



Informe Final

**Evaluación del Modelo de Atención de
Usuarios en oficinas**



Santiago, 13 de agosto de 2015

Resumen Ejecutivo

La Defensoría Penal Pública, en su constante preocupación por brindar un servicio de calidad a las personas que acuden a la institución, solicita a everis realizar un examen crítico en oficinas (tanto locales como licitadas), de manera de levantar todos aquellos factores que puedan incidir en la calidad de la atención o en la satisfacción de los usuarios. Por esta razón, se define como objetivo principal del presente estudio, examinar en forma integral cómo se realiza la atención de usuarios, auditando los espacios de atención y la calidad de los mismos, estableciendo un modelo de funcionamiento para este proceso.

Para cumplir con el objetivo planteado, se definió una metodología de evaluación del modelo de atención de usuarios, que contemplaba cuatro etapas, las cuales se describen en la *Tabla 1*.

Tabla 1: Etapas del proyecto

Etapas	Descripción
<p>Definición del estándar para la atención de público</p>	<p>Para definir el estándar se revisó los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la situación actual del modelo de atención de la DPP, para comprender como se realiza la atención de usuarios por parte de la DPP. • Normativas nacionales referentes a la atención de usuarios, para contar con los lineamientos base sobre los cuales se debe sentar el contenido del estándar. • Revisión de buenas prácticas en experiencia internacional, relativa a la atención de usuarios en el ámbito de justicia y que pueden ser aplicables a la realidad de la DPP. Los países de los cuáles se tomaron estas buenas prácticas fueron Canadá, Estados Unidos, España, Reino Unido, México, Argentina y Brasil. • Metodologías, Técnicas y/o Herramientas, que sientan bases sobre cómo construir un modelo de atención de usuarios que asegure la calidad de servicio, satisfacción de los usuarios y mejora continua. • Buenas prácticas de atención a usuarios, del sector público y privado, asociadas a proyectos en organizaciones públicas y privadas en las cuáles everis participó. • Investigación de campo, para saber a priori a la auditoría, las falencias, problemáticas y cambios que los propios funcionarios, creen deben implementarse o corregirse dentro del servicio, a través de la realización de 49 entrevistas. <p>En base a toda la información detallada anteriormente, se generó el estándar para la atención a usuarios, el cual sirvió de base para poder evaluar la calidad de servicio que reciben los clientes de la DPP (propósito de la siguiente etapa), permitiendo la identificación de focos de mejora. Los elementos del estándar se categorizaron en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar propio de quien atiende: se da cuenta de las características y capacidades del personal (usuarios internos) que atiende al público, necesarias para brindar una atención correcta y de calidad, que vaya en línea con la misión de los defensores para con sus defendidos. • Estándar propio del servicio (relación con usuarios): considera los ámbitos relacionados directamente con las características propias del servicio, enfocada a la relación con los usuarios externos. Se pondrá principal interés en detallar aspectos como calidad de servicio, satisfacción del usuario, acceso a la información, procedimientos y protocolos de atención, canales de atención con los que se cuenta y tiempos de espera para recibir la

Etapas	Descripción
	<p>atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar propio de clientes vulnerables: define las características mínimas del servicio en cuanto a la atención de clientes vulnerables, con el fin de brindar una atención personalizada, prioritaria y acorde a la realidad de cada uno de los imputados, poniendo principal interés en sus características biopsicosociales. • Estándar propio de infraestructura: define las características mínimas en cuanto a infraestructura física y tecnológica con las que debe contar el servicio prestado, con el fin de brindar una atención fluida, de calidad y que genere una sensación de tranquilidad y acogimiento por parte del usuario externo. • Estándar propio de recursos adicionales: define las características adicionales con las que debe contar el servicio de atención, de modo de complementar los puntos mencionados anteriormente.
<p>Auditar la atención en oficinas</p>	<p>En base al estándar propuesto, se auditó una muestra de 60 oficinas (tanto locales como licitadas) a nivel nacional, de manera de comprobar el cumplimiento de cada uno de los puntos establecidos en dicho estándar. El resultado de este estudio brindó un conjunto de aspectos a mejorar y/o potenciar respecto al servicio que actualmente entrega la DPP. Cada hallazgo identificado fue detallado, incluyendo las causas que lo originan, las implicancias de su existencia, y recomendaciones de mejora.</p>
<p>Establecer un modelo de funcionamiento</p>	<p>A raíz de los hallazgos identificados en la auditoría y el estándar de atención propuesto, se definió un modelo objetivo de funcionamiento, que constituye la línea base de calidad para la atención de usuarios, establece iniciativas que permitirán potenciar y/o mejorar el servicio que brinda la institución.</p> <p>El modelo propuesto tiene como principios básicos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del ciudadano • Procedimientos de atención • Proactividad • <i>Feedback</i> del ciudadano • Balance de expectativas <p>Asimismo, las palancas de cambio de dicho modelo son los elementos que conforman el estándar. El Modelo Objetivo propuesto se estructura en cuatro bloques y un eje gestor, tal y como se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de atención de usuarios: compuesta por una instancia estratégica y una operativa. La primera definirá las iniciativas que será implementadas en las distintas oficinas de la DPP a lo largo del país y la segunda, será la encargada de coordinar y gestionar el proceso de implementación y seguimiento de las mejoras. • Defensa especializada: considera la definición y/o precisión de procedimientos de defensa especializada, garantías y programas orientados a los clientes vulnerables que la DPP atiende. • Infraestructura: incluye acciones orientadas a mejorar toda aquella característica física y tecnológica que brinda apoyo al servicio de atención de usuarios que realiza la DPP. • Atención de público: supone el lanzamiento de acciones concretas orientadas a mejorar la calidad de servicio, la satisfacción del usuario, el acceso a la información, los canales de atención y los tiempos de espera asociados a la atención. • Capacitación Interna: considera la definición de un catálogo de capacitaciones que entregue conocimientos actualizados y habilidades

Etapas	Descripción
	<p>diferenciales a los funcionarios encargados de la atención de usuarios.</p> <p>Dicho modelo fue acompañado de un catálogo y plan de desarrollo de iniciativas, el cual incluía iniciativas de implementación a corto (para el plan piloto), a mediano y largo plazo. La priorización está basada en la relevancia estratégica versus la operativa de cada una de ellas.</p> <p>Para finalizar esta etapa, se presentó un plan de comunicación y difusión que permitió a la DPP implementar las iniciativas definidas para el corto plazo, en las oficinas parte del piloto.</p>
<p>Evaluación del plan piloto del modelo propuesto</p>	<p>Este Modelo Objetivo fue implementado por DPP en modalidad piloto en 60 oficinas a lo largo del país, incorporando una selección de iniciativas (debido a las restricciones¹ con las que se contaba), de un conjunto de mejoras propuestas a corto plazo, definidas así dado su gran impacto en cuanto a la atención de usuarios. Las iniciativas implementadas se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos • Protocolo de atención de usuarios • Protocolo de atención preferencial • Revisión y modificación del procedimiento de atención • Potenciar los actuales medios de difusión • Estandarización y presencia de formularios de solicitudes • Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas • Elaboración y diseño de folletos informativos • Plan de formación (cursos <i>e-learning</i>) <p>Una vez concluida la implementación, se evaluó el funcionamiento de dichas oficinas. La evaluación se realizó utilizando la técnica de cliente misterioso y, adicionalmente se realizaron encuestas online y entrevistas presenciales a funcionarios con roles que tienen como principal responsabilidad la atención a usuarios.</p> <p>A raíz del despliegue realizado, se concluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el punto de vista cuantitativo no se aprecia un cambio significativo en la atención de los usuarios al comparar los resultados obtenidos con los de la línea base ya que por distintos factores, la implementación no se llevó a cabo en las condiciones y plazos que permitirían maximizar su impacto. • Se aprecian mejoras importantes en indicadores asociados a los elementos de difusión (afiches, dípticos, acceso a la información, entre otros), logrando presencia cercana al 100% en las oficinas visitadas. • Los resultados de la implementación del plan piloto, levantados a través de la evaluación, dan cuenta de que el éxito del modelo, depende principalmente de la difusión y coordinación de la implantación de este. • Para cada iniciativa que se implementó se buscaron aspectos que podrían mejorarse o ajustarse de modo que DPP cuente con un modelo robusto y acorde a su realidad. • Se pudieron identificar cuatro mejoras adicionales que fueron incluidas dentro del detalle del modelo, de manera de complementarlo. Las mismas surgieron principalmente de la retroalimentación de los mismos funcionarios.

¹ Las restricciones con las que se contaba son:

- Falta de presupuesto tanto a nivel central, regional como local, para la implementación de la totalidad de las iniciativas.
- No se cuenta con los medios (físicos y tecnológicos) para implementar las mejoras propuestas y el modelo objetivo en su conjunto

Finalmente, cómo producto de esta implementación, se determinó que a nivel estructural, el Modelo de Atención de Usuarios debe ser incorporado en las oficinas de la DPP, ya que cuenta con los atributos necesarios para lograr que la atención realizada satisfaga a los usuarios (atención a público, capacitaciones internas, defensa especializada e infraestructura). Además, se evidencia la necesidad de contar con un ente director que se encargue de controlar, definir, implementar y seguir todas las mejoras que se consideren pertinentes, de manera de contar con un modelo de atención que tenga como principal motor la mejora continua. Así mismo, los resultados de la implementación del plan piloto, levantados a través de la evaluación, dan cuenta de que el principal factor de éxito del modelo es la correcta difusión y coordinación de la implementación de las iniciativas.

Contenido

Resumen Ejecutivo	2
1 Introducción	9
2 Contexto del proyecto	10
2.1 Objetivo General.....	11
2.2 Objetivos Específicos	11
3 Evaluación del plan piloto implementado	14
3.1 Puesta en práctica.....	16
3.1.1 Cliente misterioso	16
3.1.2 Entrevista a funcionarios	42
3.2 Plan de formación.....	45
3.2.1 Control de usuarios	46
3.2.2 Informe aceptación del plan de formación	49
3.2.3 Resultados de las evaluaciones	63
3.3 Visión de agentes clave	79
3.3.1 Pauta de evaluación	80
3.3.2 Resultados extraídos de la evaluación.....	81
3.4 Diagnóstico Final	106
3.4.1 Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	106
3.4.2 Protocolo de atención de usuarios	108
3.4.3 Protocolo de atención preferencial.....	109
3.4.4 Revisión y modificación del procedimiento de atención a usuarios	110
3.4.5 Potenciar los actuales medios de difusión	111
3.4.6 Estandarización y presencia de formularios de solicitudes.....	113
3.4.7 Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	114
3.4.8 Elaboración y diseño de folletos informativos	115
3.4.9 Plan de formación.....	116
3.4.10 Aspectos generales del Modelo de Atención de Usuarios.....	117
4 Ajustes y mejoras al Modelo de Atención de Usuarios propuesto y productos asociados	119
4.1 Modificación para el modelo objetivo	120
4.2 Modificaciones a las iniciativas implementadas	121
4.3 Incorporación de mejoras	129
5 Conclusiones finales.....	131
6 Anexos.....	135
6.1 Anexo 1: Detalle de oficinas evaluadas con la técnica de cliente misterioso	135
6.2 Anexo 2: Detalle de solicitudes realizadas mediante el canal virtual.....	138

6.2.1	Consulta realizada a oficinas de la región de Antofagasta (Nº Reclamo: 25255)	138
6.2.2	Consulta realizada a oficinas de la región de Arica (Nº Reclamo: 25235)	138
6.2.3	Consulta realizada a oficinas de la región de Arica (Nº Reclamo: 25237)	139
6.2.4	Consulta realizada a oficinas de la región de Chillán (Nº Reclamo: 25262).....	139
6.2.5	Consulta realizada a oficinas de la región de Concepción (Nº Reclamo: 25260)	140
6.2.6	Consulta realizada a oficinas de la región de Coquimbo (Nº Reclamo: 25259) ...	140
6.2.7	Consulta realizada a oficinas de la región de Coronel (Nº Reclamo: 25261)	141
6.2.8	Consulta realizada a oficinas de la región de Iquique (Nº Reclamo: 25230)	141
6.2.9	Consulta realizada a oficinas de la región de La Serena (Nº Reclamo: 25231) ..	142
6.2.10	Consulta realizada a oficinas de la región de Magallanes (Nº Reclamo: 25233)	142
6.2.11	Consulta realizada a oficinas de la región de Magallanes (Nº Reclamo: 25232)	143
6.2.12	Consulta realizada a oficinas de la región de Los Ríos (Nº Reclamo: 25234) .	143
6.3	Anexo 3: Pauta cliente misterioso	144
6.4	Anexo 4: Hallazgos producto de la evaluación por oficina	148
6.5	Anexo 5: Pauta entrevista a funcionarios.....	208
6.6	Anexo 6: Pauta encuesta online.....	211
6.7	Anexo 7: Iniciativas propuestas.....	222
6.7.1	Política de atención y decálogo de compromisos de servicio.....	222
6.7.2	Protocolo de atención de público	223
6.7.3	Protocolo de atención preferencial.....	224
6.7.4	Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	225
6.7.5	Procedimientos de atención para clientes vulnerables	226
6.7.6	Metodología de actualización de información y gestión de causas	227
6.7.7	Procedimiento para gestión de causas inactivas	228
6.7.8	Procedimiento sobre comunicación de información prioritaria.....	229
6.7.9	Plan de formación asociado a la atención de público	230
6.7.10	Potenciar los actuales medios de difusión	231
6.7.11	Estandarización y presencia de formularios de solicitudes.....	232
6.7.12	Actualización e incorporación de información en SIGDP.....	233
6.7.13	Actualización de información que entrega el Portal Institucional	234
6.7.14	Crear unidad de atención de usuarios	235
6.7.15	Medición de calidad en la atención a través de indicadores.....	236
6.7.16	Encuentros anuales de buenas prácticas en la atención.....	237
6.7.17	Convenio con instituciones relacionadas	238
6.7.18	Kit de entrada para nuevos funcionarios.....	239
6.7.19	Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas ...	240

6.7.20	Áreas de entretención para niños	241
6.7.21	Estudio de flujo de personas que acuden a oficinas y definición de mobiliario	242
6.7.22	Programas de mantenimiento de oficinas	243
6.7.23	Levantamiento nuevos requerimientos SIGDP	244
6.7.24	Distribución de servicio por tipología operativa.....	245
6.7.25	Atacar información de importancia para los usuarios	246
6.7.26	Elaboración y diseño de folletos informativos	247
6.7.27	Talleres prácticos	248
6.7.28	Mejoramiento clima laboral	249
6.7.29	Buenas prácticas del Centro de Justicia	250
6.7.30	Levantamiento de procesos por tipo de oficinas.....	251
6.7.31	Señalética interna.....	252
6.7.32	Servicio Call Center Integral.....	253
6.7.33	Defensoría itinerante	254
6.7.34	Implementación de módulos de auto consulta	255
6.7.35	Oficinas móviles	256
6.7.36	Revisión/Modificación contratos de servicios para oficinas licitadas	257
6.7.37	Mejoras adicionales en infraestructura.....	258
6.7.38	Distribución y diseño de las oficinas	259
6.7.39	Interoperabilidad entre sistemas	260
6.7.40	Sistema de gestión de atención	261
6.7.41	Presencia y reposición de dispensadores de agua.....	262
6.8	Anexo 8: Protocolo de atención de usuarios actualizado en base a hallazgos	263

1 Introducción

La Defensoría Penal Pública (en adelante DPP), por mandato del artículo 60 de la Ley N° 19.718, debe controlar la calidad de atención prestada a través de Auditorías Externas. Esto, sumado a la constante preocupación de fortalecer la atención que se entrega a los usuarios, lleva a examinar en forma global en que se realiza, auditando tanto los espacios físicos como la calidad con la que se brinda el servicio.

Este documento presenta el resultado del plan piloto implementado durante el año 2015, el cual evaluó el funcionamiento de 60 oficinas de la DPP, una vez ejecutadas las iniciativas que fueron parte del Modelo de Atención de Usuarios propuesto². A partir de la evaluación del funcionamiento de dichas iniciativas, se darán a conocer los ajustes y/o mejoras que se deberán incorporar al modelo propuesto, como una forma de asegurar que éste se ajusta a la realidad de la institución y las necesidades de sus usuarios.

La información se encuentra dividida en cinco grandes apartados:

1. **Contexto del proyecto:** se definen los lineamientos bajo los cuales se realizó la propuesta del Modelo de Atención de Usuarios para la DPP y cuál es el marco de las mejoras implementadas, el objetivo general y su división en objetivos específicos.
2. **Evaluación del plan piloto implementado** en esta sección se detalla la metodología a implementar para evaluar el plan piloto, y las herramientas utilizadas para dicha tarea. Así mismo, detalla los resultados de la implementación de las iniciativas propuestas.
3. **Ajustes y mejoras al Modelo de Atención de Usuarios:** en esta sección se incluirán mejoras y/o reformulaciones a los aspectos, que a partir de la evaluación realizada, debían ser modificados para asegurar que el Modelo de Atención de Usuarios se adecua a las necesidades tanto de funcionarios como de usuarios de la DPP.
4. **Conclusiones finales:** el siguiente segmento detallará las conclusiones finales del estudio, relativas tanto a la implantación del modelo como respecto de los hallazgos evidenciados durante la evaluación.
5. **Anexos:** esta sección contiene apéndices y/o complementos del trabajo realizado que permiten tener mayor claridad entre otros de las herramientas utilizadas para la evaluación y detalle de las mejoras propuestas.

² Considerando que existían restricciones del tipo presupuestario y temporal, se implementaron las iniciativas clasificadas como de corto plazo desde la perspectiva de la puesta en marcha del modelo objetivo propuesto, para contar con mayor detalle de las etapas de media y largo plazo consultar el siguiente documento: Informe Modelo de Atención de Usuarios e Implantación en oficinas_v2.0.pdf.

2 Contexto del proyecto

En el último tiempo, la administración pública ha debido avanzar en procedimientos para mejorar la transparencia, gestión institucional y resultados del uso de los recursos, en un ambiente donde el desempeño, entendido como el logro o resultados de las actividades llevadas a cabo según propósitos establecidos, no es un concepto sencillo. En esta línea la DPP ha ejecutado varias auditorías externas para la observancia de los estándares de defensa y las variables de los modelos de gestión que influyen en la calidad del servicio. De la misma forma ha contratado, por separado, diversos estudios de satisfacción de usuarios, destinados a conocer el nivel de conformidad de su cliente.

De cara a contar con un examen crítico de todas las áreas que integran el servicio propiamente tal, es que la DPP ha estimado necesario contratar una auditoría externa que permita levantar todos aquellos factores que podrían incidir en la calidad final de su servicio, con la finalidad de que a partir de ellos, se implemente un **Modelo de Atención de Usuarios** que permita la satisfacción de los mismos, mediante la propuesta de nuevos protocolos de atención y/o modificación a los procedimientos actuales. Los lineamientos en los que se basa el modelo son:

- Establecer el estándar para la atención de público.
- Auditar una muestra de oficinas, para verificar el cumplimiento del estándar y la identificación de Focos de Mejora.
- **Elaboración de un Modelo de Atención de Usuarios.**
- Implementación del Modelo de Atención para evaluar el funcionamiento, de manera que aseguren la prestación del servicio con la calidad requerida.

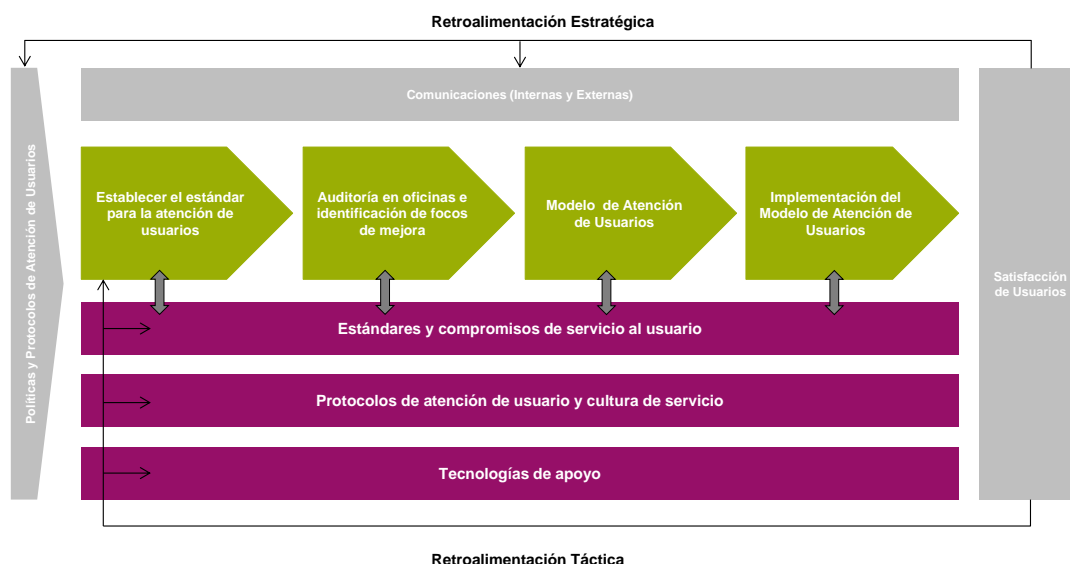


Ilustración 1: Esquema del diseño lógico para la obtención del Modelo de Atención de Usuarios para la DPP

Tomando como base, que la finalidad de todo defensor será asistir a todo imputado de un crimen, simple delito o falta, la DPP implementó un sistema mixto de prestación de defensa penal pública que asegura la cobertura de servicio mediante defensores contratados y licitados. Por ello, la tarea principal de la DPP es atender y brindar defensa penal controlando la calidad del servicio que entrega. Bajo este contexto, la DPP busca contar con el examen crítico de todas las áreas que integran el servicio, contratando los servicios de auditoría externa para el

logro de este fin. Tanto el objetivo general que enmarca el proyecto como los objetivos específicos que se desprenden de él se detallan a continuación.

2.1 Objetivo General

El objetivo de esta licitación es examinar en forma global (asistentes, defensores y otros funcionarios) cómo se realiza la atención de usuarios, auditando los espacios y la calidad de atención, estableciendo un modelo de funcionamiento de este proceso.

2.2 Objetivos Específicos

A su vez, la presente consultoría deberá lograr los siguientes objetivos específicos:

1. **Establecer un estándar para la atención de público**³. Establecer el estándar que debe tener la atención de los usuarios en base a la normativa nacional, internacional y otro tipo de metodologías ISO, en consideración al tipo de servicio que entrega la DPP, y los usuarios que recibe particularización para clientes vulnerables socialmente, indígenas, inmigrantes, adolescentes, mujeres, como mínimo, y en lo relativo a:
 - Lugar físico.
 - Condiciones de accesibilidad.
 - Privacidad.
 - Señalización.
 - Acceso a la información.
 - Canales de información (web, teléfono).
 - Sistemas de información e informático.
 - Capacidades del personal que atiende.
 - Protocolos de atención (atendiendo al tipo de usuario).
 - Procedimientos de atención de público (atendiendo al tipo de usuario).
 - Condiciones de seguridad para el personal.
 - Tiempo de espera de la atención.

2. **Auditar las oficinas para verificar el cumplimiento del estándar**⁴. En base al estándar, auditar en las oficinas, regionales, locales y licitadas (muestra a definir), que permita obtener la evaluación de la situación actual y permita generar un diagnóstico:
 - Espacio de atención, accesibilidad, privacidad, etc.
 - Señalética.
 - Formularios.
 - Protocolo de atención.
 - Capacidad de los interlocutores.
 - Acceso a la información.
 - Afiches.
 - Dípticos.
 - Análisis de los otros espacios de atención como web, teléfono, etc.
 - Tiempos de espera.

