334	257.062

OFICINAS PRESENCIALES

Oficina de Atención Ciudadana 600Mineduc



Atenciones en Oficinas Presenciales Acumulado 2010 (enero-mayo)

Región	Consultas	Ley Transparencia	Trámites en línea	Otros Trámites	Denuncias	Total Atenciones
Arica	257	5	2.462	1.092	47	3.863
Tarapacá	1.182	12	4.623	2.271	15	8.103
Antofagasta	428		6.409	2.755	9	9.601
Atacama	273	3	4.491	2.070	22	6.859
Coquimbo	1.099	12	7.985	4.898	109	14.103
Valparaiso	1.787	3	15.994	7.521	334	25.639
O'Higgins	153	3	12.486	6.678	76	19.396
Maule	356	6	7.844	1.812	75	10.093
Bio Bio	1.067	2	9.483	2.230	158	12.940
La Araucanía	1.045	4	9.025	4.337	89	14.500
Los Ríos	239		2.837	1.656	31	4.763
Los Lagos	285	4	10.802	4.594	21	15.706
Aysén	1.595		1.684	1.025	14	4.318
Magallanes	115		3.545	1.813	17	5.490
Metropolitana	3.694	30	36.875	342	314	41.255
Nivel Central	8.964	16	24.951	26.499	3	60.433
Total Oficinas	22.539	100	161.496	71.593	1.334	257.062



Informe de Gestión
Mayo 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

Mayo de 2010