

JORNADA
NACIONAL

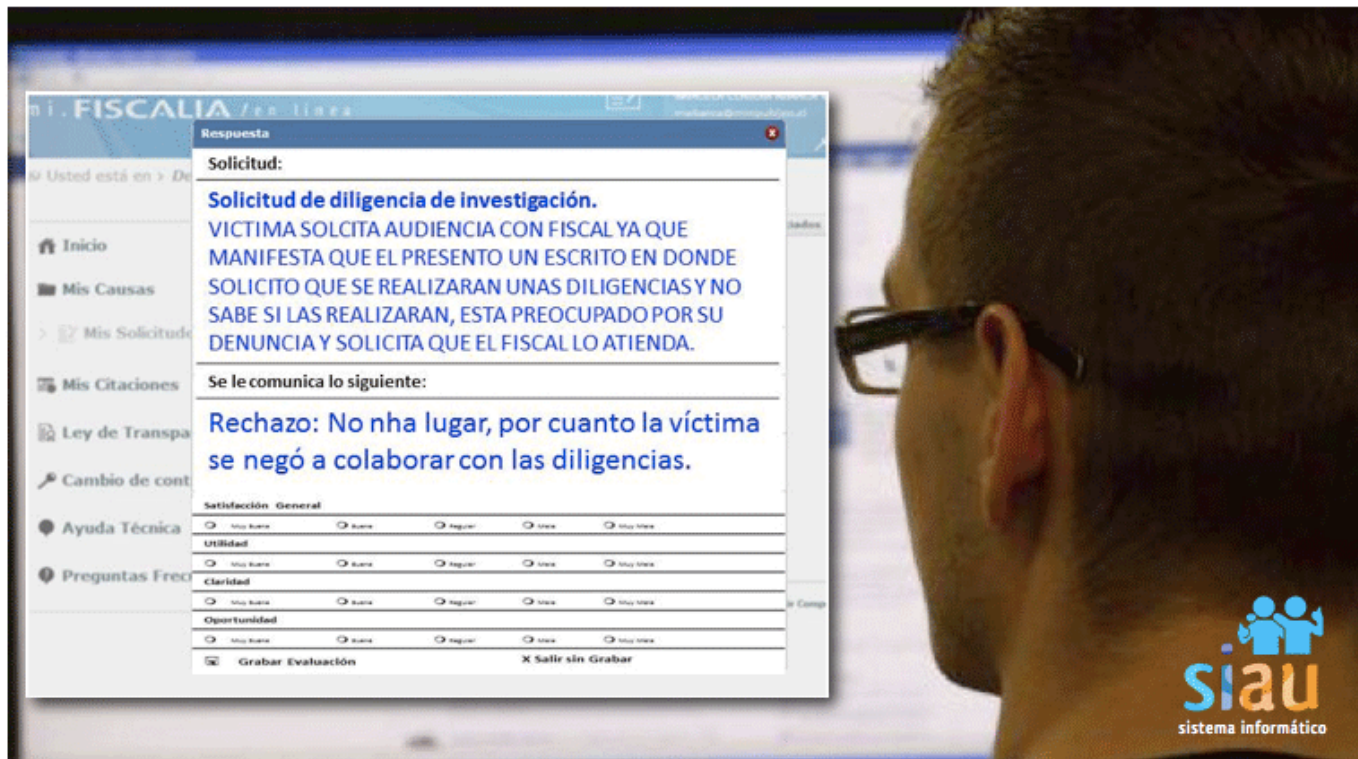
siau

Implementación de los espacios de
atención presencial, virtual y telefónico

Santiago, 11 y 12 de junio

DIFUSIÓN





y esta **RESPUESTA...**
Cómo la
EVALUARÍA?

RECUERDA que a contar del 24 de abril **todas** las respuestas a los requerimientos que usted ingrese al sistema informático serán **públicas** para los usuarios.



Esta respuesta es real y fue extraída desde el sistema SIAU

La respuesta se ve mal, tal vez se deba a que el informe ya llegó y por eso no corresponde pedir cuenta, pero la respuesta no está fundada para comprender eso.

Buenos días, la encuentro de pésima calidad, simplemente impresentable, sin ninguna preocupación y empatía por el usuario, el que contestó esto debiera colocarse en el lugar de la persona requeriente y si le gustaría recibir una respuesta así. Como institución quedamos pésimo, nos afecta a todos, merece una sanción.

Con respecto a la solicitud la respuesta no me parece apropiada ya que ante los ojos del usuario pareciera que su requerimiento no fue considerado, simplemente se le dice “por ahora no tengo esa información”. A mi juicio creo que sería más óptimo entregar una respuesta que de mayor conformidad al usuario de que su requerimiento está siendo revisado. Por ejemplo: “Su solicitud ha sido cursada a la unidad correspondiente (xxxx), dentro de XX días, esperamos tener la respuesta”.

No me deja conforme este tipo de respuesta, aun trabajando en el la fiscalía, el punto es que como usuario, no siempre el público comprende con facilidad el lenguaje técnico que utilizan algunos funcionarios, abogados o fiscales, por lo tanto, me gustaría que primero, me indicaran en un lenguaje simple y conciso el por qué NO se accede a lo requerido. En segundo lugar y en este contexto, yo funcionario, contestaría que con esta fecha se envía Pide Cuenta a la unidad policial xxxx, para que respondan al más breve plazo.



JORNADA NACIONAL

siau



siau

DAVT
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
FISCALÍA NACIONAL

Pésima, se podría decir no ha lugar porque ya se despacharon las diligencias, o si ha lugar para evaluar que hacer, pero esa respuesta es impresentable.