Establecer en base a la auditoría realizada sobre las oficinas:

- Tipo de personas que van, imputados (vulnerables socialmente, indígenas, inmigrantes, adolescentes, mujeres, como mínimo), familiares y público en general.

³ Datos relevantes: número de causas que se tramitan en un año, detalle por oficina.

⁴ La información se puede extraer de visitas en terreno, como de otras auditorías, como la de PWC y otra información secundaria que se encuentre en la DPP.

- Porqué razón.
- Qué esperan encontrar al ir a la oficina o que les gustaría encontrar.
- Conoce otras alternativas, por ejemplo: web, mail, etc.

3. Generar un Modelo de Atención de Usuarios considerando los perfiles definidos, el cual será implementado en un grupo de oficinas a definir y evaluando su funcionamiento. Generar un modelo de funcionamiento, a través de una propuesta de mejoramiento en vista de todo lo anterior, de acuerdo al tamaño de la oficina, en relación al potencial de personas que puede llegar a atender, conforme las cargas de trabajo entregadas, esta propuesta será implementada en un grupo de oficinas a definir y posteriormente se evaluará su funcionamiento.

- Propuesta de mejora.
- Forma y tiempo de realizarlo, con carta Gantt incluida.
- Productos de la mejora:
 - Política de Atención de Usuarios (atendiendo al tipo de usuario).
 - Afiche.
 - Dípticos.
 - Video de capacitación, para los funcionarios que atienden público (asistentes, defensores y funcionarios en general).
 - Protocolo de atención (atendiendo al tipo de usuario).
 - Modificación de procedimientos.
 - Mejoras a los sistemas de información.
 - Espacio y buzón para la atención.
 - Formularios de atención.

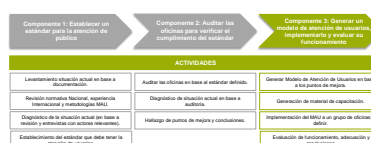
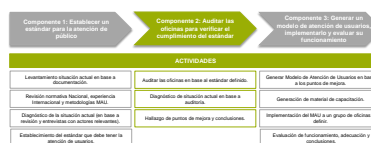
El alcance entonces definido en base a los objetivos antes mencionados, representados en la *Ilustración 2*, supone la división del trabajo en tres componentes, cada uno de los cuales, a su vez se divide en actividades.



Ilustración 2: Alcance del Proyecto

Las actividades que contempla cada uno de los componentes definidos, se detallan a continuación:

- El primer componente de la ejecución del proyecto, contempla la revisión de estudios y mediciones previamente realizadas, determinar cuál es la situación actual de la atención de usuarios en la DPP, y en base a ello y la revisión de normativas y metodologías asociadas, realizar un diagnóstico y establecer un estándar para la atención de público.
- El segundo componente, contempla en base a los estándares definidos, la realización de auditoría en oficinas establecidas para ello, con el fin de verificar el cumplimiento del estándar definido en la primera etapa del proyecto, obteniendo como resultado los indicadores que explicarán las expectativas y la percepción de la calidad del servicio y por tanto, el diagnóstico y evaluación de la situación actual del servicio.
- Por último, en el tercer componente del proyecto se define el Modelo de Atención de Usuarios, la implementación del mismo⁵ y la evaluación de su funcionamiento.



El alcance del presente documento considera los contenidos detallados para el componente 3: *Implementación y evaluación del funcionamiento del Modelo de Atención de Usuarios* e incluye los apartados definidos en la introducción.

⁵ Esta actividad fue planeada y ejecutada por el Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones de la DPP.

3 Evaluación del plan piloto implementado

Este capítulo detalla los aspectos más relevantes de la evaluación realizada al plan piloto del Modelo de Atención de Usuarios propuesto. Dicha evaluación se realiza desde tres perspectivas:

- **Puesta en práctica:** esta perspectiva permite constatar in situ cómo las oficinas y funcionarios han puesto en práctica las mejoras propuestas y qué impacto ha tenido en su diario funcionamiento.
- **Plan de formación:** esta perspectiva permitirá contar con una visión respecto de los resultados de la aplicación del plan de formación para defensores y funcionarios en modalidad *e-learning*.
- **Visión de agentes clave:** esta perspectiva permitirá contar con la visión de una muestra de funcionarios y defensores (que son parte de las oficinas donde el piloto fue implementado) respecto de las iniciativas propuestas, como un mecanismo que permita potenciar las buenas practicas, modificar iniciativas para que se ajusten a la realidad de las mismas e incorporar mejoras que se consideren relevantes.



Ilustración 3: Marco de evaluación

La definición de estas perspectivas se encuentra alineada con los objetivos de este estudio, los cuales buscan evaluar la implementación y el funcionamiento del modelo objetivo propuesto⁶ y mejoras asociadas en un plan piloto compuesto por 60 oficinas a nivel nacional.

A través de la aplicación de herramientas que van asociadas a cada una de estas perspectivas de evaluación se busca **levantar los resultados del funcionamiento** de la atención de usuarios en la Defensoría Penal Pública, a raíz de la implementación de las mejoras que son parte del modelo propuesto. Las conclusiones de este trabajo (diagnóstico), permitirán proponer ajustes y/o modificaciones al modelo objetivo propuesto.

A continuación se detallan cada una de las perspectivas, desde el punto de vista de la información que se obtuvo bajo su aplicación.

⁶ El modelo objetivo propuesto puede consultarse en extenso en el siguiente documento: Informe Modelo de Atención de Usuarios e Implantación en oficinas_v2.0.pdf

Puesta en práctica



La perspectiva *puesta en práctica* busca medir el impacto que ha tenido la implementación de las mejoras propuestas en el funcionamiento de las oficinas parte del plan piloto. La evaluación se realizó considerando dos grandes categorías:

Tabla 2: Categorías para realizar la evaluación desde la perspectiva de puesta en práctica

Categoría	Detalle
Cliente misterioso	Dirigido a evaluar la calidad del servicio ofrecido tanto en oficinas locales y licitadas (de manera presencial, telefónica y virtual), verificando el cumplimiento de las iniciativas asociadas al modelo de atención propuesto.
Entrevista a funcionarios	Dirigido a documentar la percepción que tienen algunos actores relevantes, respecto de las iniciativas implementadas y su impacto en la calidad de atención entregada y en las funciones realizadas a diario por ellos.

Plan de formación



La perspectiva *plan de formación* busca conocer los resultados de la aplicación del plan de formación. El análisis se realizó considerando tres categorías:

Tabla 3: Categorías para realizar la evaluación desde la perspectiva de plan de formación

Categoría	Detalle
Control de usuarios	Busca medir el nivel de adhesión a los cursos y que variables podrían afectar en mayor o menor medida con el compromiso e interés de completar el plan de formación propuesto.
Aceptación del plan de formación	Permite conocer de la cantidad de personas que realizaron los cursos y los que no hicieron ningún intento de realizarlos.
Resultados de las evaluaciones	Busca conocer el resultado de las evaluaciones asociadas a cada uno de los cursos del plan de formación, de manera de comprobar que las temáticas impartidas fueron comprendidas por los usuarios.

Visión de agentes clave



La perspectiva *visión de agentes clave* busca contar con la retroalimentación de una muestra de funcionarios y defensores respecto de las iniciativas propuestas. Para el levantamiento se utilizó la siguiente categoría:

Tabla 4: Componentes para el análisis de organización y personas

Categoría	Detalle
Encuestas a agentes clave	Permite conocer la apreciación que tienen las personas que trabajan en las oficinas parte del plan piloto sobre las iniciativas implementadas.

En los siguientes apartados se detallará, para cada una de las perspectivas, las herramientas utilizadas y los resultados obtenidos de su aplicación. Para concluir este capítulo, se presentará el detalle del cruce de los resultados de la evaluación con las perspectivas definidas para el estudio.



3.1 Puesta en práctica

Esta perspectiva, como se mencionó anteriormente, medirá el impacto que ha tenido la implementación de las mejoras propuestas en el funcionamiento de las oficinas parte del plan piloto, con la aplicación de dos técnicas: cliente misterioso⁷ y entrevistas presenciales a funcionarios que son parte de las 60 oficinas parte del piloto. La aplicación de ambas técnicas permitió obtener información relativa a la atención, a partir de la evaluación de las iniciativas implementadas como plan piloto. En la *Ilustración 4* se detalla los objetivos esperados y actividades a realizar.

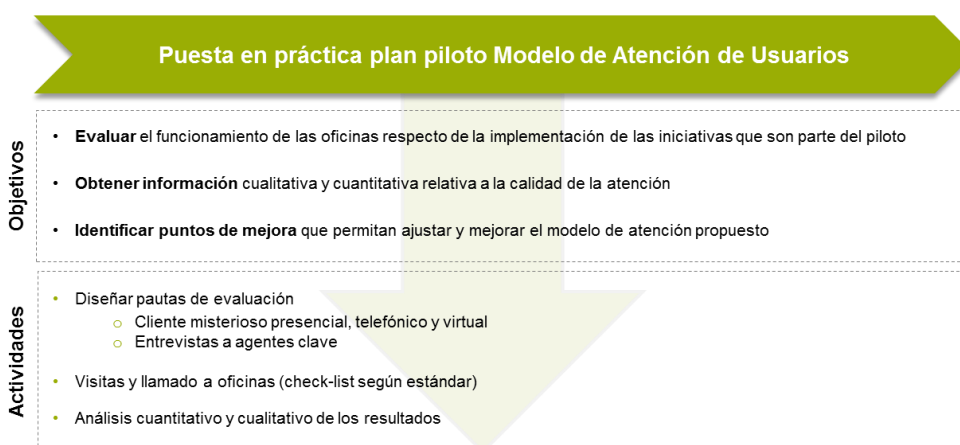


Ilustración 4: Objetivos y actividades del estudio de puesta en práctica del plan piloto

En los siguientes apartados se presentan los detalles de su aplicación, las pautas de evaluación utilizadas y los principales resultados obtenidos.

3.1.1 Cliente misterioso

Esta técnica tiene por objetivo evaluar la calidad del servicio ofrecido tanto en oficinas locales y licitadas (de manera presencial, telefónica y virtual), verificando la implementación y/o cumplimiento de las iniciativas asociadas al Modelo de Atención de Usuarios propuesto para la DPP. La, respecto de la atención recibida, confecciona un informe con el resultado de su persona que pone en práctica esta técnica (auditor), se hace pasar por un ciudadano común (usuario de la DPP) y, según sea su experiencia evaluación. El foco de la evaluación serán en todo momento las iniciativas implementadas a partir del Modelo de Atención de Usuarios propuesto. Adicionalmente se buscará evidenciar las diferencias resultantes de la comparación los resultados de la medición anterior.

Las variables bajo las cuales se realizó la evaluación son las siguientes:

- Características y capacidades de quien atiende.
- Características del servicio.
- Características de la infraestructura.
- Recursos adicionales⁸.

⁷ Canal presencial, virtual y telefónico.

⁸ Características adicionales con las que debe contar el servicio de atención, como ser capacitaciones, condiciones de seguridad, entre otros.

A través de esta técnica, se busca obtener información respecto de la medida en que las iniciativas implementadas como parte del Modelo de Atención de Usuarios, han impactado (positiva o negativamente) en la calidad de la atención que el usuario recibe. La información resultante fue analizada y el resultado indicará si la iniciativa como tal fue satisfactoria en términos de su impacto en la calidad de la atención recibida y por tanto se mantiene como parte del modelo planteado o estará sujeta a revisión, resultando en una reformulación del modelo planteado inicialmente.

La técnica del cliente misterioso entrega información de la atención de usuarios realizada a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en una muestra de oficinas tanto locales como licitadas. Las siguientes corresponden a las actividades realizadas:

- Verificar el cumplimiento de los protocolos de atención y atención preferente.
- Evaluar las instalaciones, observando la presencia de medios de difusión (escritos y audiovisuales), formularios de solicitudes y buzones OIRS.
- Efectuar consultas que permitan observar la ejecución del procedimiento de atención, discriminando por tipo de consulta realizada.
- Observar el actuar de los funcionarios y la operativa de las oficinas visitadas, como interactúan con los distintos usuarios y la calidad de información que brindan y si estas están acorde al plan de formación impartido, política de atención y decálogo de compromisos.

Las oficinas que fueron evaluadas, mediante el uso de esta técnica se encuentran detalladas en el apartado: *6.1 Anexo 1: Detalle de oficinas evaluadas con la técnica de cliente misterioso.*

3.1.1.1 Pauta de evaluación

La pauta seguida para la aplicación del cliente misterioso, se creó tomando en consideración las iniciativas que se iban a evaluar. Para cada una de ellas, se incluyó:

- **Aspectos a ser verificados con la implementación de la técnica**, por ejemplo para la iniciativa “Potenciar los actuales medios de difusión”, se busca verificar el nivel de cumplimiento y aceptación de la integración de afiches y cápsulas en el funcionamiento de oficinas.
- **Medios que permitirán la verificación del aspecto a evaluar**, por ejemplo preguntas que permitan saber dónde están dispuestos los elementos definidos para la difusión, realizar solicitudes, entre otros.
- **Canales en los que aplica la evaluación de los aspectos definidos** (presencial, virtual o telefónico).
- **Cumplimiento del verificador**, si la evaluación dio evidencia que la oficina cumple o no con el verificador.
- **Observaciones** asociadas que puedan extraerse de la medición.

La pauta de evaluación seguida en la aplicación de esta técnica se puede consultar en el apartado *6.3 Anexo 3: Pauta cliente misterioso.*

3.1.1.2 Resultados extraídos de la evaluación

Para evaluar el modelo de atención de usuarios, desde la perspectiva de “Puesta en Práctica”, y el uso de la técnica *cliente misterioso*, se realizaron **30 visitas** a oficinas de la Defensoría

Penal Pública a lo largo del país⁹, para levantar información referente a la implementación del plan piloto. Estas visitas fueron realizadas tanto a oficinas locales como a oficinas licitadas.

Adicionalmente, se realizaron **52 llamadas** telefónicas¹⁰ y se generaron **12 requerimientos** virtuales bajo la misma modalidad. Para cada oficina visitada o contactada telefónicamente¹¹, se incluye una ficha (elaborada en base a la pauta de evaluación) que alimenta la base de datos¹².

Tanto en las visitas como en las intervenciones realizadas a través de los canales de atención, telefónico y virtual, se levantó información sobre las **8 iniciativas** implementadas en el plan piloto (para ver el detalle pormenorizado de los hallazgos por oficina en el que se implementaron las iniciativas, revisar apartado: *6.4 Anexo 4: Hallazgos producto de la evaluación por oficina*), las cuales se agruparon según las variables de interés de la auditoría que son las que definimos a continuación.

3.1.1.2.1 Definición de Variables

Las variables de interés bajo las cuales se presentarán los resultados tanto cuantitativos como cualitativos para la auditoría realizada se listan a continuación:

- Formularios
- Protocolos de atención
- Capacidad de los interlocutores
- Acceso a la información
- Afiches
- Dípticos
- Análisis de los otros espacios de atención (web y telefónico)
- Tiempos de espera

Las variables “Espacio de atención, accesibilidad, privacidad” y “Señalética”¹³ no se consideraron en este levantamiento debido a que las iniciativas implementadas en el plan piloto no estaban enfocadas en modificar estos aspectos.

Debido a que el foco de esta auditoría es evaluar la implementación del plan piloto y las ocho iniciativas que la componen, fue necesario realizar un cruce entre ellas y las variables de interés previamente listadas de manera que se entienda la relación que existe entre estas y los objetivos planteados. El detalle del cruce se encuentra en la *Tabla 5*.

⁹ La planificación para el despliegue del Cliente Misterioso Presencial, contemplaba la visita a 32 oficinas parte del plan piloto, sin embargo en el caso de las visitas al Centro de Justicia y las oficinas de San Vicente de Peumo, se consideraron como un solo registro para el análisis ya que se encontraban en el mismo lugar físico y las personas evaluadas (de primera atención) fueron las mismas.

¹⁰ La planificación para las actividades del Cliente Misterioso Telefónico, contemplaba llamar a las 60 oficinas parte del plan piloto, sin embargo se dejaron 52 registros ya que al momento de realizar la evaluación en un total de 6 oficinas no se pudo establecer contacto por dos razones, los teléfonos estaban ocupados o sencillamente no hubo respuesta. Las dos llamadas restantes, son las que corresponden al Centro de Justicia y la oficina de San Vicente de Peumo, que se consideran como un solo registro de cada uno porque atiende el teléfono la misma persona.

¹¹ No se incluyeron evaluaciones de los requerimientos realizados a través del canal virtual, debido a que hasta la fecha de elaboración de este documento, no se ha tenido respuesta de ninguna de ellas por parte de la institución. Sin embargo en el apartado de anexos (específicamente *6.2 Anexo 2: Detalle de solicitudes realizadas mediante el canal virtual*), se puede revisar la evidencia de las consultas realizadas.

¹² Para revisar en detalle el comportamiento de cada una de las oficinas visitadas, se puede consultar el siguiente documento que es la base de la elaboración del presente apartado: Basededatos_CM_v1.0.xls

¹³ Las variables de interés fueron definidas para la Auditoría realizada en el componente 2 del proyecto (de manera de contar con una línea base comparativa), y van acorde al objetivo específico relacionado y descrito en las bases de licitación del proyecto.

Tabla 5: Cruce de variables de interés e iniciativas del plan piloto

Variables de interés	Iniciativas plan piloto
Formularios	<ul style="list-style-type: none"> Nuevo diseño de los buzones OIRS y aseguramiento de su presencia en las oficinas que son parte del piloto Estandarización y presencia de formularios de solicitudes
Protocolos de atención	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de atención de usuarios Protocolo de atención preferencial Revisión y modificación del procedimiento de atención
Capacidad de los interlocutores	<ul style="list-style-type: none"> Plan de formación asociado a la atención de público"
Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> Política de atención y decálogo de compromisos de servicio Potenciar los actuales medios de difusión
Afiches	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar los actuales medios de difusión
Dípticos	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y diseño de folletos informativos
Análisis de los otros espacios de atención (web, Telefónico)	<ul style="list-style-type: none"> Política de atención y decálogo de compromisos de servicio Protocolo de atención de usuarios Revisión y modificación del procedimiento de atención
Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de atención de usuarios

Con este cruce se busca asegurar que la información levantada durante la evaluación del plan piloto se organice en función de las variables de interés, facilitando el entendimiento del análisis realizado.

3.1.1.2.2 Análisis de la evaluación del estudio

El análisis se realizó en dos etapas, la primera en función de las iniciativas implementadas por el plan piloto, y la segunda a través del cruce con las variables de interés previamente descritas. Así mismo, el análisis incluye información de carácter cuantitativo que fue complementado con observaciones y/o conclusiones cualitativas.

3.1.1.2.2.1 Resultados Generales

El propósito de este apartado es presentar evidencias respecto de los resultados generales asociados a la evaluación de las iniciativas. La *Tabla 6* muestra información respecto del cumplimiento general del funcionamiento de las iniciativas¹⁴, expresado en porcentajes.

Tabla 6: Resultados generales respecto del cumplimiento de la implementación de iniciativas en el plan piloto

Iniciativa	% Cumplimiento
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	89%
Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	85%
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	81%
Elaboración y diseño de folletos informativos	75%
Protocolo de atención preferencial	50%
Potenciar los actuales medios de difusión	47%
Protocolo de atención de público	44%
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	35%
Promedio	65%

¹⁴ El **nivel de cumplimiento** se refiere, a la consecución o no de lo estipulado en las iniciativas propuestas desde la perspectiva del auditor que realiza las visitas o efectúa las llamadas a las 60 oficinas que son parte del plan piloto. Es decir, constatar si se implementaron y aplicaron las iniciativas en las oficinas y si realmente se internalizó en la atención lo detallado en los documentos que acompañan el modelo de atención.

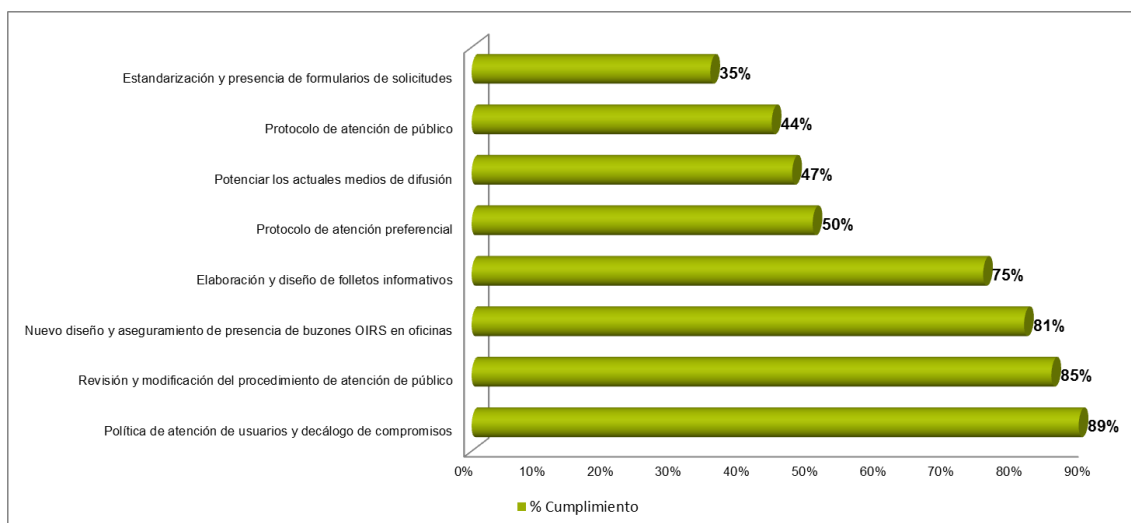


Ilustración 5: Resultados generales respecto del cumplimiento de la implementación de iniciativas en el plan piloto

La *Ilustración 5* evidencia un **65%** de cumplimiento general en la implementación del plan piloto, permitiendo identificar aquellas iniciativas cuya implementación logró los mayores índices de cumplimiento y aquellas, que por el contrario presentaron los más bajos.

Dado que este apartado se enfoca en presentar los resultados generales de la evaluación, no se detallarán los componentes que explican estos porcentajes de manera específica. El análisis específico se presenta más adelante en el apartado: *3.1.1.2.2 Análisis por iniciativa*.

Por otra parte, la *Tabla 7* presenta el nivel de cumplimiento de las iniciativas, pero está vez diferenciando por la tipología de las oficinas en la que fueron implementadas (local o licitada).

Tabla 7: Resultados generales respecto del cumplimiento de la implementación de iniciativas atendiendo el tipo de oficina

Iniciativa	Local	Licitada
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	92%	73%
Elaboración y diseño de folletos informativos	92%	63%
Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	89%	80%
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	87%	90%
Potenciar los actuales medios de difusión	61%	35%
Protocolo de atención de público	44%	44%
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	38%	33%
Protocolo de atención preferencial	N/A ¹⁵	50%
Promedio	72%	60%

¹⁵ No aplica debido a que no se cuenta con datos suficientes respecto del protocolo de atención preferencial en oficinas locales, porque durante la visita a ellas no se presenciaron casos en los que aplique su implementación.

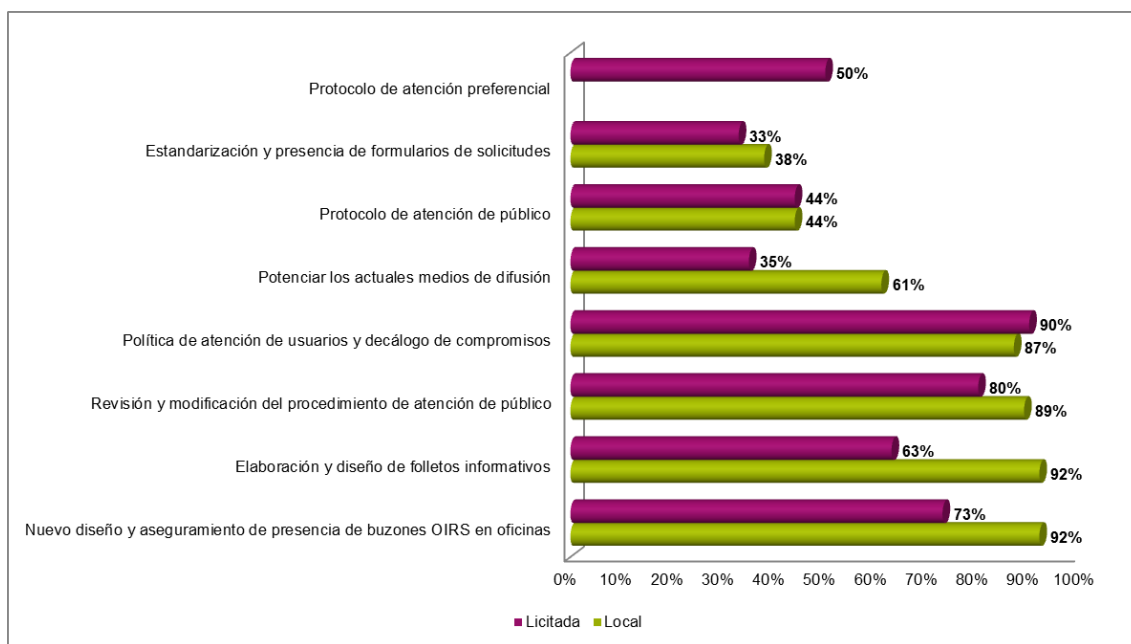


Ilustración 6: Resultados generales respecto del cumplimiento de la implementación de iniciativas atendiendo el tipo de oficina

Los datos presentados en la *Ilustración 6* evidencian que las oficinas locales tienen mejores puntuaciones en 6 de las 8 iniciativas. La excepción se presenta en la iniciativa “Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos”.

En promedio, las puntuaciones de las oficinas locales en contraste con las oficinas licitadas están **12 puntos porcentuales por encima**.

Por otro lado, desde una visión por tipo de oficina, se puede observar que las oficinas locales tienen un nivel de cumplimiento mayor a 50% para todas las iniciativas, exceptuando:

- Protocolo de atención de público (44%).
- Estandarización y presencia de formularios de solicitudes (38%).

En el caso de las oficinas licitadas, las iniciativas que tienen un nivel de cumplimiento inferior al 50% son:

- Protocolo de atención de público (44%).
- Potenciar los actuales medios de difusión (35%).
- Estandarización y presencia de formularios de solicitudes (33%).

En un siguiente nivel de detalle se encuentran los verificadores utilizados para calificar la implementación de las iniciativas. La puntuación obtenida para cada uno de los verificadores se muestra en la *Tabla 8*.

Tabla 8: Comparación de los verificadores de las iniciativas en función del tipo de oficina

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Licitada	Local
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	Servicio de Calidad	¿La consulta realizada fue respondida satisfactoriamente?	95% (39/41)	86% (25/29)
	Relación cordial	¿El funcionario comprendió mis necesidades, tratándome en todo momento, con respeto?	95% (42/44)	94% (33/35)
	Presencia nula de discusiones	Al realizar una consulta de manera insistente, ¿El funcionario no discute, manejando la situación compleja?	95% (20/21)	96% (22/23)
	Condiciones durante el servicio	Solicitud de un vaso de agua -> ¿Se preocupó por mi bienestar?	100% (14/14)	100% (10/10)
	Mecanismos accesibles	¿Formularios de solicitudes y asistentes disponibles y visibles?	56% (9/16)	50% (6/12)
	Respeto por derechos y obligaciones de los usuarios	¿Se recibe respuesta sobre consulta respecto de mis derechos como imputado?	97% (30/31)	94% (15/16)
	Participación de los funcionarios	En el caso que la persona que atiende en primera instancia no tenga la respuesta ¿Acude a otra persona?	100% (6/6)	100% (7/7)
	Valorar el tiempo de los usuarios	Rapidez en la atención	80% (37/46)	78% (28/36)
Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	¿La persona que atiende, se identifica al saludar?	7% (3/46)	8% (3/36)
		¿Se verifico mi identidad?	35% (8/23)	69% (11/16)
		¿La atención fue personalizada, es decir, me atendieron por mi nombre?	16% (7/44)	14% (5/35)
		¿Existe una oferta de ayuda por parte del funcionario?	44% (20/45)	44% (15/34)
	Sintonía	¿El funcionario comprende mi consulta?	86% (36/42)	84% (26/31)
		¿El funcionario realizó preguntas indagatorias?	36% (16/44)	60% (18/30)
		¿El funcionario recapitulo lo solicitado?	41% (18/44)	28% (8/29)
		¿El funcionario pidió aclaraciones?	34% (15/44)	53% (16/30)
	Desarrollo	¿El funcionario explico cuáles son los pasos a seguir o me dio información complementaria?	91% (40/44)	89% (25/28)
		¿Se entregaron los pasos a seguir en el servicio de manera escrita?	63% (10/16)	10% (1/10)
		¿El funcionario se aseguró que comprendí la información requerida?	39% (17/44)	27% (8/30)
	Conclusión	¿El funcionario verificó que me iba conforme con la información?	19% (8/43)	23% (7/31)
		¿El funcionario recogió posibles inquietudes finales?	66% (29/44)	68% (21/31)
¿El funcionario se despidió quedando a disposición para cualquier otra consulta o visita?		33% (14/42)	41% (13/32)	
Protocolo de atención preferencial	Identificación de usuarios	Si corresponde, durante la visita ¿El funcionario atendió preferentemente a personas adultas, embarazadas, con hijos o discapacitados?	50% (1/2)	N/A
Revisión y modificación del	Tipo de atención - Clientes sin cita	Realizar consulta de baja complejidad - ¿El funcionario respondió la consulta sin dificultad?	98% (41/42)	87% (26/30)

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Licitada	Local
procedimiento de atención de público		Realizar consultas de alta complejidad - ¿El funcionario derivó de inmediato con un defensor, generando una cita?	87% (25/30)	93% (14/15)
		Se le dice a funcionario que se quiere realizar un reclamo, petición, opinión o felicitación, ¿El funcionario deriva al formulario de solicitudes, explicando los pasos a seguir?	57% (4/7)	88% (7/8)
Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	¿Los afiches sobre derechos y compromisos están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina?	71% (12/17)	100% (12/12)
	Cápsulas	¿La oficina cuenta con medios audiovisuales?	35% (6/17)	54% (7/13)
		¿Los medios audiovisuales están difundiendo las capsulas desarrolladas para el modelo?	0% (0/6)	29% (2/7)
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Presencia de formularios	¿Los formularios están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina?	56% (9/16)	58% (7/12)
		¿Son acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento?	7% (1/14)	17% (2/12)
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	Presencia de buzones OIRS	¿El buzón está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina?	69% (11/16)	92% (11/12)
Elaboración y diseño de folletos informativos	Presencia de folletos informativos	¿Los folletos están dispuestos en algún lugar visible dentro de la oficina?	63% (10/16)	92% (11/12)

En la tabla anterior se aprecia que las principales diferencias entre oficinas locales y licitadas radican en los siguientes verificadores:

Tabla 9: Diferencias en el funcionamiento de oficinas desde el punto de vista de los verificadores

A favor de oficinas locales
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se verifico mi identidad? (34%) Se le dice a funcionario que se quiere realizar un reclamo, petición, opinión o felicitación, ¿El funcionario deriva al formulario de solicitudes, explicando los pasos a seguir? (30%). ¿Los afiches sobre derechos y compromisos están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina? (29%). ¿Los medios audiovisuales están difundiendo las capsulas desarrolladas para el modelo? (29%). ¿Los folletos están dispuestos en algún lugar visible dentro de la oficina? (29%). ¿El funcionario realizó preguntas indagatorias? (24%). ¿La oficina cuenta con medios audiovisuales? (19%). ¿El funcionario pidió aclaraciones? (18%). ¿El buzón está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina? (18%). ¿Los formularios son acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento? (10%).
A favor de oficinas licitadas
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se entregaron los pasos a seguir en el servicio de manera escrita? (59%). ¿El funcionario recapitulo lo solicitado? (13%). Realizar consulta de baja complejidad - ¿El funcionario respondió la consulta sin dificultad? (11%). ¿El funcionario se aseguró que comprendí la información requerida? (10%).

A continuación se presenta el análisis realizado para cada una de las iniciativas implementadas en el plan piloto.

3.1.1.2.2.2 Análisis por iniciativa

En este apartado se desglosan los resultados cuantitativos y cualitativos asociados al análisis realizado sobre cada una de las iniciativas definidas en el apartado 3.1.1.2.1 *Definición de Variables*.

3.1.1.2.2.2.1 Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos

Una vez realizado el levantamiento de los datos para cada uno de los verificadores que esta iniciativa considera, se obtuvieron los resultados de la *Tabla 10*.

Tabla 10: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa política de atención de usuarios y decálogo de compromisos de servicios

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	Servicio de Calidad	¿La consulta realizada fue respondida satisfactoriamente?	91% (64/70)
	Relación cordial	¿El funcionario comprendió mis necesidades, tratándome en todo momento, con respeto?	95% (75/79)
	Presencia nula de discusiones	Al realizar una consulta de manera insistente, ¿El funcionario no discute, manejando la situación compleja?	95% (42/44)
	Condiciones durante el servicio	Solicitud de un vaso de agua -> ¿Se preocupó por mi bienestar?	100% (24/24)
	Mecanismos accesibles	¿Formularios de solicitudes y asistentes disponibles y visibles?	54% (15/28)
	Respeto por derechos y obligaciones de los usuarios	¿Se recibe respuesta sobre consulta respecto de mis derechos como imputado?	96% (45/47)
	Participación de los funcionarios	En el caso que la persona que atiende en primera instancia no tenga la respuesta ¿Acude a otra persona?	100% (13/13)
	Valorar el tiempo de los usuarios	Rapidez en la atención	79% (65/82)
Promedio			89%

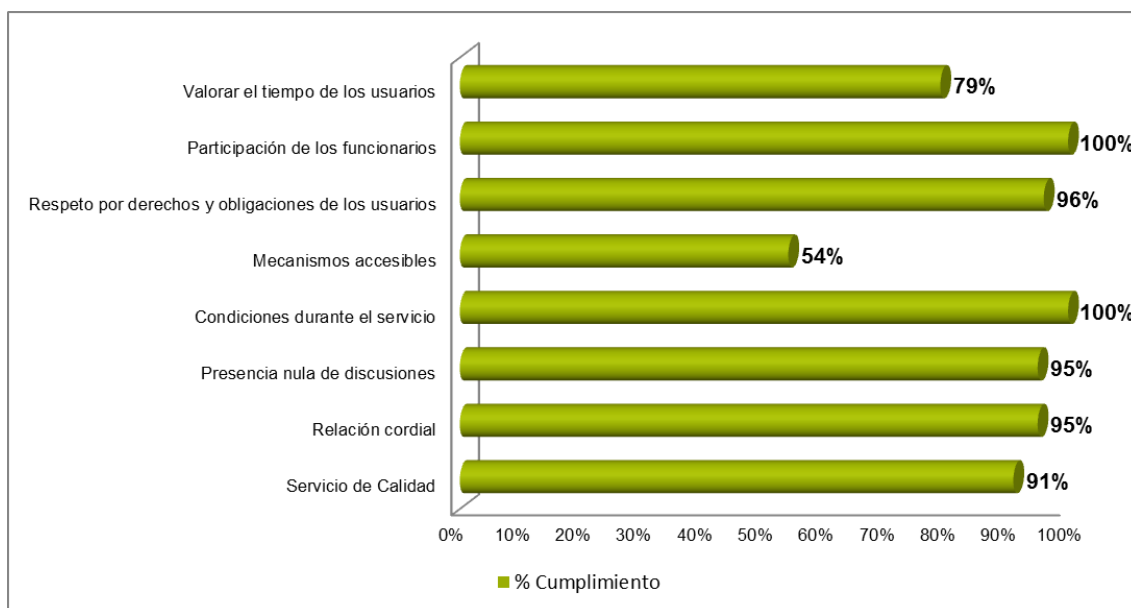


Ilustración 7: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa política de atención de usuarios y decálogo de compromisos de servicios

Los resultados mostrados en la tabla anterior originan las siguientes conclusiones, para cada medio de verificación utilizado:

- Se observa que en el **91%** de los casos el servicio se considera de calidad, ya que los funcionarios de la DPP responden a las consultas realizadas por los usuarios, solucionando sus inquietudes.
- El trato que los funcionarios mantienen con los usuarios es respetuoso el **95%** de las veces y además se esfuerzan en comprender sus necesidades poniéndose en el lugar de los usuarios.
- Los funcionarios realizan esfuerzos por evitar discutir; en general mantienen la calma o en otras ocasiones, a pesar de sentirse molestos, logran mantener la situación controlada y se encargan de entregar la información o solución requerida.
- Cuando el usuario solicita un vaso de agua el **100%** de los funcionarios se lo han brindado. Lo mismo ocurre con la solicitud del baño de la oficina.
- Los formularios de solicitudes no siempre se encuentran visibles (**54%** de los casos), y en determinados casos, estos ni siquiera se encuentran al alcance. Sucedió en algunas visitas, que el funcionario tuvo que facilitar el formulario que se encontraba alejado del buzón OIRS, guardado en cajones que incluso están alejados del mesón de atención de los funcionarios.
- Cuando se utilizó el medio de verificación “¿Se recibe respuesta sobre consulta respecto de mis derechos como imputado?” el cual tiene un porcentaje de cumplimiento del 96%, es necesario profundizar en los siguientes aspectos:
 - Cabe destacar que en muchas de las oficinas existe un afiche con los derechos del imputado en las paredes de la misma. Esto permite que los funcionarios se apoyen en él para dar respuesta a esta pregunta, y que en ciertas ocasiones simplemente lo apunten esperando que el usuario se acerque a leerlos.
 - Para los casos telefónicos, se aprecia que la pregunta sobre los derechos del imputado suele presentar complicaciones para ser entendida por los funcionarios, quienes entregan la información incompleta o entregan información diferente.

- Siempre que un funcionario no tuviese la respuesta a una pregunta, inmediatamente intentó averiguarla con algún colega. Algunos funcionarios incluso le piden al usuario que vuelva a llamar, que espere o directamente le indican que ellos lo llamarán para entregarles la información solicitada.
- Respecto de la rapidez en la atención:
 - De manera presencial, es generalmente inmediata. Es decir, el usuario entra a la oficina no debe esperar más de un minuto para que el funcionario le dirija la palabra. Ocurrió puntualmente que un funcionario se demoró en prestar atención ya que se encontraba distraída conversando con un colega y mantuvo a dos usuarios esperando unos quince minutos.
 - En las llamadas telefónicas, en general el teléfono se contesta inmediatamente, exceptuando los casos en que al llamar este se encuentra ocupado. Cabe mencionar que en ciertas ocasiones, los funcionarios contestaron el teléfono sin encontrarse cerca de su computador o encontrándose éste último apagado, por lo que solicitan al usuario que espera en línea mientras ellos se acercan o lo prenden.

3.1.1.2.2.2 Protocolo de atención de usuarios

Respecto de la iniciativa “Protocolo de atención de usuarios” y después de realizar el levantamiento de los datos para cada uno de los verificadores que esta iniciativa considera, se obtuvieron los resultados detallados en la *Tabla 11*.

Tabla 11: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa protocolo de atención de usuarios

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	¿La persona que atiende, se identifica al saludar?	7% (6/82)
		¿Se verifico mi identidad?	49% (19/39)
		¿La atención fue personalizada, es decir, me atendieron por mi nombre?	15% (12/79)
		¿Existe una oferta de ayuda por parte del funcionario?	44% (35/79)
	Sintonía	¿El funcionario comprende mi consulta?	85% (62/73)
		¿El funcionario realizó preguntas indagatorias?	46% (34/74)
		¿El funcionario recapitulo lo solicitado?	36% (26/73)
		¿El funcionario pidió aclaraciones?	42% (31/74)
	Desarrollo	¿El funcionario explico cuáles son los pasos a seguir o me dio información complementaria?	90% (65/72)
		¿Se entregaron los pasos a seguir en el servicio de manera escrita?	42% (11/26)
		¿El funcionario se aseguró que comprendí la información requerida?	34% (25/74)
	Conclusión	¿El funcionario verificó que me iba conforme con la información?	20% (15/74)
		¿El funcionario recogió posibles inquietudes finales?	67% (50/75)
¿El funcionario se despidió quedando a disposición para cualquier otra consulta o visita?		36% (27/74)	
Promedio			44%

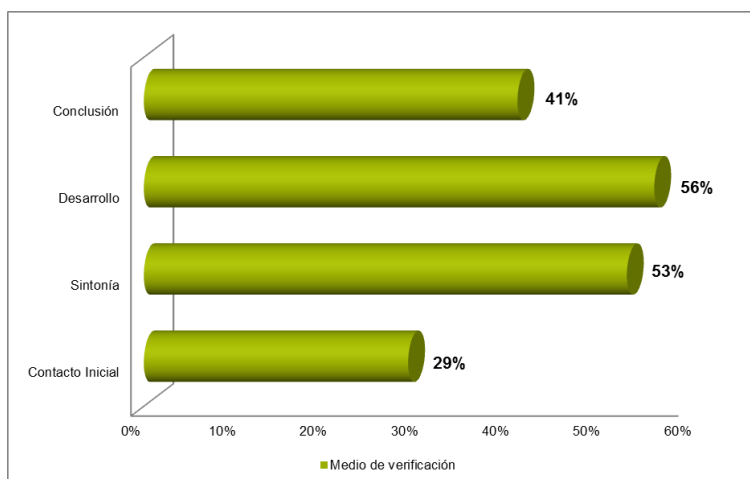


Ilustración 8: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa protocolo de atención de usuarios

Esta iniciativa es la que posee la segunda puntuación más baja (**44%**). Esto se debe a que existen ciertos verificadores que siendo simples de implementar, son ignorados reiteradamente por los funcionarios. Entre ellos destacan:

- Contacto Inicial: ¿La persona que atiende, se identifica al saludar? (7%):
 - En el canal telefónico, la mayoría de los usuarios solamente identifica a la institución, diciendo algo cómo: “Defensoría, buenas tardes” y no se identifican a sí mismos.
 - En la oficina, los funcionarios no se presentan ante el usuario y en general no cuentan con identificación en los mesones de trabajo tampoco.
- Contacto Inicial: ¿La atención fue personalizada, es decir, me atendieron por mi nombre? (15%): Los funcionarios se enteran del nombre del usuario al comienzo de la conversación (preguntándolo o viéndolo por el sistema) y no vuelven a repetirlo durante la atención.
- Conclusión: ¿El funcionario verificó que me iba conforme con la información? (20%): Los funcionarios no consideran una frase de despedida que incorpore una pregunta que mida la conformidad del usuario.
- Desarrollo: ¿El funcionario se aseguró que comprendí la información requerida? (32%): Los funcionarios no consideran una frase de despedida que incorpore una pregunta que mida el nivel de comprensión por parte del usuario.
- Conclusión: ¿El funcionario recapitulo lo solicitado? (36%): Los funcionarios no suelen repetir los puntos importantes tratados en la conversación

Estos verificadores tienen un porcentaje de cumplimiento inferior al **40%**, a pesar de que los funcionarios podrían, sin invertir mucho esfuerzo, adoptar en mejor medida el protocolo de atención para obtener mejores resultados.

Solamente el **49%** de las veces se verificó la identidad del usuario, esto se hace preguntando si es el imputado o no, la relación que tiene con el imputado o solicitando la cédula de identidad (en la menor cantidad de casos). Por el contrario, en el **51%** de los casos se asume que quién asiste o llama es el imputado.

En la etapa del contacto inicial, solamente un **44%** de los funcionarios ofrece ayuda directamente al usuario. Muchos de ellos solamente esperan a que el usuario manifieste sus consultas, dando por sentado que ellos entienden que su labor es ayudarlos.

En sintonía, se aprecia un **86%** de comprensión por parte de los funcionarios, además un **46%** de ellos realiza preguntas indagatorias y un **43%** pide aclaraciones. Estas preguntas indagatorias y aclaraciones corresponden principalmente a consultas respecto de la relación del usuario con el imputado, o en el caso del imputado, preguntas sobre la asistencia de este a audiencias.

Durante el desarrollo de la atención, el **90%** de los funcionarios se encarga de explicar los pasos a seguir entregando información complementaria. En los casos presenciales en los que aplica, el **46%** de las veces se entrega esta información de manera escrita.

En la conclusión de la atención, el **67%** de los funcionarios manifiesta que tiene disposición para que el cliente llame o visite nuevamente la oficina, para solucionar más dudas. Los funcionarios que no hacen esto, terminan la atención despidiéndose cordialmente pero sin expresar su disposición para futuras consultas.

3.1.1.2.2.3 Protocolo de atención preferencial

Respecto de la iniciativa “Protocolo de atención preferencial”, se obtuvieron los resultados mostrados en la *Tabla 12*:

Tabla 12: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa protocolo de atención preferencial

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Protocolo de atención preferencial	Identificación de usuarios	Si corresponde, durante la visita ¿El funcionario atendió preferentemente a personas adultas, embarazadas, con hijos o discapacitados?	50% (1/2)

Esta iniciativa solamente se puede evaluar de manera presencial. Ocurrió que durante las visitas a oficinas, solamente en dos ocasiones se identificó a un usuario preferencial en la oficina. Ambas ocurrieron en oficinas licitadas y solamente en una de las ocasiones se le atendió preferencialmente. Esto no constituye una muestra representativa respecto de esta iniciativa.

3.1.1.2.2.2.4 Revisión y modificación del procedimiento de atención a usuarios

Respecto de esta iniciativa, se recogió la información que se presenta en la *Tabla 13*:

Tabla 13: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa revisión y modificación del procedimiento de atención a usuarios

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	Tipo de atención - Clientes sin cita	Realizar consulta de baja complejidad - ¿El funcionario respondió la consulta sin dificultad?	93% (67/72)
		Realizar consultas de alta complejidad - ¿El funcionario derivó de inmediato con un defensor, generando una cita?	87% (39/45)
		Se le dice a funcionario que se quiere realizar un reclamo, petición, opinión o felicitación, ¿El funcionario deriva al formulario de solicitudes, explicando los pasos a seguir?	73% (11/15)
Promedio			85%

Para los clientes sin cita, cuando estos realizan consultas de baja complejidad, el **93%** de las veces el funcionario responde sin demostrar complicación al hacerlo, es decir, utilizando lenguaje sencillo y entregando la información de manera automática. El **7%** de las ocasiones en que no se cumplió este verificador se atribuyen a que el funcionario no entendió la consulta, mostrándose complicado para responder o que directamente no respondió y se encargó de gestionar una cita con el defensor más que de escuchar al usuario.