Atendido que esta el plazo sumamente vencido otorgaría una explicación de porqué no ha lugar y sugeriría direccionar a la persona donde corresponda.



Pésima un 3, los fiscales no son jueces, porque no resuelven. Terminología jurídica que no todos los usuarios la entienden.

Deficiente



JORNADA NACIONAL

siau 2015



Claramente aquí hay un problema en distintos procesos los cuales no convergen. Lo cual debe ser abordado por la jefatura directa manteniendo la actitud de un líder de equipo:

Se da una respuesta poco amigable en su redacción. Por tanto la percepción de la víctima ante tal respuesta es la negación a lo que solicita.

Se da una respuesta con una jerga técnica. La víctima se preguntará entonces qué es NO A LUGAR...y qué son DILIGENCIAS. Por tanto de seguro insistirá en el mesón que se explique con mayor claridad. Congestionando innecesariamente la recepción nuevamente. Los usuarios no tienen la obligación de tener conocimiento de conceptos técnicos. Sin embargo nosotros tenemos la obligación de entregar la información en forma completa, clara y oportuna.

Al parecer la documentación que proporcionó la víctima no le ha sido entregado al fiscal o gestor de la causa. Por tanto existe un problema en el proceso en recepción o no existe un proceso claro.

Lo más grave es que se está negando la posibilidad a la víctima de que sea atendida por el fiscal de la causa, porque supuestamente no habría querido colaborar. Con esto, se infringe claramente lo que la Ley nos demanda ejercer, darle Orientación, Protección y Apoyo a las víctimas y testigos.

Por último, y dado el contexto de la respuesta, cabe pensar que el funcionario no tiene las competencias para asumir al menos ese cargo y que la jefatura directa no se ha preocupado de capacitar y abordar este tipo de situaciones.

Todos nosotros somos funcionarios públicos, quienes debemos dar respuesta a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía respecto a lo que la Ley nos demanda cumplir.

Si bien durante todos los años que hemos cumplido indicadores de meta, al parecer la percepción de la ciudadanía hacia la atención de usuarios del MP sería todavía deficiente. Y esto pasa exclusivamente por la calidad en la atención de usuarios y no por éxito que han tenido las causas en sus condenas.

Creo prudente entonces priorizar la atención de usuarios en todas las FL's con un programa de capacitación nacional liderado por RRHH, y que las FL's por medio de sus jefaturas evalúen tener funcionarios competentes en esta área en particular.

Sin otro particular y porque somos UNA SOLA FISCALIA, se despide cordialmente.



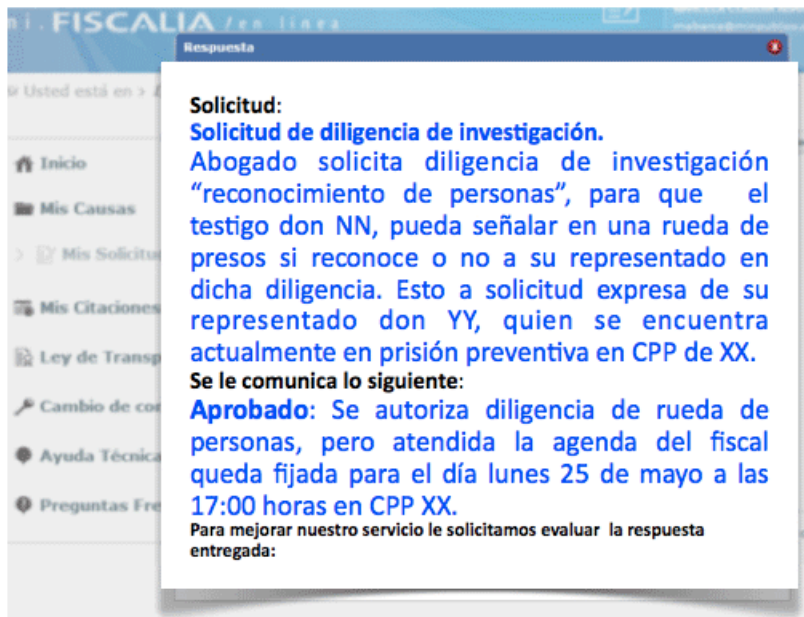
SIAU



SIAU

DAVI
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO

Y esta **RESPUESTA** cómo la **EVALUARÍAS** ?



un buen 
REGISTRO

una buena decisión,
resolución,
comunicación y
evaluación.

Requerimiento extraído del sistema informático SIAU. Se modificaron datos de identificación.

Ahora **todas** las respuestas a los requerimientos que usted ingrese al sistema informático serán **públicas** para los usuarios.

DAVT |  **siau**
sistema informático



JORNADA NACIONAL

siau 2015



DAVT
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y SERVICIO AL USUARIO
FISCALÍA NACIONAL

un buen

REGISTRO

marca la diferencia

Recuerda registrar:

SAF

Actualizaciones de la causa - asignación o cambio de fiscal, actividades, reserva y confidencialidad, órdenes de detención, marca VIF, audiencias, cose de PP.

SIAU

Datos de contacto
Requerimientos de usuarios - ingreso, resolución y comunicación.

OPA

Medidas de protección
Aplicación Pauta de intimidación, VIF/delitos sexuales en niños
Prestaciones.



FISCALIA siau
servicio de información y atención al usuario



JORNADA NACIONAL

siau



siau

DAVT
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO
FISCALÍA NACIONAL

un buen

REGISTRO

una buena decisión

Recuerda registrar en **SAF**:

Actualizaciones de la causa - asignación o cambio de fiscal, actividades realizadas, reserva y confidencialidad, órdenes de detención, marca VIF, audiencias, cese de PP.



JORNADA NACIONAL

siau 2015