Cuando se plantea una consulta de mayor complejidad, el **89%** de los funcionarios deriva inmediatamente con el defensor, gestionando una cita. En los casos en que no se gestionó la cita, el imputado se encontraba con orden de detención, por lo que la sugerencia siempre fue asistir directamente al tribunal. En otra ocasión, sucedió que el defensor se encontraba sin disponibilidad, por lo que no se ofreció gestionar la cita.

Respecto de la realización de reclamos, peticiones, opiniones o felicitaciones; en el **73%** de los casos los funcionarios indican correctamente los pasos a seguir respecto del llenado de los formularios. Cuando la pregunta se hace a través del teléfono, los funcionarios indican que se dirija a oficinas o a la página web. En un caso puntual, el funcionario demuestra desconocimiento del proceso que se sigue para realizar solicitudes, diciendo que no se pueden realizar reclamos en la actual oficina y que el usuario debe dirigirse a la oficina local.

3.1.1.2.2.5 Potenciar los actuales medios de difusión

La información levantada para esta iniciativa se muestra en la *Tabla 14*.

Tabla 14: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa potenciar los actuales medios de difusión

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	¿Los afiches sobre derechos y compromisos están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina?	83% (24/29)
	Cápsulas	¿La oficina cuenta con medios audiovisuales?	43% (13/30)
		¿Los medios audiovisuales están difundiendo las capsulas desarrolladas para el modelo?	15% (2/13)
Promedio			47%

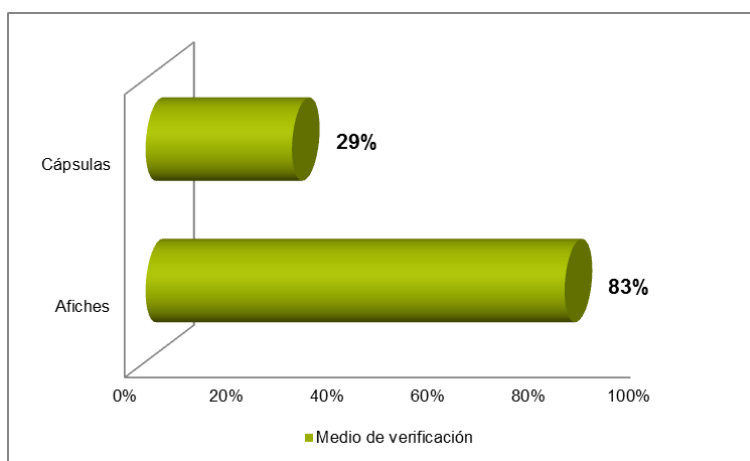


Ilustración 9: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa potenciar los actuales medios de difusión

Respecto de los afiches, en un **83%** de los casos estos se ubican en lugares de fácil acceso y por tanto de fácil identificación por parte de los usuarios. El **17%** que no cumple responde a la no visualización de los mismos, o en su defecto, fueron detectados pero se ubicaban en zonas poco visibles para el usuario.

El **43%** de las oficinas visitadas cuenta con medios audiovisuales, y de ellas, solamente el **14%** se encontraba transmitiendo las cápsulas parte del piloto, las restantes (**85%**) tenían sus televisores apagados o transmitiendo programación nacional. Cabe destacar que el Centro de Justicia cuenta con 2 televisores funcionando en el hall principal, uno de ellos muestra la información de los números de atención y el otro muestra las cápsulas; El televisor que muestra las cápsulas se encuentra ubicado de tal manera que ninguna de las personas que se encontraban en la oficina al momento de la visita (en espera) puede verlo, por lo que en realidad no cumple su cometido.

3.1.1.2.2.2.6 Estandarización y presencia de formularios de solicitudes

La información levantada para la iniciativa de “Estandarización y presencia de formularios y solicitudes” se muestra, en la *Tabla 15*.

Tabla 15: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa estandarización y presencia de formularios de solicitudes

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Presencia de formularios	¿Los formularios están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina?	57% (16/28)
		¿Son acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento?	11% (3/26)
Promedio			35%

Solo el **59%** de las oficinas visitadas cuenta con los formularios dispuestos de tal manera que permita facilite su uso para los usuarios. En algunos casos, estos se encontraban alejados de los propios funcionarios, por lo que al momento de ser requeridos, debían pararse del escritorio para buscarlos. La gran mayoría de los formularios se encontraban ubicados al costado del buzón OIRS y en general, estos no contaban con un lápiz disponible. Solamente el **11%** de las veces se encontraba un lápiz en la misma ubicación y en buen estado.

3.1.1.2.2.2.7 Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas

La información levantada respecto de la presencia del buzón OIRS se detallada en la *Tabla 16*.

Tabla 16: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	Presencia de buzones OIRS	¿El buzón está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina?	79% (22/28)

El **81%** de las oficinas visitadas contaban con el nuevo buzón OIRS, ubicado visiblemente para los usuarios. El **19%** restante de las oficinas no cuenta con dicho buzón ubicado adecuadamente (este porcentaje incluye aquellas oficinas que no contaban con el nuevo buzón)¹⁶.

¹⁶ Las oficinas que no contaban con buzón disponible para realizar solicitudes (visible y colgado debidamente) son: licitada San Vicente de Peumo, licitada Peumo, licitada Valparaíso (Astorga Salvo Abogados Defensores), local y licitada Puente Alto.

3.1.1.2.2.8 Elaboración y diseño de folletos informativos

Las observaciones referentes a los folletos informativos, se muestran en la *Tabla 17*.

Tabla 17: Nivel de cumplimiento de los verificadores asociados a la iniciativa elaboración y diseño de folletos informativos

Iniciativa	Aspecto a verificar	Medio de verificación	% Cumplimiento
Elaboración y diseño de folletos informativos	Presencia de folletos informativos	¿Los folletos están dispuestos en algún lugar visible dentro de la oficina?	75% (21/28)

En general, las oficinas cuentan con los nuevos folletos dispuestos de manera tal que facilitan su uso a los usuarios. Sin embargo, y en un número menor de oficinas no se observó la presencia de dichos folletos.

3.1.1.2.2.3 Análisis por variable

Cómo se describió en el apartado *3.1.1.2.1 Definición de Variables*, las iniciativas analizadas anteriormente, se agrupan en 8 variables distintas:

- Formularios
- Protocolos de atención
- Capacidad de los interlocutores
- Acceso a la información
- Afiches
- Dípticos
- Análisis de los otros espacios de atención (web, telefónico)
- Tiempo de espera

Estas variables se relacionan con una o más iniciativas, que a su vez se relacionan con uno o más verificadores. Es importante mencionar que no se consideraron todos los aspectos que componen cada iniciativa para construir el indicador de cumplimiento para las variables de interés. Esto porque ciertas iniciativas incluyen aspectos no aplicables a algunas variables. Por ejemplo, la iniciativa “Potenciar los actuales medios de difusión” considera las cápsulas, aspecto que no está relacionado con la variable “Afiches”.

A partir de lo anterior, es necesario considerar los porcentajes de cumplimiento de cada indicador que se relaciona con la variable de interés. Estos porcentajes de cumplimiento por verificador y su relación con las variables de interés se presentan en la *Tabla 8*.

Tabla 18: Nivel de cumplimiento por cada variable de interés relacionado a las iniciativas

VARIABLES DE INTERÉS	INICIATIVAS PLAN PILOTO	ASPECTO A VERIFICAR	CUMPLIMIENTO DEL ASPECTO	CUMPLIMIENTO DE LA VARIABLE
Formularios	Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	Presencia de buzones OIRS	81%	70%
	Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Presencia de formularios	59%	
Protocolos de atención	Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	29%	65%
		Sintonía	52%	
		Desarrollo	56%	
		Conclusión	41%	
	Protocolo de atención preferencial	Identificación de usuarios	50%	
	Revisión y modificación del procedimiento de atención	Tipo de atención - Clientes sin cita	85%	
Capacidad de los interlocutores	Plan de formación asociado a la atención de público"	Plan de formación	82%	82%
Acceso a la información	Política de atención y decálogo de compromisos de servicio	Servicio de Calidad	91%	69%
		Mecanismos accesibles	54%	
		Participación de los funcionarios	100%	
	Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	83%	
		Cápsulas	29%	
Afiches	Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	83%	83%
Dípticos	Elaboración y diseño de folletos informativos	Presencia de folletos informativos	75%	75%
Análisis de los otros espacios de atención (web, Telefónico)	Política de atención y decálogo de compromisos de servicio	Servicio de Calidad	91%	74%
		Relación cordial	95%	
		Presencia nula de discusiones	95%	
		Respeto por derechos y obligaciones de los usuarios	96%	
		Participación de los funcionarios	100%	
		Valorar el tiempo de los usuarios	79%	
		Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	
	Sintonía		52%	
	Desarrollo		56%	
	Conclusión		41%	
	Revisión y modificación del procedimiento de atención	Tipo de atención - Clientes sin cita	85%	
Tiempo de Espera		Valorar el tiempo de los usuarios	79%	79%

Tomando la información proporcionada en la tabla anterior:

- La variable “Formularios” presenta un **70%** de cumplimiento, explicado por su baja presencia en las oficinas (**59%**).
- La variable “Protocolos de atención” tiene una baja valoración durante las etapas de contacto inicial (**29%**) y conclusión (**41%**). Esto se debe principalmente a que los funcionarios no se identifican al comenzar la atención y al despedirse no transmiten su disponibilidad para atender algún otro requerimiento que el usuario pudiera tener, no se aseguran de que la información quedase clara ni recapitulan la información entregada.
- La variable “Capacidad de los interlocutores” presenta un **82%** de cumplimiento. Este puntaje es el resultado de los funcionarios que aprobaron los cursos del plan de formación (para contar con un mayor detalle respecto de este nivel de cumplimiento dirigirse al apartado: 0

- *Resultados de las evaluaciones*).
- Acceso a la información cumple en el **69%** de los casos. Sus principales falencias tienen relación con que las cápsulas no se muestran en todas las oficinas que cuentan con material audiovisual (**29%**) y que los formularios no siempre se encuentran disponibles o visibles (**54%**). Como fortalezas sobresalen la participación de los funcionarios que buscan apoyo en sus colegas cuando tienen dudas, el servicio de calidad, ya que en el **91%** de los casos se solucionan las consultas realizadas.
- La variable “Afiches” destaca con un **83%** de cumplimiento y la variable “Dípticos” con un **75%**.
- Los análisis realizados para las iniciativas que podían revisarse por canal telefónico presentan un **74%** de cumplimiento en promedio. Los puntajes más bajos se reiteran en el caso del Protocolo de atención de usuarios, identificándose un **29%** en el contacto inicial y un **41%** en la conclusión.
- El **79%** de los casos la atención por parte de los funcionarios se realizó de manera inmediata, siendo la espera más larga equivalente a 15 minutos (atención presencial).

Los puntajes obtenidos por las variables de interés se resumen en la *Tabla 19*.

Tabla 19: Nivel de cumplimiento por cada variable de interés

Variables de interés	% cumplimiento
Afiches	83%
Capacidad de los interlocutores	82%
Tiempo de espera	79%
Dípticos	75%
Análisis de los otros espacios de atención (web, Telefónico)	74%
Formularios	70%
Acceso a la información	69%
Protocolos de atención	65%

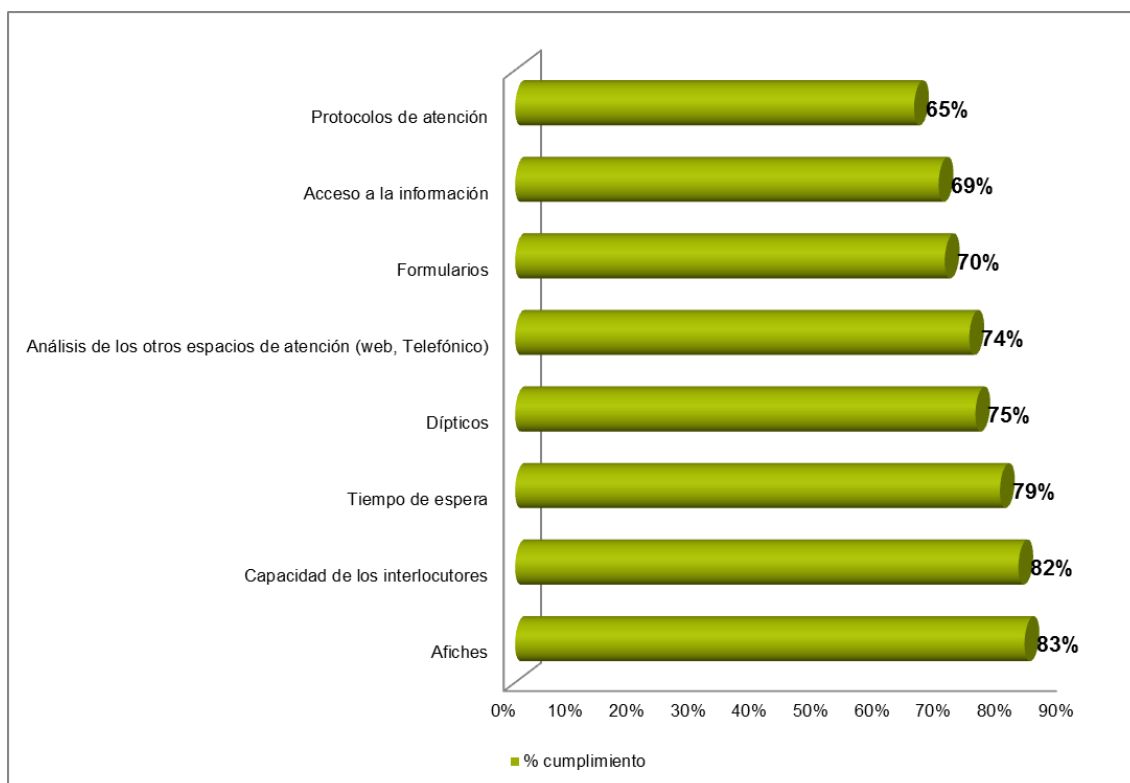


Ilustración 10: Nivel de cumplimiento por cada variable de interés

De la *Ilustración 10* se desprende que todas las variables de interés cuentan con un cumplimiento superior al **50%**, donde el mínimo de cumplimiento corresponde a un **65%** para la iniciativa “Protocolos de atención” y un máximo de **83%** para la variable “Afiches”.

3.1.1.2.2.4 Comparación con la línea base

El objetivo de este apartado es detectar las mejoras percibidas en las oficinas producto de la implementación del plan piloto. Para lograr esto, se hará un repaso por el estado levantado de las variables de interés en el documento “Informe de auditoría en terreno de verificación del cumplimiento del estándar de atención de usuarios para DPP”, desde ahora referido como “Línea base” y se contrastará con la información levantada en la presente evaluación.

Es válido mencionar, que la evaluación (a diferencia de la auditoría) contó con un nivel mayor de exigencia sobre el cumplimiento de los aspectos a evaluar, lo que podría repercutir en algunos casos el nivel de cumplimiento.

La *Tabla 20* presenta un resumen de los mecanismos con los que se midieron las variables de interés para la línea base:

Tabla 20: Mecanismos de medición de las variables de interés

Variable	Sub -variable	Factores que inciden en la medición
Formularios	Procedimiento de reclamos y formularios asociados	Evidenciar el procedimiento que se sigue a la hora de realizar reclamos, sugerencias, consultas, solicitudes o felicitaciones en los distintos canales de atención por medio de los formularios OIRS.
Protocolos de atención	Protocolos de atención	Se refiere a buscar evidencia de la aplicación de protocolos establecidos que permiten brindar un servicio de calidad, satisfaciendo al usuario y cubriendo sus necesidades.
Capacidad de los interlocutores	Capacidades del personal	Capacidades profesionales, personales e interpersonales de los funcionarios de la oficina.
	Capacitaciones	Búsqueda de información respecto de temáticas abordadas y periodicidad de las capacitaciones recibidas por los funcionarios.
Acceso a la información	Disponibilidad de información	Se refiere a la facilidad con que los clientes y funcionarios pueden acceder a la información respecto de las causas y de la DPP en general.
Afiches	Afiches	Presencia de afiches informativos al interior de la oficina y corroborar su buena redacción y fácil entendimiento por parte de los clientes.
Dípticos	Dípticos	Presencia de dípticos informativos al interior de la oficina, alcance de los mismos, buena redacción y fácil entendimiento por parte de los clientes.
Canales de información (web, teléfono)	Presencia de canales	Presencia, conocimiento y uso de canales de traspaso de información hacia los clientes.
	Conocimiento de canales	Conocimiento de canales de traspaso de información disponibles por parte de los clientes.
Tiempo de espera	Rapidez de resolución	Se refiere a evidenciar los plazos que toma recibir respuestas asociadas a reclamos, consultas y solicitudes realizadas.
	Rapidez de gestión	Se busca saber cuál es el tiempo de espera para la atención y si este es adecuado, y por otro lado si la duración de la atención es acorde al servicio brindado.

Adicionalmente, la *Tabla 21* muestra los porcentajes de cumplimiento de las variables, asociadas a la línea base, construidas a partir de los cumplimientos de sus características individuales:

Tabla 21: Nivel de cumplimiento de las variables de la línea base construidas a partir de los cumplimientos de sus características individuales

Variable	Sub -variable	% Cumplimiento Sub -variable	% cumplimiento variable
Formularios	Procedimiento de reclamos y formularios asociados	86%	86%
Protocolos de atención	Amabilidad	94%	91%
	Disposición	75%	
	Credibilidad	72%	
	Interés	84%	
	Comprensión	95%	
	Empatía	69%	
	Confidencialidad	83%	
Capacidades	Capacidades del personal	81%	90%
	Capacitaciones	98%	
Acceso a la información	Disponibilidad de información	54%	45%
	Afiches	40%	
	Dípticos	35%	
	Características de los computadores y sistemas informáticos	49%	

Variable	Sub -variable	% Cumplimiento Sub -variable	% cumplimiento variable
Afiches	Afiches	40%	40%
Dípticos	Dípticos	35%	35%
Canales de información (web, teléfono)	Presencia de canales	20%	35%
	Conocimiento de canales	49%	
Tiempo de atención	Rapidez de resolución	66%	66%
	Rapidez de gestión	66%	

Los puntajes obtenidos por las variables de interés en la línea base se resumen en la *Tabla 22* Tabla 19.

Tabla 22: Nivel de cumplimiento por cada variable de interés en la línea base

Variables de interés	% cumplimiento
Protocolos de atención	91%
Capacidad de los interlocutores	90%
Formularios	86%
Tiempo de espera	66%
Acceso a la información	45%
Afiches	40%
Dípticos	35%
Análisis de los otros espacios de atención (web, Telefónico)	35%

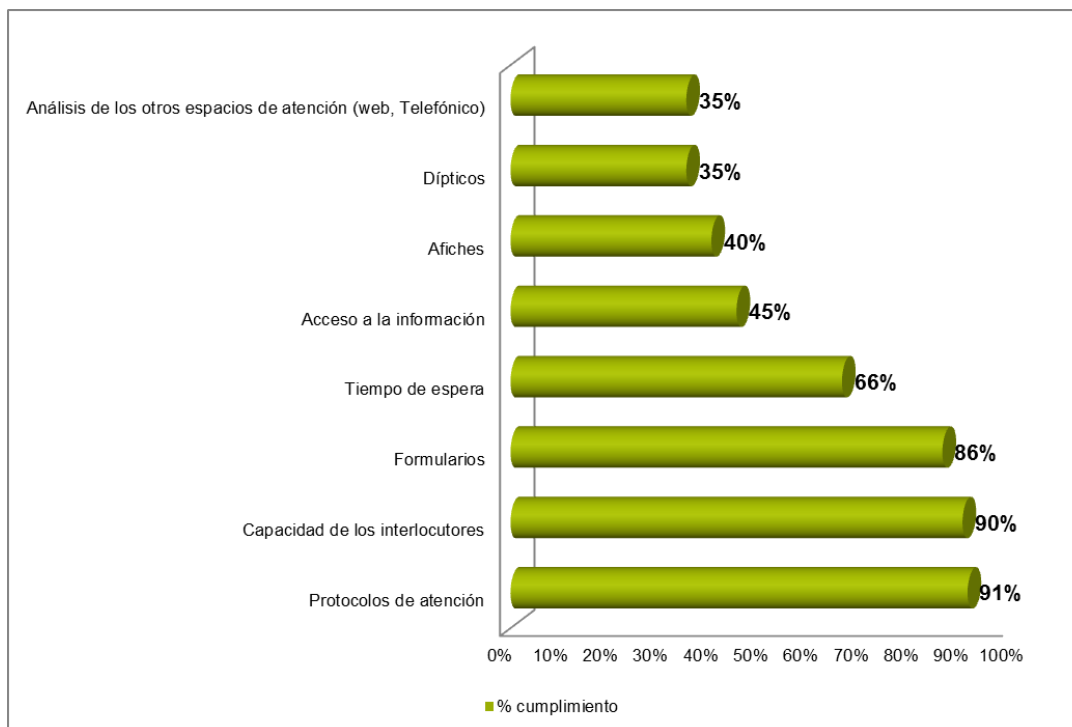


Ilustración 11: Nivel de cumplimiento por cada variable de interés en la línea base

Para poder realizar la comparación, es necesario considerar la *Tabla 18* del apartado: 3.1.1.2.2.3 *Análisis por variable*, en dónde se muestran los datos que fueron levantados en la presente evaluación. Con toda esta información se realizó el siguiente análisis por variable.

3.1.1.2.2.4.1 Formularios

La *Tabla 23* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable formularios (piloto).

Tabla 23: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable formularios

Línea base	Plan piloto
<p>En un 86% de las oficinas visitadas, los formularios de reclamación se encontraban disponibles. Cabe mencionar que en muchas de las instancias en que se realizó o se intentó realizar un reclamo en una oficina licitada, los funcionarios evitaron que se realizara. Entre las dificultades presentadas se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de talonario para efectuar solicitudes. • Falta de buzón OIRS. • Derivación a oficinas locales para realizar el reclamo. 	<p>Según los datos obtenidos, la presencia de los formularios disminuyó en un 27% respecto de la línea base. Lo anterior podría explicarse por el corto período de implementación para el caso de algunas oficinas.</p>

3.1.1.2.2.4.2 Protocolos de atención

La *Tabla 24* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable protocolos de atención.

Tabla 24: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable protocolos de atención

Línea base	Plan piloto
<p>El 91% de los casos cumplieron con los protocolos, realizando una atención amable, creíble, interesada, empática y confidencial, en la cual además se mostraban dispuestos a ayudar a los usuarios. La evaluación consideró principalmente las habilidades blandas que demostraron los funcionarios de la DPP. Si bien, antes de la iniciativa de "Protocolo de atención a usuarios", existía un protocolo, este no se encargaba de dar indicaciones específicas a los funcionarios.</p>	<p>El cumplimiento del nuevo protocolo de atención de usuarios fue de un 65%, sin embargo, este indicador no es comparable con el obtenido en la línea base, ya que evalúa aspectos adicionales dado que incorpora acciones más concretas que deben realizar los funcionarios (por ejemplo, son la verificación de identidad de quien hace las consultas), y es por esta dificultad adicional que se obtuvo menores puntuaciones al evaluar dicho protocolo.</p>

3.1.1.2.2.4.3 Capacidades del personal¹⁷

La *Tabla 25* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable capacidades del personal.

Tabla 25: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable capacidades del personal

Línea base	Plan piloto
<p>Las capacidades propias de los funcionarios cumplieron con el estándar un 81% de las veces, siendo que el 19% restante se explicó por casos en que los funcionarios demostraron falta de profesionalismo o reaccionaron de mala manera ante la insistencia del usuario.</p>	<p>La iniciativa que surgió de esta problemática, fue la del plan de formación, que se encargó de formar a los funcionarios en los temas que se consideraron de principal relevancia y utilidad. Se evaluó con los resultados de las pruebas realizadas a los funcionarios después de haber recibido las</p>

¹⁷ Los resultados de este apartado, más que comparar los niveles de cumplimiento, pretenden indicar una mejora ya que desde los hallazgos de la auditoría sobre las capacidades del personal y el acceso a la información, se pudo implementar iniciativas que permiten un mejor accionar y reaccionar de las personas que atienden a usuarios y de cómo asegurar que los usuarios tengan medios de difusión disponibles para acceder a información

Línea base	Plan piloto
Las preguntas referidas a capacitación, fueron enfocadas principalmente en su realización y periodicidad. Dado que bastaba con haber recibido capacitaciones en el pasado para cumplir con el estándar es que el porcentaje de cumplimiento es de un 98% , sin embargo este número no habla de la calidad o utilidad que se les daba a las capacitaciones.	formaciones. Estas evaluaciones midieron el conocimiento adquirido por los funcionarios gracias al plan de formación y su puntuación fue en promedio un 82% (para mayor detalle de los resultados del plan de formación dirigirse a: 3.2.3 <i>Resultados de las evaluaciones</i>).

3.1.1.2.2.4.4 Acceso a la información¹⁸

La *Tabla 26* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable acceso a la información.

Tabla 26: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable capacidades del personal

Línea base	Plan piloto
La presencia de afiches y dípticos tuvieron un nivel de cumplimiento de 40% y 35% respectivamente. Así mismo, la disponibilidad de la información en función de la facilidad general en que los usuarios pueden acceder a la información de la DPP cumplió con el 54% de las veces. Finalmente, el estado de los sistemas informáticos disponibles para los funcionarios consideró principalmente la opinión de los funcionarios respecto de los <i>softwares</i> y computadores a disposición. Se concluyó que en general los funcionarios no tienen una buena percepción de las herramientas computacionales a su disposición.	Para esta variable en el plan piloto se recogió información respecto de la política de atención y el decálogo de compromisos de servicio, además del potenciamiento de los medios de difusión. El acceso a la información obtuvo un 69% de cumplimiento. Respecto de esta variable, cabe destacar que la política de atención y el decálogo de compromisos de servicio mostraron un nivel percibido del 91% de calidad, lo que significa que las consultas son respondidas en la defensoría. También se observa que los funcionarios no se quedan con dudas y buscan solucionarlas preguntando a sus colegas. Cómo elementos adicionales a comparar con la línea base, se pueden mencionar las cápsulas, las cuáles no se ha logrado transmitir correctamente a los usuarios ya que solo un 29% de las oficinas que cuentan con medios audiovisuales se encargan de reproducirlas.

3.1.1.2.2.4.5 Afiches

La *Tabla 27* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable afiches.

Tabla 27: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable afiches

Línea base	Plan piloto
Esta variable vista de manera individual, presenta un cumplimiento del 40% , y se concluyó que es una variable susceptible de ser mejorada en el corto plazo.	El nivel de cumplimiento es del 83% lo que muestra una importante mejora respecto de la línea base esto se debe a que se diseñaron nuevos afiches y se buscó disponerlos en las oficinas que fueron parte del plan piloto

¹⁸ Los resultados de este apartado, más que comparar los niveles de cumplimiento en todos los aspectos a verificar, pretenden indicar una mejora ya que desde los hallazgos de la auditoría sobre las capacidades del personal y el acceso a la información, se pudo implementar iniciativas que permiten un mejor accionar y reaccionar de las personas que atienden a usuarios y de cómo asegurar que los usuarios tengan medios de difusión disponibles para acceder a información

3.1.1.2.2.4.6 Dípticos

La *Tabla 28* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable dípticos.

Tabla 28: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable dípticos

Línea base	Plan piloto
Esta variable presenta un cumplimiento del 35% , y se concluyó que es susceptible de ser mejorada en el corto plazo.	El nivel de cumplimiento en el piloto fue de 75% lo que muestra una importante mejora respecto de la línea base, esto se debe al diseño folletos (díptico) con distintas temáticas y la disposición de ellos en las oficinas.

3.1.1.2.2.4.7 Canales de información (web, teléfono)

La *Tabla 29* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable canales de información.

Tabla 29: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable canales de información

Línea base	Plan piloto
La presencia de canales tuvo una muy baja puntuación (20%) lo que indicó que el canal preferente es el presencial y que no se encuentran presentes y/o no se utilizan los canales remotos. El conocimiento de los canales tuvo una puntuación del 50% , lo que refleja que no existe una noción generalizada de los canales que se pueden utilizar para contactarse con las oficinas. Esto hace sentido si se considera la baja puntuación de la presencia de los canales.	En la presente evaluación, los aspectos que fueron considerados para ser medidos a través de los canales remotos no dicen relación con la presencia o el conocimiento de estos. Es por esto que dicha variable no es comparable entre ambas mediciones. Sin embargo, es importante mencionar que se obtuvo buenas puntuaciones para la “Política de calidad y el decálogo de compromisos de servicio”, así como para el “Protocolo de atención de público” y la “Revisión y modificación del procedimiento de atención”.

3.1.1.2.2.4.8 Tiempo de atención

La *Tabla 30* presenta los resultados de la comparativa realizada entre la línea base y la evaluación realizada para la variable tiempo de atención.

Tabla 30: Comparación resultados línea base versus evaluación para variable tiempo de atención

Línea base	Plan piloto
La rapidez de resolución se evaluó midiendo el tiempo que demoró la respuesta a los reclamos, consultas y solicitudes realizadas tanto presencial, telefónica o virtualmente. El cumplimiento de este aspecto fue de un 66% lo que indica que hay una alta cantidad de solicitudes que se demoran de sobremanera o que no son respondidas. La rapidez de gestión se evaluó con el tiempo de espera en las oficinas y la duración propia de la atención recibida. Su puntuación fue de un 66% lo que indica que en general no es necesario esperar de sobremanera para ser atendido.	La evaluación de la implementación del plan piloto se enfocó en el tiempo de espera para ser atendido. Esta variable obtuvo un cumplimiento del 79% , indicando que en general, la atención se recibe de manera inmediata, muchas veces sin tiempo de espera. Esto muestra una importante mejoría respecto de la línea base.

3.1.2 Entrevista a funcionarios

Con la técnica de realización de entrevistas, se pretende documentar la percepción que tienen algunos actores relevantes (Asistentes Administrativos, Defensores, Directores Administrativos Regionales, Periodistas y cualquier otro funcionario relacionado con la atención de público), respecto de las iniciativas implementadas y su impacto tanto en la calidad de atención entregada a los usuarios como en las funciones que realiza a diario. Los profesionales entrevistados corresponden a las oficinas listadas en la *Tabla 31*.

Tabla 31: Oficinas evaluadas mediante entrevistas

Región	Nombre Defensoría	Comuna	Tipo	Auditada (S/N)	Personas entrevistadas
11	Defensoría Local de Coyhaique	Coyhaique	Local	N	<ul style="list-style-type: none"> Paulina Delgado- Profesional Abogada Valeska Olavarría –Periodista Jacqueline Cid- Directora Administrativa Regional
NORTE	Defensoría Local de Santiago	Santiago	Local	S	<ul style="list-style-type: none"> Pauline Sanchez- Directora administrativa Regional
SUR	Defensoría Local de Maipú	Maipú	Local	S	<ul style="list-style-type: none"> Pamela Mesías- Asistente Atención

A partir de esta revisión se pretende determinar el grado de conocimiento y la visión que tiene el entrevistado respecto del Modelo de Atención de Usuarios.

3.1.2.1 Pauta de evaluación

Cada perfil entrevistado respondió una pauta genérica, que cuenta con **37 preguntas** de respuesta rápida, orientadas a revisar los siguientes aspectos:

- Modelo de atención general
- Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos
- Protocolo de atención de público
- Protocolo de atención preferencial
- Revisión y modificación del procedimiento de atención de público
- Potenciar los actuales medios de difusión
- Estandarización y presencia de formularios de solicitudes
- Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas
- Elaboración y diseño de folletos informativos
- Plan de formación asociado a la atención de público

La pauta de evaluación a seguir se puede consultar en el siguiente apartado: *6.5 Anexo 5: Pauta entrevista a funcionarios*.

3.1.2.2 Resultados extraídos de la evaluación

Se realizaron entrevistas presenciales a los siguientes perfiles:

- Defensores (1)
- Periodistas (1)
- Directora Administrativa Regional (2)
- Coordinadora de Isla de atención (1)

Se realizaron 2 entrevistas a perfiles de funcionarios del Centro de Justicia, para contar con la visión que estas tenían respecto del modelo de atención de usuarios propuesto. Los principales hallazgos encontrados son los siguientes:

Tabla 32: Hallazgos del modelo de atención encontrados a raíz de la entrevista a agentes clave

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Los protocolos y la estandarización de ciertos procedimientos. • Poner foco en el usuario, por ejemplo, ofrecerles agua o asiento cuando se les atiende. • Los afiches, folletos y las cápsulas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Respecto de las temáticas para futuros afiches se considera una buena idea que traten el tema de los aranceles. ○ Las cápsulas que más aportaron a la labor diaria de los funcionarios son las de habilidades blandas y atención de público. ○ Se considera una buena idea agregar espacio para escribir el número de la causa en los folletos y tarjetas de los defensores. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión del proyecto dejó mucho que desear, no se comunicó correctamente y tampoco se realizó una correcta gestión del cambio. • Se comunicó a destiempo y por canales que no transmiten la importancia del proyecto. • Falta seguimiento a la implementación del modelo. • En la isla de atención de público, la principal debilidad es la disposición de los mesones de atención. Estos dificultan aplicar el protocolo de atención y hacen sentir incómodo a los usuarios.

Así mismo, de la entrevista con funcionarios de la Defensoría Local de Coyhaique, se pudo rescatar información de interés respecto de la atención a usuarios en situación de discapacidad:

- **Respecto de la implementación del modelo de atención para usuarios en situación de discapacidad:** Tanto el modelo como las mejoras asociadas (protocolo, afiche, video y folletería) fueron recibidas y estudiadas por los funcionarios, sin embargo al momento de atender a clientes que se encuentran en situación de discapacidad, los funcionarios no recurren instintivamente a ellos debido al corto plazo de su implementación¹⁹. Los funcionarios comentan que en los casos en los que han prestado servicios a usuarios sordomudos, no fueron capaces de enfrentar la situación sin la ayuda de traductores externos (familia del usuario). En conclusión, el modelo existe pero no tiene el efecto deseado ya que no se ha difundido e implementado de la manera correcta.
- **Creación de un proyecto propio de la región:** En esta oficina, y por iniciativa del Defensor Regional Fernando Acuña Gutierrez se está creando un proyecto que busca: generar una Defensoría inclusiva que asegure el acceso a todas las personas respetando su dignidad y derechos, particularmente a las personas en situación de

¹⁹ La implementación del Modelo de Atención para Usuarios en situación de discapacidad, propuesto en el documento: Informe Modelo de Atención de Usuarios e Implantación en oficinas_v2.0.pdf, fue realizada 10 días antes de la evaluación del mismo, es por ello que no se pudieron obtener resultados y conclusiones respecto de su aplicación y funcionamiento en la oficina piloto.

discapacidad. Realizándose todos los esfuerzos necesarios para adecuar los objetivos estratégicos, procedimientos y líneas de acción con un enfoque que permita promocionar, hacer valer los derechos legales y constitucionales específicos de dichos ciudadanos, a través de:

- Aportar una solución innovadora para superar las barreras del acceso a la justicia y defensa penal de las personas con discapacidad.
- Aportar buenas prácticas y un modelo replicable a todas las defensorías del país, para superar las barreras de acceso comunicacionales de las PESD.
- Aportar medios, mecanismos o acciones de sensibilización que impulsen o potencien la difusión de la ley 20.422 y convención sobre los derechos de las PESD.
- Aportar en la formación de instituciones y funcionarios públicos, mediante la transferencia de herramientas, conocimientos y experiencias que permitan la inclusión social y la igualdad de oportunidades de las PESD, avanzando gradualmente en desarrollar e instalar capacidades en la DPP y operadores de justicia regional con foco en la comunicación.
- Desarrollar líneas de defensa técnica penal, que consideren un enfoque de derechos sobre la base de aquellos consagrados en la ley y convención mediante un modelo cultural inclusivo (haciendo presente que ello no existe en el país).

Actualmente, el proyecto se encuentra buscando mecanismos de financiamiento por lo que están a la espera de poder realizarlo, la tarea ahora es tratar de alinear este proyecto con el modelo propuesto de manera que se aprovechen ambas perspectivas.

3.2 Plan de formación

Este apartado detallará los resultados de la implementación del plan de formación, específicamente información relativa a los usuarios que fueron parte del mismo, al informe de aceptación por parte de los usuarios y resultados que se desencadenaron a partir de las evaluaciones asociadas a cada uno de los cursos.

La *Tabla 33* presenta los objetivos de los cuatro cursos que son parte del plan de formación y el tiempo promedio que lleva ejecutarlos (incluyendo la evaluación asociada a cada uno).

Tabla 33: Cursos e-learning que son parte del plan de formación

Curso	Nombre corto	Tiempo lectivo	Objetivos del curso
Atención a público a través de SIGDP	SIGDP	8 HH	Los objetivos de este curso son: <ul style="list-style-type: none"> Identificar las principales funcionalidades del sistema. Entregar respuestas con la información disponible en el sistema.
Competencias o habilidades deseables para un buen desempeño	Habilidades Blandas	16 HH	Los objetivos de este curso son: <ul style="list-style-type: none"> Conocer acerca de las habilidades, destrezas, actitudes, aptitudes y competencias para realizar un servicio de calidad. Entregar <i>tips</i> que permitan desenvolverse de mejor manera a la hora de interactuar con un usuario que se acerca a las oficinas de la DPP, en busca de información o ayuda.
Defensa Especializada	Defensa Especializada	24 HH	Los objetivos de este curso son: <ul style="list-style-type: none"> Conocer información relevante sobre defensa especializada de los grupos definidos como vulnerables. Entregar <i>tips</i> que permitan derivar de manera correcta a usuarios que necesitan de los servicios de defensa especializada.
Atención a público	Atención a público	8 HH	Los objetivos de este curso son: <ul style="list-style-type: none"> Entrega nociones generales asociadas a la calidad en la atención de los usuarios de la DPP. Presentar herramientas para una atención de calidad. Desarrollar nociones de orientación al usuario. Entregar un código del buen servicio.

El plan de formación fue implementado el pasado 08 de junio de 2015, brindando a todos los usuarios matriculados un mes calendario para poder realizar todos los cursos *e-learning* contenidos en la plataforma. Los acápite que conforman este capítulo, brindarán información asociada al desarrollo del plan de formación, durante el mes piloto.

3.2.1 Control de usuarios

Se matricularon un total de **274 usuarios** al plan de formación de DPP, los cuales pertenecen tanto a oficinas locales como licitadas que son parte del plan piloto del Modelo de Atención de Usuarios.

Los usuarios se controlaron durante todo el proceso de formación, para distinguir su nivel de adhesión a los cursos y que variables (como tipo de oficina o perfil de cargo con el que cuentan), podrían afectar en mayor o menor medida sobre el compromiso e interés de completar el plan de formación propuesto.

Los apartados que siguen detallan la cantidad de usuarios que fueron parte del plan de formación en términos de:

- La región a la que pertenecen.
- El perfil de cargo asociado.
- El tipo de oficina en la cual desarrollan sus funciones.

3.2.1.1 Resultados a nivel regional

La distribución a nivel regional, en cantidad y porcentaje de usuarios se detalla en la *Tabla 34*.

Tabla 34: Distribución de usuarios a nivel regional

Región	Nombre	Cantidad de usuarios	Porcentaje
1	Tarapacá	5	1,82
2	Antofagasta	15	5,47
3	Atacama	9	3,28
4	Coquimbo	16	5,84
5	Valparaíso	23	8,39
6	O'Higgins	11	4,01
7	Maule	14	5,11
8	Biobío	30	10,95
9	La Araucanía	21	7,66
10	Los Lagos	17	6,20
11	Aysén	3	1,09
12	Magallanes	10	3,65
14	Los Ríos	7	2,55
15	Arica y Parinacota	8	2,92
NORTE	Región Metropolitana Norte	45	16,42
SUR	Región Metropolitana Sur	40	14,60
Total general		274	100%

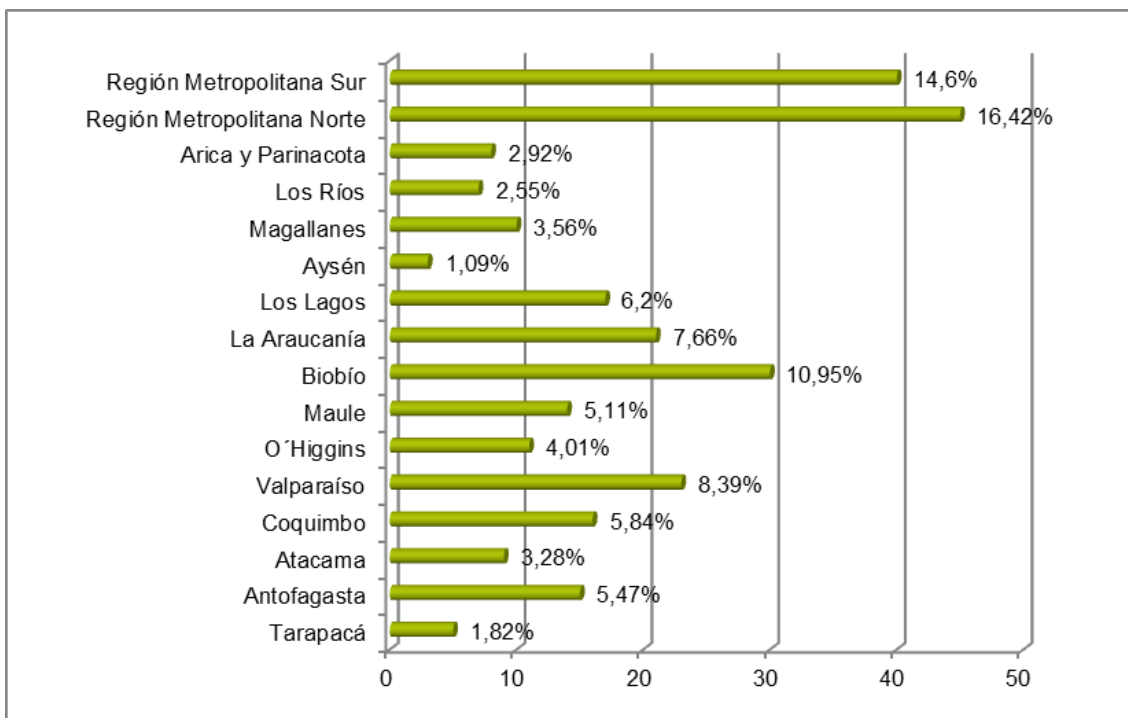


Ilustración 12: Distribución de usuarios a nivel regional

Como se muestra en la *Ilustración 12*, la mayor concentración de usuarios del plan de formación se encuentra en las regiones del Biobío y Metropolitana (Norte y Sur) con un **41,97%** de participación y las regiones con una menor participación de usuarios fueron Aysén y Tarapacá. Esto está directamente relacionado con la cantidad de oficinas en estas regiones que son parte del plan piloto y también con el tamaño de las mismas.

3.2.1.2 Resultados por perfil

La *Tabla 35* presenta la distribución de usuarios en función de su perfil, se observa que los participantes del plan de formación fueron principalmente los roles Asistentes y Defensores.

Tabla 35: Distribución de usuarios por perfil

Perfil	Cantidad de usuarios	Porcentaje
Asistente	125	45,62
Defensor	144	52,55
Periodista	2	0,73
Profesional DAR	3	1,09
Total	274	100%

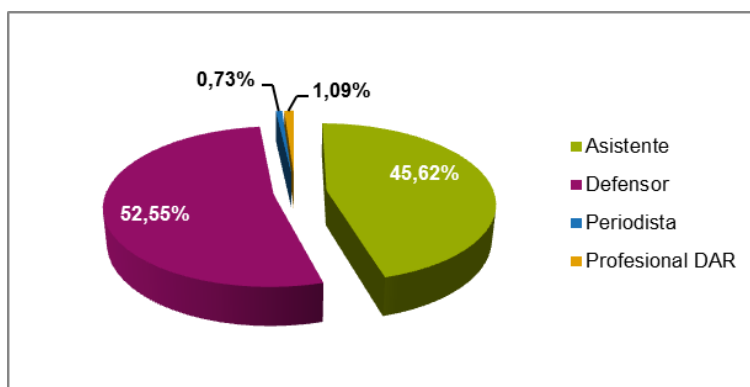


Ilustración 13: Distribución de usuarios por perfil en oficinas

La incorporación tanto de periodistas como de profesionales DAR²⁰ al plan de formación (1,82% del total), fue a solicitud de estos mismos. Solicitaron ser incluidos y matriculados en los cursos para conocer su contenido y apoyar sus funciones con las temáticas abordadas.

3.2.1.3 Resultados por tipo de oficina

La *Tabla 36* muestra la distribución de los usuarios respecto del tipo de oficina a la que pertenecen (local o licitada), de manera de evidenciar la participación de los funcionarios, independiente el tipo de relación contractual con la institución.

Tabla 36: Distribución de usuarios por tipo de oficina

Tipo Oficina	Cantidad de usuarios	Porcentaje
Licitada	122	44,53
Local	152	55,47
Total	274	100%

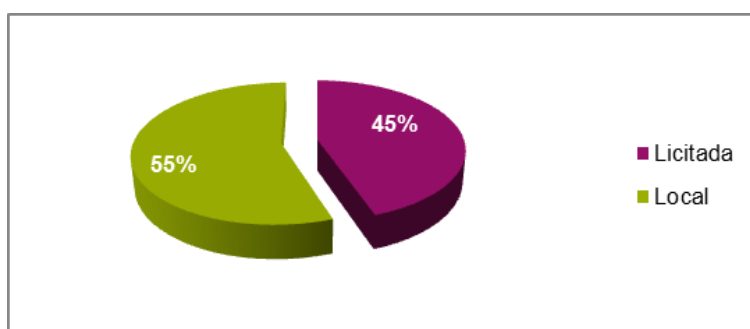


Ilustración 14: Distribución de usuarios por tipo de oficina

Como se puede constatar de la información anterior, la cantidad de usuarios que pertenecen a ambos tipos de oficinas difiere en un **10,94%**. Si bien la diferencia es mínima, es importante hacer un análisis por tipo de oficina ya que se verificará si el pertenecer a una oficina local o licitada, tiene directa relación con la ejecución o no de los cursos.

²⁰ DAR: Dirección Administrativa Regional.

3.2.2 Informe aceptación del plan de formación

El nivel de aceptación se entiende como la cantidad de personas que realizaron los cursos *e-learning* o que al menos accedieron a ellos pero no los completaron. En contraste con lo mencionado anteriormente, se encuentran los usuarios que no intentaron ingresar a los cursos que son parte del plan de formación. Los estados definidos para realizar este análisis son:

- **Ejecutado:** se refiere a la cantidad de personas que ejecutaron los cursos de principio a fin. (esta cantidad es independiente el resultado que hayan obtenido en la evaluación asociada).
- **Incompleto:** se refiere a la cantidad de personas que ingresaron a los cursos, pero:
 - No llegaron a concluir su ejecución, pero abordaron la mayor cantidad de capítulos asociados o,
 - Sólo miraron el curso (para informarse), pero no tienen una evaluación que respalde su ejecución.
- **Sin intento:** se refiere a la cantidad de personas que no intentaron ejecutar las veces en ninguna oportunidad.

3.2.2.1 Resultados a nivel regional

Los resultados sobre la aceptación de cada uno de los cursos del plan de formación a nivel regional, desde la perspectiva de ejecución de los mismos, se presenta en los siguientes apartados.

3.2.2.1.1 Curso “Atención a Público a través de SIGDP”

La *Tabla 37* lista el estado de ejecución del curso “Atención a Público a través de SIGDP” a nivel regional.

Tabla 37: Estado de ejecución del curso SIGDP a nivel regional

Región	Nombre	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
1	Tarapacá	5			5
2	Antofagasta	11	1	3	15
3	Atacama	5		4	9
4	Coquimbo	10	1	5	16
5	Valparaíso	19	1	3	23
6	O’Higgins	10		1	11
7	Maule	11	2	1	14
8	Biobío	20	1	9	30
9	La Araucanía	17		4	21
10	Los Lagos	8		9	17
11	Aysén	3			3
12	Magallanes	10			10
14	Los Ríos	7			7
15	Arica y Parinacota	7	1		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	31	3	11	45
SUR	Región Metropolitana Sur	28	5	7	40
Total general		202	15	57	274

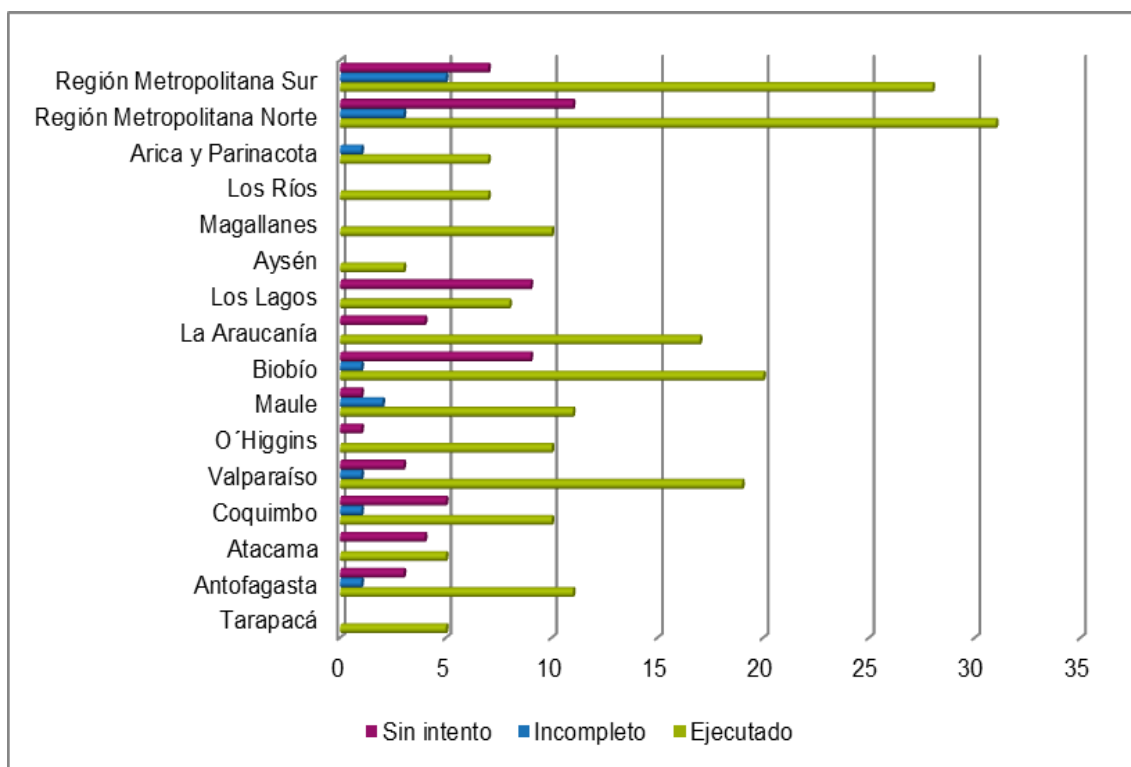


Ilustración 15: Estado de ejecución del curso SIGDP a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Del total de personas matriculadas en el curso, un **73,72%** ejecutaron el curso de principio a fin.
- Un **20,8%** de las personas (57 usuarios) que fueron matriculados en el curso no intentaron realizarlo. La mayor cantidad de estos usuarios se concentra en las regiones con mayor cantidad de inscritos (Biobío y Metropolitana).
- La totalidad de los usuarios que pertenecen a las regiones de Tarapacá, Aysén, Magallanes y Los Ríos, ejecutaron el curso SIGDP. Así mismo, en las regiones restantes, a excepción de Arica y Parinacota, que tiene un usuario con el curso incompleto, tienen al menos un usuario que no ha ejecutado el curso.
- Del total de matrículas, un **5,74%** de personas, tienen el curso en estado incompleto. Lo anterior podría explicarse por alguna de las siguientes razones:
 - Al realizar el curso, no llegaron a finalizar el mismo, sin embargo se puede contar con su ejecución ya que abordaron la mayor cantidad de capítulos asociados.
 - Posiblemente sólo miraron el curso (para informarse), sin embargo no tienen una evaluación que respalde su ejecución.

3.2.2.1.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 38* presenta información sobre el estado de ejecución del curso de “Habilidades Blandas” a nivel regional.

Tabla 38: Estado de ejecución del curso habilidades blandas a nivel regional

Región	Nombre	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
1	Tarapacá	4		1	5
2	Antofagasta	12		3	15
3	Atacama	5	2	2	9
4	Coquimbo	10	1	5	16
5	Valparaíso	15	5	3	23
6	O’Higgins	10		1	11
7	Maule	8		6	14
8	Biobío	20		10	30
9	La Araucanía	16		5	21
10	Los Lagos	8		9	17
11	Aysén	3			3
12	Magallanes	9		1	10
14	Los Ríos	7			7
15	Arica y Parinacota	6	2		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	26	4	15	45
SUR	Región Metropolitana Sur	30	4	6	40
Total general		189	18	67	274

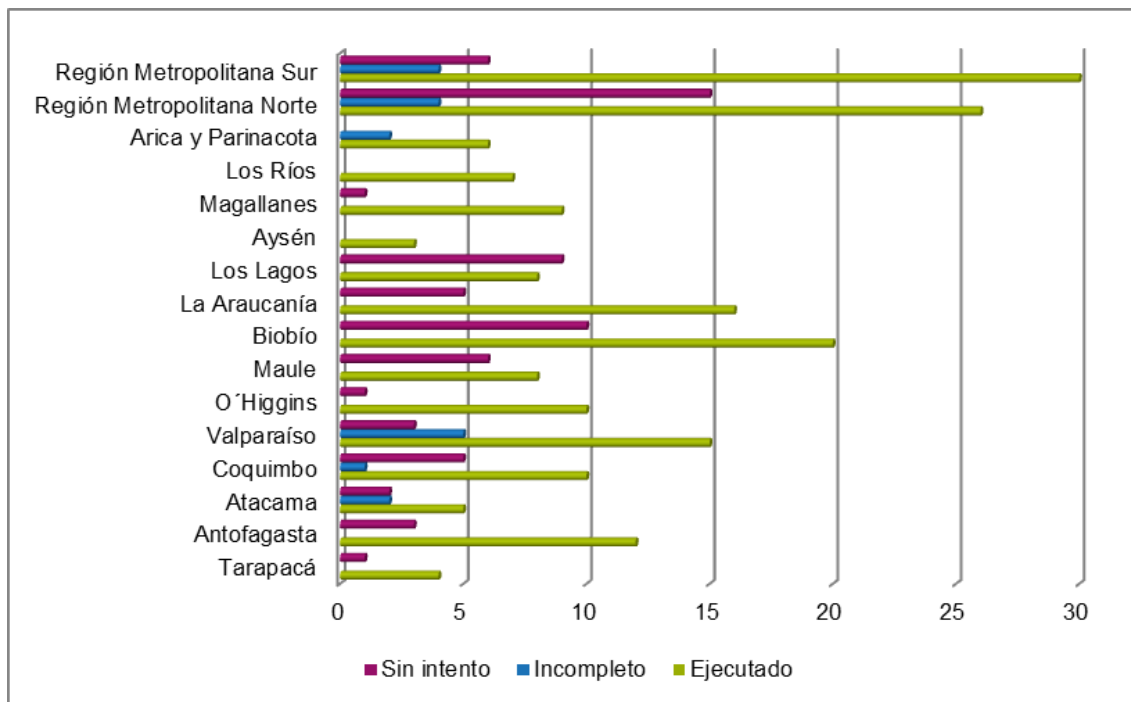


Ilustración 16: Estado de ejecución del curso habilidades blandas a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Del total de personas matriculadas en el curso, un **68,97%** ejecutaron el curso de principio a fin.
- Un **24,45%** de las personas (67 usuarios) que fueron matriculadas en el curso no han intentado realizarlo. La mayor cantidad de usuarios se concentra en las regiones del Maule, Biobío y Metropolitana (Norte y Sur).
- La totalidad de los usuarios que pertenecen a las regiones de Tarapacá y Aysén, ejecutaron el curso de Habilidades Blandas. Así mismo, en las regiones restantes se cuenta con al menos un usuario que no ha ejecutado el curso.
- Del total de matrículas, un **6,57%** de personas, tienen el curso en estado incompleto, ya que no llegaron al final del mismo, o únicamente ingresaron a consultarlo.

3.2.2.1.3 Curso Defensa Especializada

La *Tabla 39* detalla el estado de ejecución del curso “Defensa Especializada” a nivel regional.

Tabla 39: Estado de ejecución del curso defensa especializada a nivel regional

Región	Nombre	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
1	Tarapacá	5			5
2	Antofagasta	11	1	3	15
3	Atacama	5	1	3	9
4	Coquimbo	9	1	6	16
5	Valparaíso	16	3	4	23
6	O’Higgins	10		1	11
7	Maule	7	2	5	14
8	Biobío	18	4	8	30
9	La Araucanía	15	3	3	21
10	Los Lagos	7		10	17
11	Aysén	3			3
12	Magallanes	9		1	10
14	Los Ríos	6	1		7
15	Arica y Parinacota	8			8
NORTE	Región Metropolitana Norte	26	3	16	45
SUR	Región Metropolitana Sur	27	5	8	40
Total general		182	24	68	274

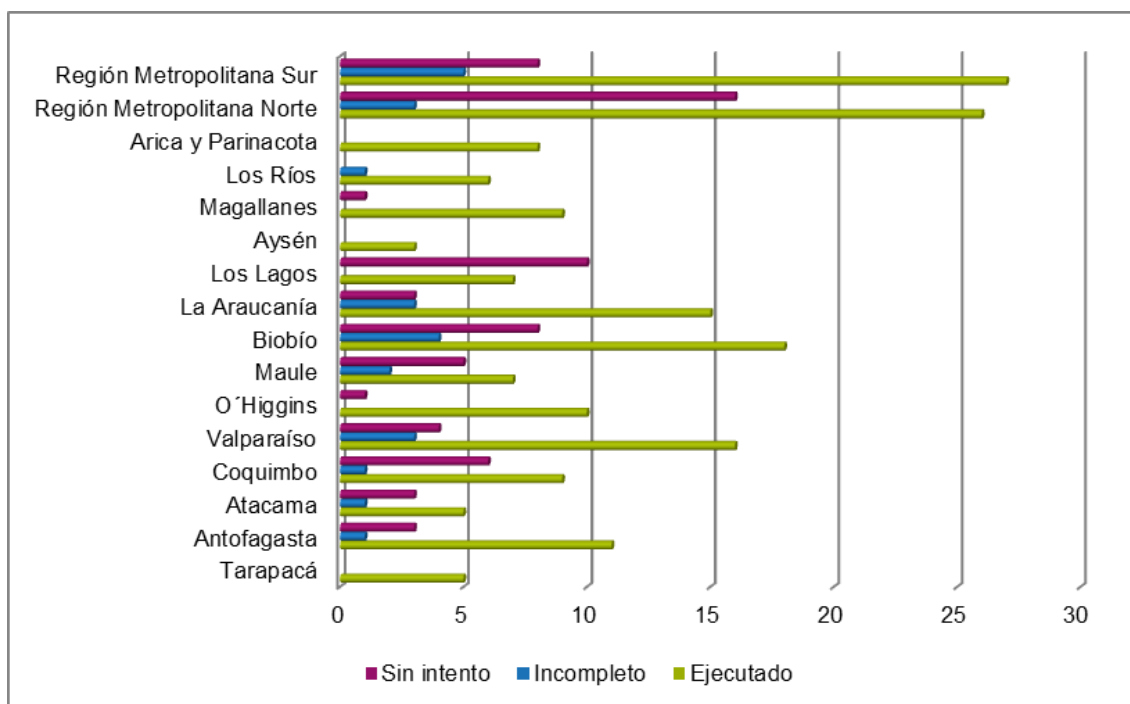


Ilustración 17: Estado de ejecución del curso defensa especializada a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Un **66,42%** de los usuarios matriculados, ejecutaron el curso en su totalidad.
- De los 274 usuarios, un **24,81%** no ha intentado realizar el curso de Defensa Especializada. La mayor cantidad de usuarios se concentra en las regiones Metropolitana, Los Lagos y Biobío. En el caso de los Lagos, más del **58%** de las personas inscritas no ejecutaron el curso y al contrario de los otros dos casos, no es que se tratara de una región en la que se cuente con muchos funcionarios inscritos o de una gran cantidad de oficinas pertenecientes a estas regiones en el plan piloto.
- La totalidad de los usuarios que pertenecen a las regiones de Tarapacá, Aysén y Los Ríos, ejecutaron el curso Defensa Especializada. Así mismo, en las regiones restantes, a excepción de Arica y Parinacota que tiene un usuario con el curso incompleto, tienen al menos un usuario que no ha ejecutado el curso.
- Del total de matrículas, un **8,76%** de personas, tienen el curso en estado incompleto. Lo anterior podría explicarse por alguna de las siguientes razones:
 - Al realizar el curso, no llegaron a finalizar el mismo, sin embargo se puede contar con su ejecución ya que abordaron la mayor cantidad de capítulos asociados.
 - Posiblemente sólo miraron el curso (para informarse), sin embargo no tienen una evaluación que respalde su ejecución.

3.2.2.1.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 40* presenta información sobre el estado de ejecución del curso de “Habilidades Blandas” a nivel regional.

Tabla 40: Estado de ejecución del curso atención a público a nivel regional

Región	Nombre	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
1	Tarapacá	4	1		5
2	Antofagasta	11	1	3	15
3	Atacama	5	1	3	9
4	Coquimbo	9		7	16
5	Valparaíso	18	1	4	23
6	O’Higgins	10		1	11
7	Maule	9		5	14
8	Biobío	18	1	11	30
9	La Araucanía	12		9	21
10	Los Lagos	8		9	17
11	Aysén	3			3
12	Magallanes	9		1	10
14	Los Ríos	6	1		7
15	Arica y Parinacota	8			8
NORTE	Región Metropolitana Norte	27	3	15	45
SUR	Región Metropolitana Sur	27	1	12	40
Total general		184	10	80	274

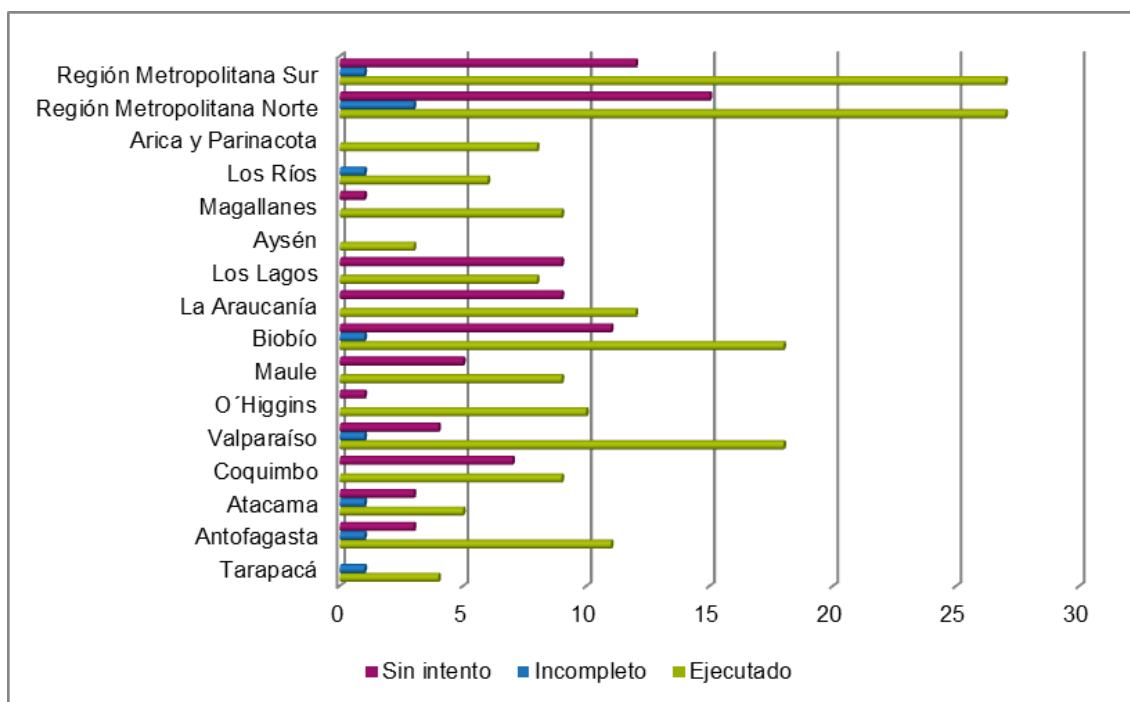


Ilustración 18: Estado de ejecución del curso atención a público a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Del total de personas matriculadas en el curso, un **67,15%** ejecutaron el curso de principio a fin.
- Un **29,19%** de las personas (80 usuarios) que fueron matriculadas en el curso no han intentado realizarlo. La mayor cantidad de usuarios se concentra en las regiones del La Araucanía, Los Lagos, Biobío y Metropolitana (Norte y Sur).
- La totalidad de los usuarios que pertenecen a las regiones de Arica y Parinacota, y Aysén, ejecutaron el curso de Atención a Público. Así mismo, en las regiones restantes, a excepción de las regiones de Tarapacá y Los Ríos que tienen un usuario con el curso incompleto, se cuenta con al menos un usuario que no ha ejecutado el curso.
- Del total de matrículas, un **3,65%** de personas, tienen el curso en estado incompleto, ya que no llegaron al final del mismo, o únicamente ingresaron a consultarlo.

3.2.2.2 Resultados por perfil

Este apartado presenta los resultados sobre la aceptación de cada uno de los cursos del plan de formación respecto del perfil de cargo de los usuarios.

3.2.2.2.1 Curso Atención a Público a través de SIGDP

La *Tabla 41* muestra el estado de ejecución del curso SIGDP, tomando en consideración el perfil del usuario que lo ejecuta.

Tabla 41: Estado de ejecución del curso SIGDP por perfil del usuario que lo ejecuta

Perfil	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Asistente	90	5	30	125
Defensor	108	10	26	144
Periodista	1		1	2
Profesional DAR	3			3
Total	202	15	57	274

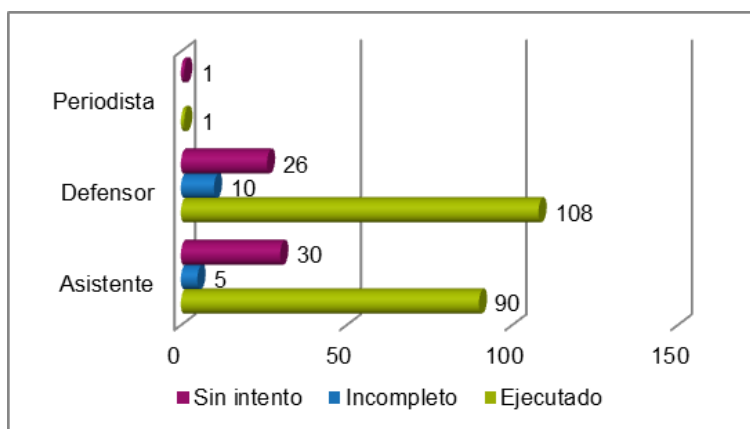


Ilustración 19: Estado de ejecución del curso SIGDP por perfil del usuario que lo ejecuta

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- Los usuarios con perfil de cargo Defensor (ya sea locales o licitados), son los que ejecutaron en mayor porcentaje el curso SIGDP (**39,41%**), en contraste con ello, el perfil que no ejecutó en mayor medida los cursos, es el de Asistente con un **10,94%** del total.

3.2.2.2.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 42* muestra el estado de ejecución del curso “Habilidades Blandas” atendiendo al perfil de cargo de los usuarios.

Tabla 42: Estado de ejecución del curso habilidades blandas por perfil del usuario que lo ejecuta

Perfil	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Asistente	85	7	33	125
Defensor	100	11	33	144
Periodista	1		1	2
Profesional DAR	3			3
Total	189	18	67	274

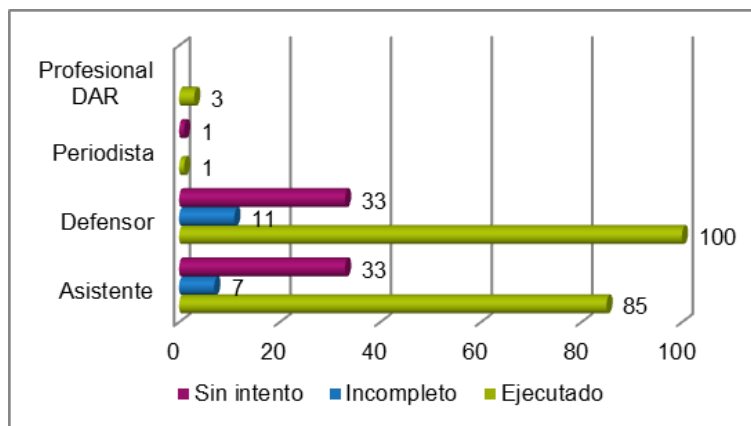


Ilustración 20: Estado de ejecución del curso habilidades blandas por perfil del usuario que lo ejecuta

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- El porcentaje de usuarios que no intentaron realizar los cursos, es igual tanto para Defensores como para Asistentes (**12,04%**).
- Los usuarios con perfil de cargo Defensor (ya sea locales o licitados), son los que ejecutaron en mayor porcentaje el curso de Habilidades Blandas (**36,49%**).

3.2.2.2.3 Curso Defensa Especializada

La *Tabla 43* muestra el estado de ejecución del curso Defensa Especializada, tomando en consideración el perfil del usuario que lo ejecuta.

Tabla 43: Estado de ejecución del curso defensa especializada por perfil del usuario que lo ejecuta

Perfil	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Asistente	82	9	34	125
Defensor	96	15	33	144
Periodista	1		1	2
Profesional DAR	3			3
Total	182	24	68	274

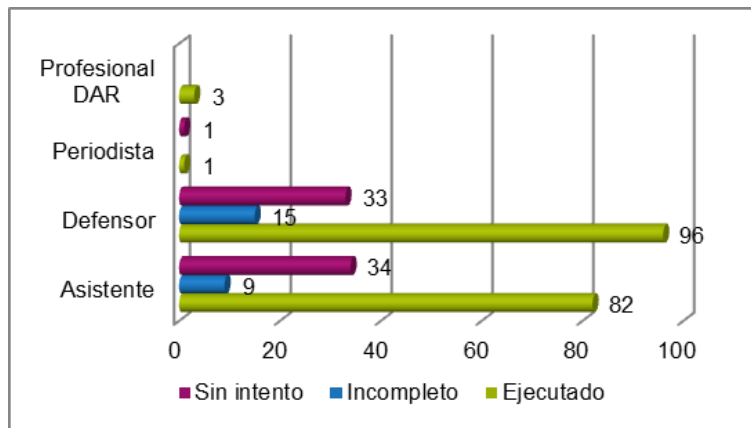


Ilustración 21: Estado de ejecución del curso defensa especializada por perfil del usuario que lo ejecuta

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- El porcentaje de usuarios que no intentaron realizar los cursos, es igual tanto para Defensores como para Asistentes (**12,04%**).
- Los usuarios con perfil de cargo Defensor (ya sea locales o licitados), son los que ejecutaron en mayor porcentaje el curso de Defensa Especializada (**35,03%**).

3.2.2.2.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 44* muestra el estado de ejecución del curso Atención a Público, atendiendo al perfil de cargo de los usuarios.

Tabla 44: Estado de ejecución del curso atención a público por perfil del usuario que lo ejecuta

Perfil	Ejecutado	Incompleto	No se ha intentado	Total
Asistente	83	3	39	125
Defensor	97	7	40	144
Periodista	1		1	2
Profesional DAR	3			3
Total	184	10	80	274

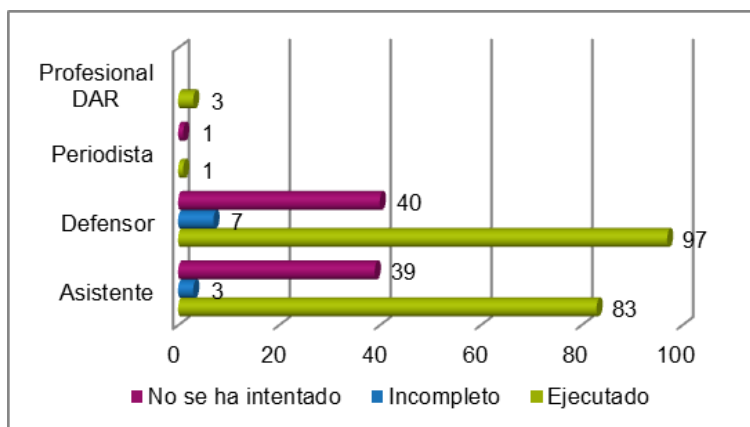


Ilustración 22: Estado de ejecución del curso atención a público por perfil del usuario que lo ejecuta

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- Los usuarios con perfil de cargo Defensor (ya sea locales o licitados), son los que ejecutaron en mayor porcentaje el curso Atención a Público (**35,40%**). Sin embargo, también se trata del perfil que no ejecutó en mayor medida los cursos, con un **14,59%** de representatividad.

3.2.2.3 Resultados por tipo de oficina

En este apartado se presentan los resultados sobre la aceptación de cada uno de los cursos del plan de formación por tipo de oficina, desde la perspectiva de ejecución de los mismos por parte de los usuarios.

3.2.2.3.1 Curso Atención a Público a través de SIGDP

La cantidad de usuarios que ejecutaron el curso SIGDP, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen, se encuentra detallado en la *Tabla 45*.

Tabla 45: Estado de ejecución del curso SIGDP por tipo de oficina

Tipo Oficina	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Licitada	81	8	33	122
Local	121	7	24	152
Total	202	15	57	274

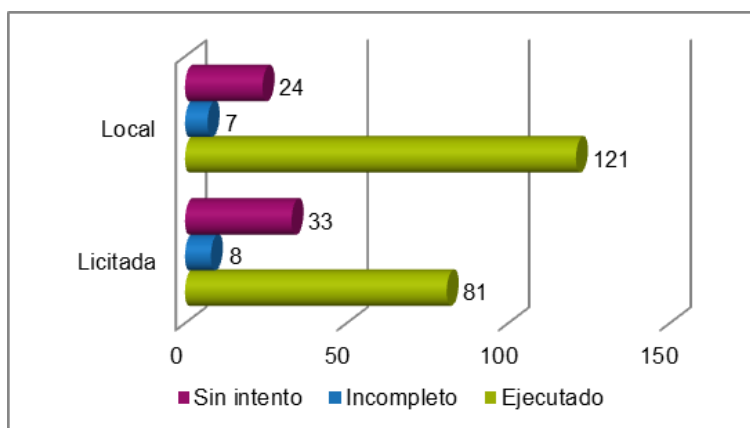


Ilustración 23: Estado de ejecución del curso SIGDP por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que no ejecutaron el curso SIGDP pertenecen a oficinas licitadas (**12,04%**).
- La mayor cantidad de usuarios que ejecutaron el curso SIGDP pertenecen a oficinas locales (**44,16%**).

3.2.2.3.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 46* muestra el estado de ejecución del curso de Habilidades Blandas, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen los usuarios.

Tabla 46: Estado de ejecución del curso habilidades blandas por tipo de oficina

Tipo Oficina	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Licitada	72	9	41	122
Local	117	9	26	152
Total	189	18	67	274

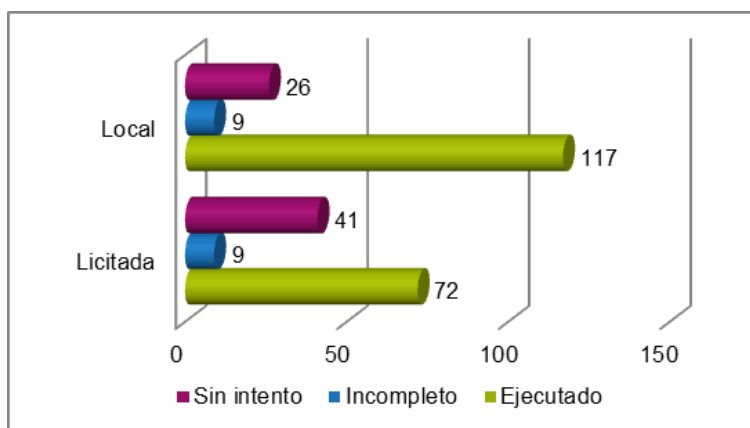


Ilustración 24: Estado de ejecución del curso habilidades blandas por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que no ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas licitadas (**14,96%**).
- La mayor cantidad de usuarios que ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas locales (**42,70%**).

3.2.2.3.3 Curso Defensa Especializada

La cantidad de usuarios que ejecutaron el curso SIGDP, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen, se encuentra detallado en la *Tabla 47*.

Tabla 47: Estado de ejecución del curso defensa especializada por tipo de oficina

Tipo Oficina	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Licitada	67	12	43	122
Local	115	12	25	152
Total	182	24	68	274

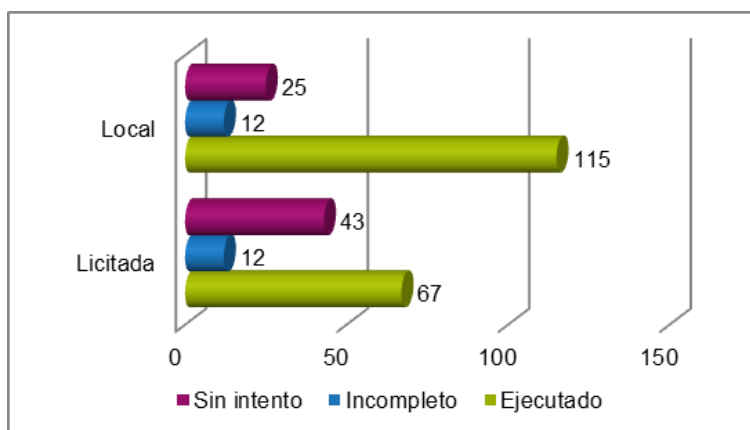


Ilustración 25: Estado de ejecución del curso defensa especializada por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que no ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas licitadas (**15,69%**).
- La mayor cantidad de usuarios que ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas locales (**41,97%**).

3.2.2.3.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 48* muestra el estado de ejecución del curso Atención a Público, atendiendo al tipo de oficina a la que pertenecen los usuarios.

Tabla 48: Estado de ejecución del curso atención a público por tipo de oficina

Tipo Oficina	Ejecutado	Incompleto	Sin intento	Total
Licitada	71	3	48	122
Local	113	7	32	152
Total	184	10	80	274

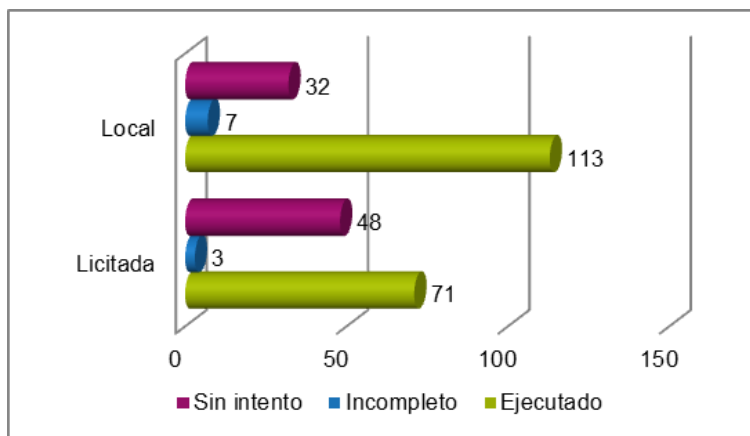


Ilustración 26: Estado de ejecución del curso atención a público por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que no ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas licitadas (**17,51%**).
- La mayor cantidad de usuarios que ejecutaron el curso de Habilidades Blandas pertenecen a oficinas locales (**41,24%**).

3.2.2.4 Resultados globales

La *Tabla 49* presenta un resumen de los resultados por curso, como una manera de evidenciar la diferencia en ejecución de cada uno de ellos.

Tabla 49: Estado de ejecución de los cursos parte del plan de formación

Curso	Ejecutado	Incompleto	Sin intento
Atención a Público a través de SIGDP	202	15	57
Habilidades Blandas	189	18	67
Defensa Especializada	182	24	68
Atención a Público	184	20	80

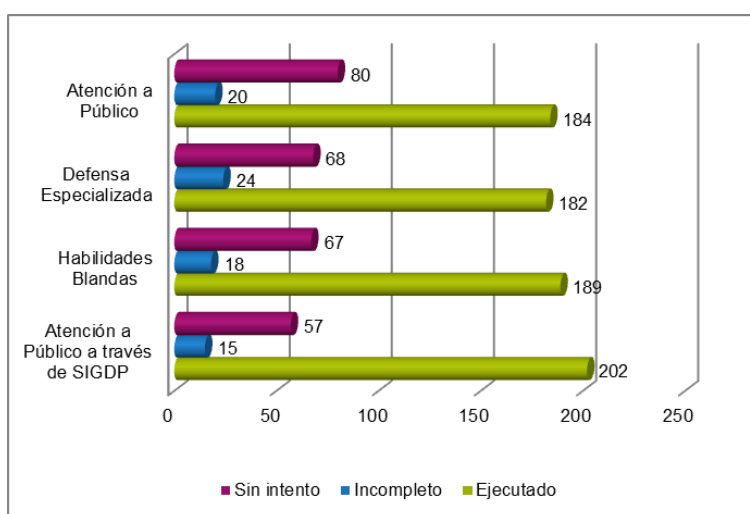


Ilustración 27: Estado de ejecución del curso atención a público por tipo de oficina

De la información presentada anteriormente, se puede concluir que:

- El curso con menos adherencia por parte de los usuarios es el de Atención a Público (**29,19%**), entre las razones podrían justificar este resultado se cuenta:
 - Es el último curso a ejecutar y los usuarios no tuvieron el tiempo de complementarlo.
 - La información contenida en el curso no fue de interés para los usuarios de la DPP.
- El curso de Defensa Especializada, fue el que contó con más usuarios que dejaron incompleta la ejecución del mismo (**8,76%**), esto puede deberse a la extensión del contenido.
- El curso SIGDP, fue el que contó con la mayor ejecución por parte de los usuarios (**73,72%**).

3.2.3 Resultados de las evaluaciones

Cada uno de los cursos *e-learning* que son parte del plan de formación, cuentan con una evaluación. Esta consta de 10 preguntas de selección múltiple. Dichas evaluaciones tienen como propósito comprobar que las temáticas impartidas en cada uno de los cursos fueron comprendidas por los usuarios.

La nota mínima de aprobación para estas evaluaciones es de **70%**. Cada usuario tuvo la opción de realizar tres intentos (por si no aprobaron en el primero) para responder los cuestionarios, tomando la nota más alta como la nota de aprobación²¹. Los estados definidos para realizar este análisis son Aprobado y Reprobado.

Así mismo, para todos los usuarios que aprobaron los cursos se dispuso de un certificado de aprobación (*Ilustración 28*) de cada uno de los cursos para ser descargado una vez finalizado el plazo definido.



Ilustración 28: Certificado de aprobación de los cursos del plan de formación

El desarrollo del presente apartado contempla tanto la cantidad de personas que aprobaron los cursos como aquellos que reprobaron, especificando los resultados obtenidos a nivel regional, por perfil de cargo de los usuarios y el tipo de oficina a la que pertenecen.

3.2.3.1 Resultados a nivel regional

Los resultados a nivel regional respecto de las evaluaciones de cada uno de los cursos del plan de formación, se presenta en los siguientes apartados.

3.2.3.1.1 Curso Atención a Público a través de SIGDP

La *Tabla 50* muestra los resultados de las evaluaciones del curso "Atención a Público a través de SIGDP", a nivel regional.

²¹ Para consultar sobre los datos de ejecución y evaluación de los usuarios de manera individual, e incluso conocer la nota de aprobación o reprobación de los mismos, se debe consultar el siguiente documento: Reporte_20150710.xlsx.

Tabla 50: Estado de aprobación del curso SIGDP a nivel regional

Región	Nombre	Aprobado	Reprobado	Total
1	Tarapacá	5		5
2	Antofagasta	13	2	15
3	Atacama	7	2	9
4	Coquimbo	14	2	16
5	Valparaíso	21	2	23
6	O'Higgins	11		11
7	Maule	14		14
8	Biobío	27	3	30
9	La Araucanía	18	3	21
10	Los Lagos	8	9	17
11	Aysén	3		3
12	Magallanes	10		10
14	Los Ríos	7		7
15	Arica y Parinacota	8		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	33	12	45
SUR	Región Metropolitana Sur	33	7	40
Total general		232	42	274
Porcentaje de aprobación		85%	15%	100%

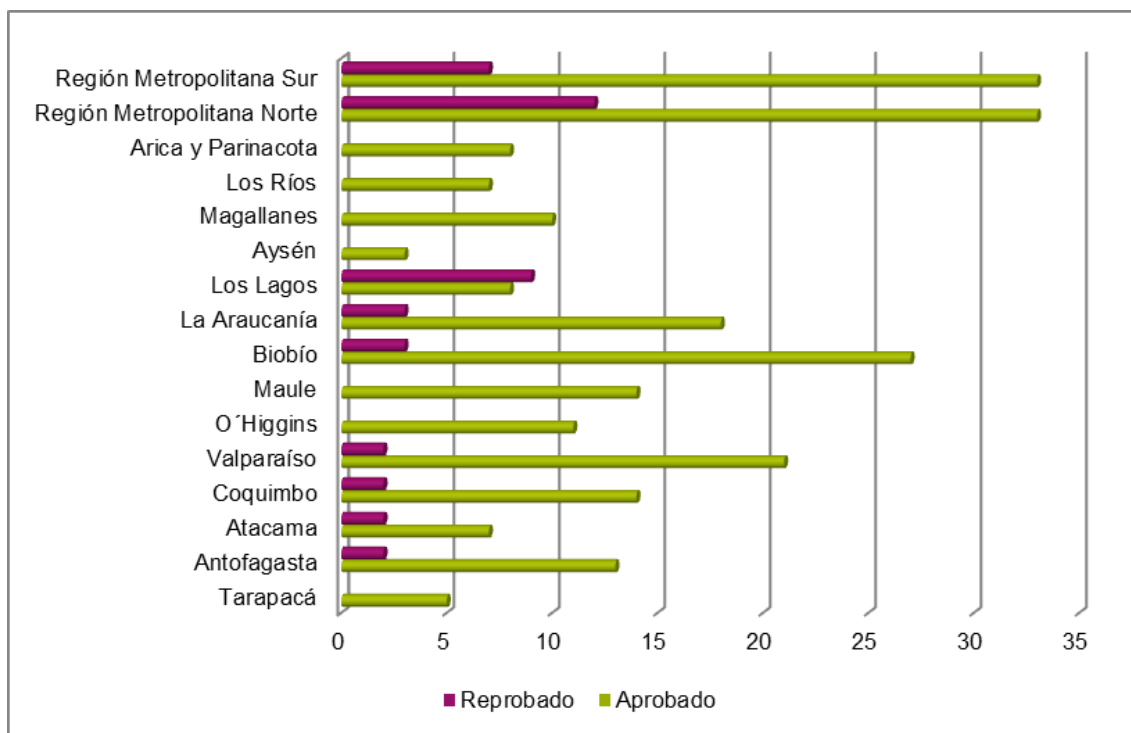


Ilustración 29: Estado de aprobación del curso SIGDP a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones.

- Las regiones Tarapacá, O'Higgins, Maule, Aysén, Magallanes, Los Ríos y, Arica y Parinacota, tienen la totalidad de los usuarios matriculados con el curso aprobado.

- La mayor cantidad de usuarios reprobados se encuentran en la Región Metropolitana Norte (**4,38%**) y en la región de Los Lagos (**3,28%**). Lo anterior se explica porque dichas personas no realizaron el curso ni la evaluación.

3.2.3.1.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 51* muestra los resultados de las evaluaciones del curso “Habilidades Blandas” a nivel regional.

Tabla 51: Estado de aprobación del curso habilidades blandas a nivel regional

Región	Nombre	Aprobado	Reprobado	Total
1	Tarapacá	5		5
2	Antofagasta	13	2	15
3	Atacama	7	2	9
4	Coquimbo	14	2	16
5	Valparaíso	18	5	23
6	O'Higgins	11		11
7	Maule	14		14
8	Biobío	26	4	30
9	La Araucanía	17	4	21
10	Los Lagos	8	9	17
11	Aysén	3		3
12	Magallanes	10		10
14	Los Ríos	6	1	7
15	Arica y Parinacota	8		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	29	16	45
SUR	Región Metropolitana Sur	34	6	40
Total general		223	51	274
Porcentaje de aprobación		81%	19%	100%

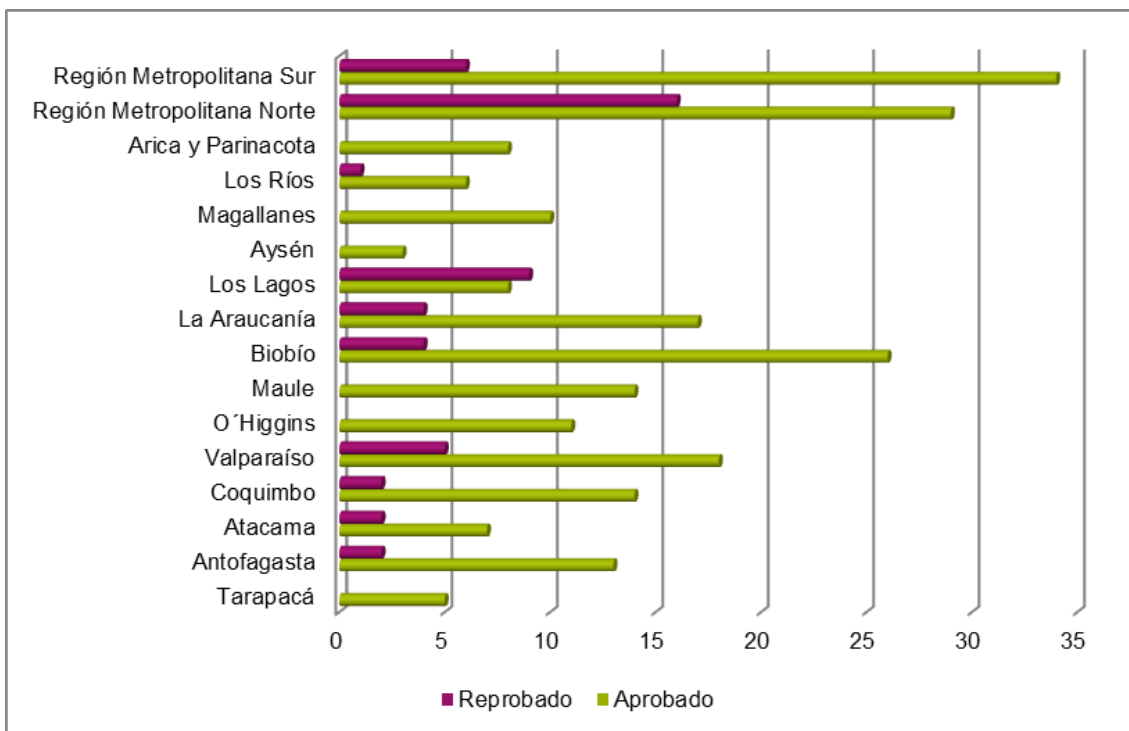


Ilustración 30: Estado de aprobación del curso habilidades blandas a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones.

- Las regiones de Tarapacá, O'Higgins, Maule, Aysén, Magallanes, Los Ríos y, Arica y Parinacota, tienen la totalidad de los usuarios matriculados con el curso aprobados.
- La mayor cantidad de usuarios reprobados se encuentran en la región Metropolitana Norte (**5,84%**) y en la región de Los Lagos (**3,28%**), esto obedece a que dichas personas no realizaron el curso ni la evaluación.

3.2.3.1.3 Curso Defensa Especializada

La *Tabla 52* muestra los resultados de las evaluaciones del curso “Defensa Especializada” a nivel regional.

Tabla 52: Estado de aprobación del curso defensa especializada a nivel regional

Región	Nombre	Aprobado	Reprobado	Total
1	Tarapacá	5		5
2	Antofagasta	13	2	15
3	Atacama	6	3	9
4	Coquimbo	14	2	16
5	Valparaíso	13	10	23
6	O'Higgins	11		11
7	Maule	14		14
8	Biobío	26	4	30
9	La Araucanía	17	4	21
10	Los Lagos	7	10	17
11	Aysén	3		3
12	Magallanes	10		10
14	Los Ríos	7		7
15	Arica y Parinacota	8		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	29	16	45
SUR	Región Metropolitana Sur	33	7	40
Total general		216	58	274
Porcentaje de aprobación		79%	21%	100%

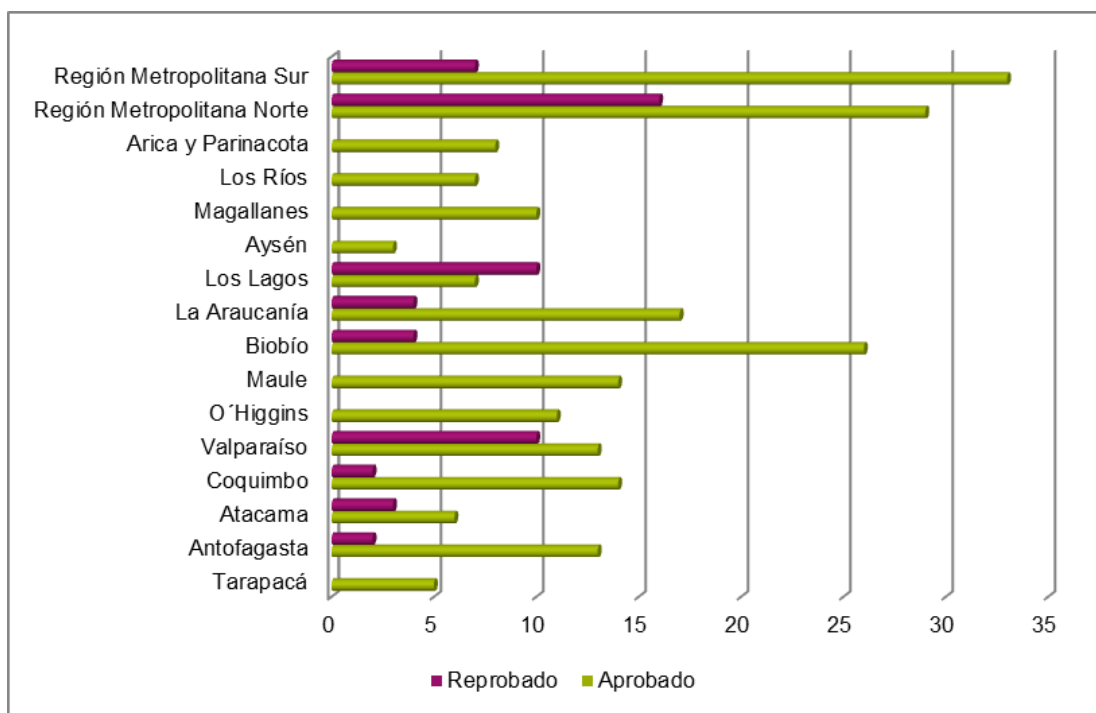


Ilustración 31: Estado de aprobación del curso defensa especializada a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones.

- Las regiones de Tarapacá, O'Higgins, Maule, Aysén, Magallanes, Los Ríos y, Arica y Parinacota, tienen la totalidad de los usuarios matriculados con el curso aprobado.
- La mayor cantidad de usuarios reprobados se encuentran en la región Metropolitana Norte (**5,84%**), en la región de Los Lagos y en la de Valparaíso (**3,64%** de usuarios cada una). Lo anterior se explica porque estas personas no realizaron el curso ni la evaluación del curso Defensa Especializada.

3.2.3.1.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 53* muestra los resultados de las evaluaciones del curso "Atención a Público" a nivel regional.

Tabla 53: Estado de aprobación del curso atención a público a nivel regional

Región	Nombre	Aprobado	Reprobado	Total
1	Tarapacá	5		5
2	Antofagasta	13	2	15
3	Atacama	7	2	9
4	Coquimbo	15	1	16
5	Valparaíso	18	5	23
6	O'Higgins	11		11
7	Maule	14		14
8	Biobío	25	5	30
9	La Araucanía	14	7	21
10	Los Lagos	8	9	17
11	Aysén	3		3
12	Magallanes	10		10
14	Los Ríos	7		7
15	Arica y Parinacota	8		8
NORTE	Región Metropolitana Norte	33	12	45
SUR	Región Metropolitana Sur	34	6	40
Total general		225	49	275
Porcentaje de aprobación		82%	18%	100%

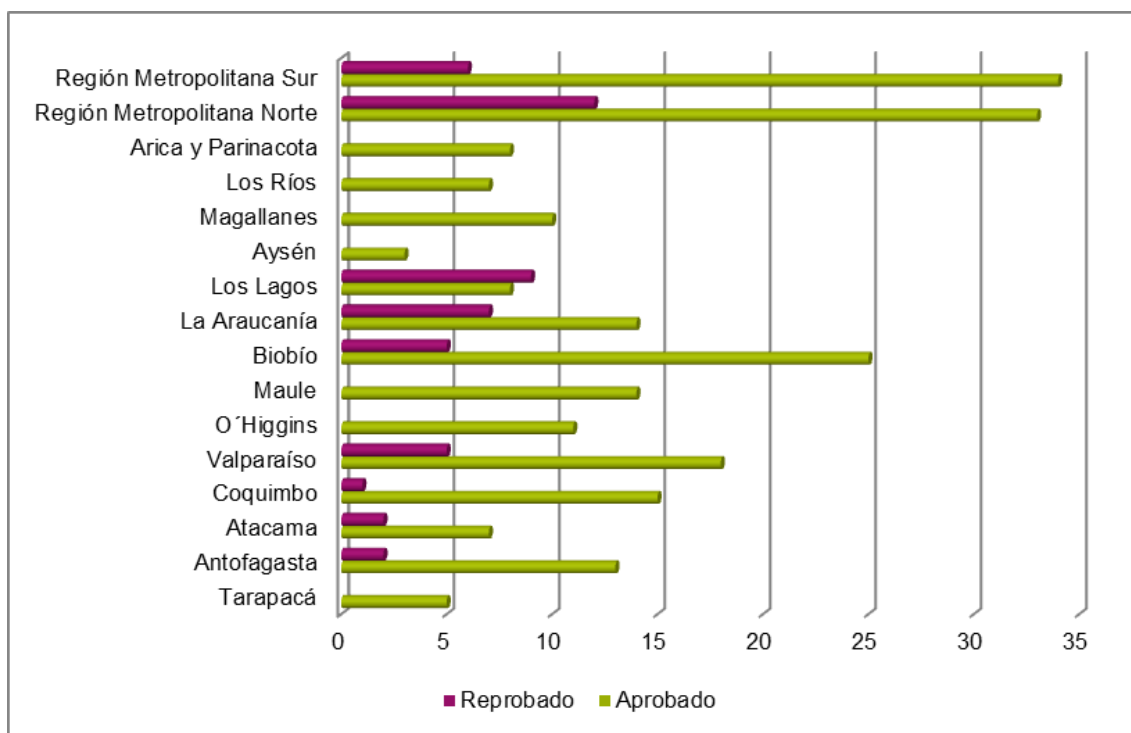


Ilustración 32: Estado de aprobación del curso atención a público a nivel regional

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones.

- Las regiones de Tarapacá, O'Higgins, Maule, Aysén, Magallanes, Los Ríos y Arica y Parinacota, tienen la totalidad de los usuarios matriculados con el curso aprobado.
- La mayor cantidad de usuarios reprobados se pueden identificar en la región Metropolitana Norte (4,37%) y en la región de Los Lagos (3,28% de usuarios), esto se debe a que estas personas no realizaron el curso ni la evaluación del curso Atención a Público.

3.2.3.2 Resultados por perfil

Los resultados de las evaluaciones de cada uno de los cursos del plan de formación respecto del perfil de cargo de los usuarios que lo realizaron se presentan en los siguientes apartados.

3.2.3.2.1 Curso Atención a Público a través de SIGDP

La *Tabla 54* detalla el nivel de aprobación de los usuarios en el curso SIGDP, en relación con el perfil de cargo que tienen en la institución.

Tabla 54: Estado de aprobación del curso SIGDP por perfil de cargo

Perfil	Aprobado	Reprobado	Total
Asistente	105	20	125
Defensor	123	21	144
Periodista	1	1	2
Profesional DAR	3		3
Total	232	42	274
Porcentaje de aprobación	85%	15%	100%

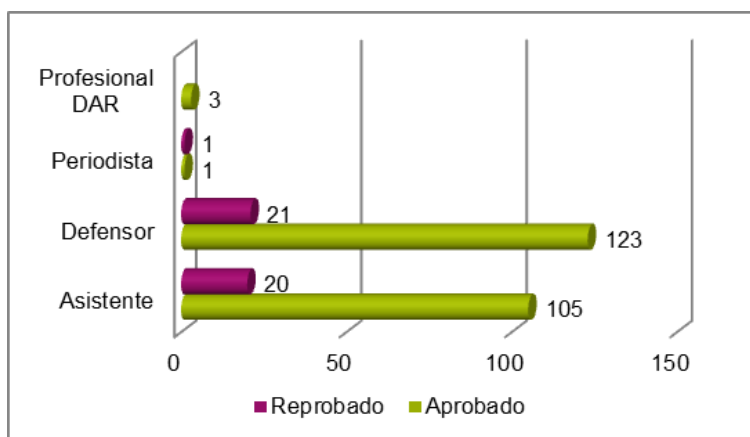


Ilustración 33: Estado de aprobación del curso SIGDP por perfil de cargo

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- La mayor cantidad de los usuarios que aprobaron el curso SIGDP son Defensores, y un dato interesante que complementa esta información es que 8 de ellos (**2,91%**) sin haber ejecutado el curso, aprobaron la evaluación. Así mismo, de los 105 usuarios con perfil Asistente que aprobaron los cursos, 12 de ellos (**4,37%**) no ejecutaron el curso, sin embargo aprobaron la evaluación. Lo anterior podría explicarse porque muchos de estos funcionarios tienen un conocimiento avanzando en el manejo del sistema.
- Los usuarios con perfil de cargo Defensor, tienen el mayor porcentaje de reprobación del curso SIGDP ejecutando el curso previamente (**1,09%**).

3.2.3.2.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 55* detalla el nivel de aprobación de los usuarios en el curso de Habilidades Blandas, en relación con el perfil de cargo con el que se desenvuelven en la institución.

Tabla 55: Estado de aprobación del curso habilidades blandas por perfil de cargo

Perfil	Aprobado	Reprobado	Total
Asistente	99	26	125
Defensor	120	24	144
Periodista	1	1	2
Profesional DAR	3		3
Total	223	51	274
Porcentaje de aprobación	81%	19%	100%

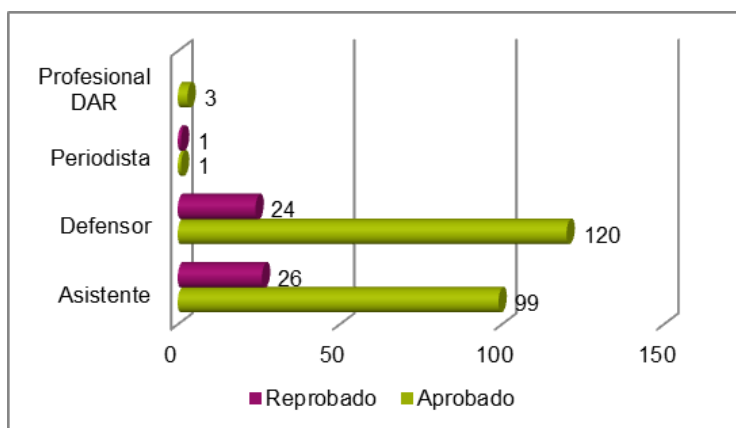


Ilustración 34: Estado de aprobación del curso habilidades blandas por perfil de cargo

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso son Defensores. Adicionalmente, 12 de ellos (**4,37%**) no ejecutaron el curso y aun así lo aprobaron. Así mismo, de los 99 usuarios con perfil Asistente que aprobaron los cursos, 11 (**4,01%**) aprobaron la evaluación sin haber ejecutado el curso.
- Los usuarios con perfil de cargo asistente, tienen el mayor porcentaje de reprobación del curso, ejecutando el curso previamente (**1,45%**).

3.2.3.2.3 Curso Defensa Especializada

La *Tabla 56* presenta el nivel de aprobación de los usuarios en el curso de Defensa Especializada, en relación con el perfil de cargo que tienen en la institución.

Tabla 56: Estado de aprobación del curso defensa especializada por perfil de cargo

Perfil	Aprobado	Reprobado	Total
Asistente	94	31	125
Defensor	119	25	144
Periodista	1	1	2
Profesional DAR	2	1	3
Total	216	58	274
Porcentaje de aprobación	79%	21%	100%

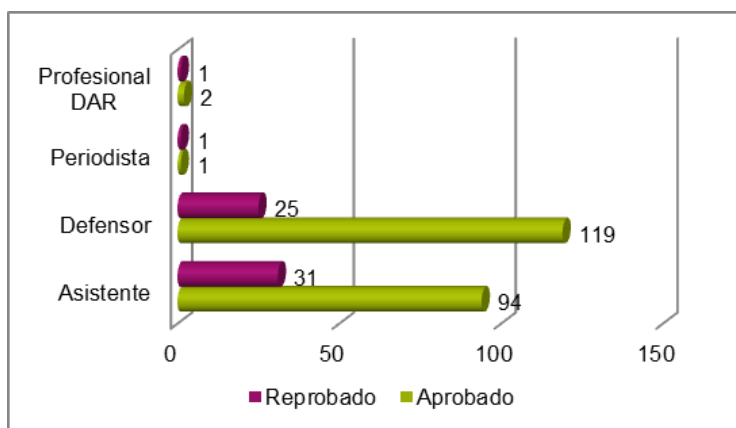


Ilustración 35: Estado de aprobación del curso defensa especializada por perfil de cargo

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso son Defensores. De manera adicional, 11 de ellos (**4,01%**) sin haber ejecutado el curso aprobaron la evaluación. Así mismo, de los 94 usuarios con perfil Asistente que aprobaron los cursos, 9 (**3,28%**) no habiendo ejecutado el curso lo aprobaron.
- Los usuarios con perfil de cargo Asistente, tienen el mayor porcentaje de reprobación del curso, habiendo ejecutando el curso previamente (**2,18%**).

3.2.3.2.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 57* muestra el nivel de aprobación de los usuarios en el curso Atención a Público, en relación con el perfil de cargo que tienen en la institución.

Tabla 57: Estado de aprobación del curso atención a público por perfil de cargo

Perfil	Aprobado	Reprobado	Total
Asistente	104	21	125
Defensor	118	26	144
Periodista	1	1	2
Profesional DAR	2	1	3
Total	225	49	274
Porcentaje de aprobación	82%	18%	100%

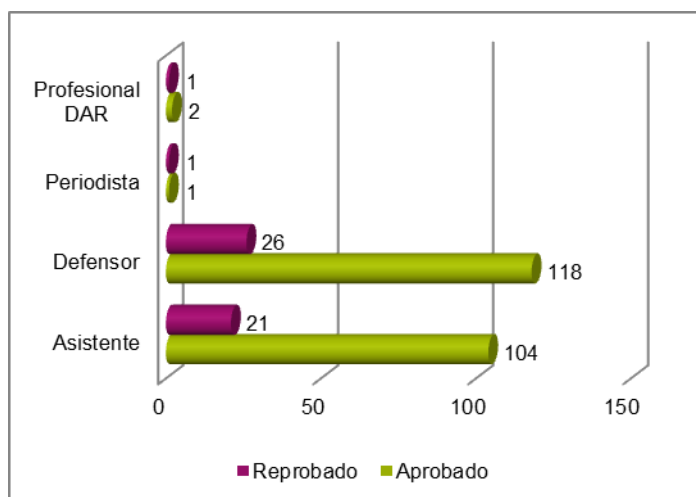


Ilustración 36: Estado de aprobación del curso atención a público por perfil de cargo

Algunos resultados relevantes de mencionar sobre la información presentada son los siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso son Defensores. Complementando esta información, 16 de ellos (**5,83%**) no ejecutaron el curso, sin embargo aprobaron la evaluación. Así mismo, de los 104 usuarios con perfil Asistente que aprobaron los cursos, 19 (**6,93%**) no ejecutaron el curso pero aprobaron la evaluación.
- Los usuarios con perfil de cargo Defensor, tienen el mayor porcentaje de reprobación del curso, ejecutando el curso previamente (**0,72%**).

3.2.3.3 Resultados por tipo de oficina

Los resultados sobre el nivel de aprobación de cada uno de los cursos del plan de formación por tipo de oficina, se presentan en los siguientes apartados.

3.2.3.3.1 Curso Atención a Público a través de SIGDP

La *Tabla 58* muestra la cantidad de usuarios aprobados versus los reprobados para el curso SIGDP, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen.

Tabla 58: Estado de aprobación del curso SIGDP por tipo de oficina

Tipo Oficina	Aprobado	Reprobado	Total
Licitada	96	26	122
Local	136	16	152
Total	232	42	274
Porcentaje de aprobación	85%	15%	100%

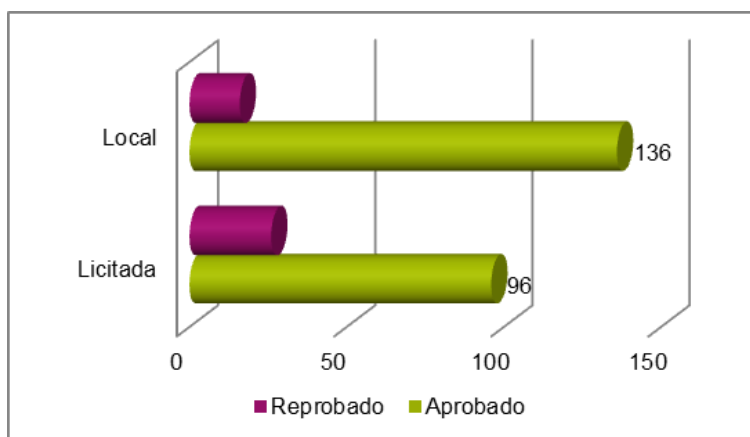


Ilustración 37: Estado de aprobación del curso SIGDP por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso SIGDP pertenecen a oficinas locales (**49,63%**).
- La mayor cantidad de usuarios que reprobaron el curso SIGDP pertenecen a oficinas licitadas (Defensores puntualmente), esto puede ser explicado porque los mismos no manejan a diario el sistema y como usuarios no están familiarizados con las funcionalidades. Por otro lado, el **8,02%** de los usuarios que reprobaron el curso, fue porque no lo ejecutaron.

3.2.3.3.2 Curso Habilidades Blandas

La *Tabla 59* muestra la cantidad de usuarios aprobados versus los reprobados para el curso de Habilidades Blandas, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen.

Tabla 59: Estado de aprobación del curso habilidades blandas por tipo de oficina

Tipo Oficina	Aprobado	Reprobado	Total
Licitada	90	32	122
Local	133	19	152
Total	223	51	274
Porcentaje de aprobación	81%	19%	100%

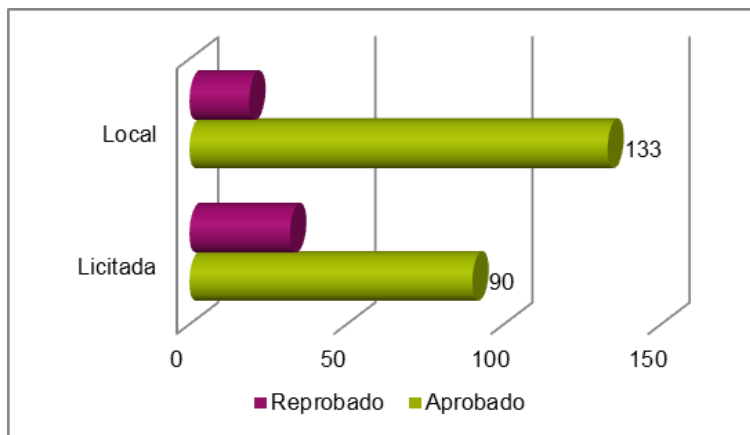


Ilustración 38: Estado de aprobación del curso habilidades blandas por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso pertenecen a oficinas locales (**48,54%**).
- La mayor cantidad de usuarios que reprobaron el curso pertenecen a oficinas locales (5 personas). Así mismo, el **16,05%** de los usuarios que reprobaron el curso, no lo ejecutaron.

3.2.3.3.3 Curso Defensa Especializada

La *Tabla 60* muestra la cantidad de usuarios aprobados versus los reprobados para el curso de Defensa Especializada, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen.

Tabla 60: Estado de aprobación del curso defensa especializada por tipo de oficina

Tipo Oficina	Aprobado	Reprobado	Total
Licitada	85	37	122
Local	131	21	152
Total	216	58	274
Porcentaje de aprobación	79%	21%	100%

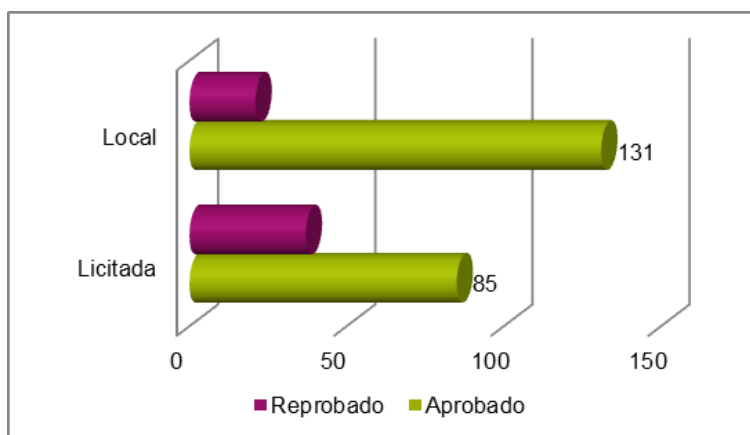


Ilustración 39: Estado de aprobación del curso defensa especializada por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso pertenecen a oficinas locales (**47,81%**).
- La mayor cantidad de usuarios que reprobaron el curso pertenecen a oficinas licitadas (5 personas). Así mismo, el **17,51%** de los usuarios que reprobaron el curso, no lo ejecutaron.

3.2.3.3.4 Curso Atención a Público

La *Tabla 61* muestra la cantidad de usuarios aprobados versus los reprobados para el curso de Atención a Público, atendiendo al tipo de oficina al que pertenecen.

Tabla 61: Estado de aprobación del curso atención a público por tipo de oficina

Tipo Oficina	Aprobado	Reprobado	Total
Licitada	92	30	122
Local	133	19	152
Total	225	49	274
Porcentaje de aprobación	82%	18%	100%

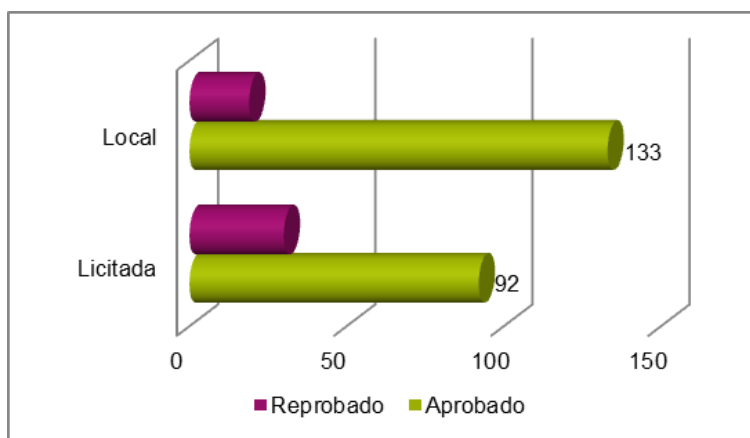


Ilustración 40: Estado de aprobación del curso atención a público por tipo de oficina

Algunas conclusiones que se evidencian de la información presentada son las siguientes:

- La mayor cantidad de usuarios que aprobaron el curso pertenecen a oficinas locales (**48,54%**).
- La mayor cantidad de usuarios que reprobaron el curso pertenecen a oficinas locales (4 personas). Así mismo, el **16,42%** de los usuarios que reprobaron el curso, no lo ejecutaron.

3.2.3.4 Resultados globales

La *Tabla 62* presenta un resumen con los resultados por curso, como la manera de evidenciar la diferencia en aprobación de cada uno de ellos.

Tabla 62: Estado de aprobación de los cursos parte del plan de formación

Curso	Aprobado	Reprobado
Atención a Público a través de SIGDP	232	42
Atención a Público	225	49
Habilidades Blandas	223	51
Defensa Especializada	216	58

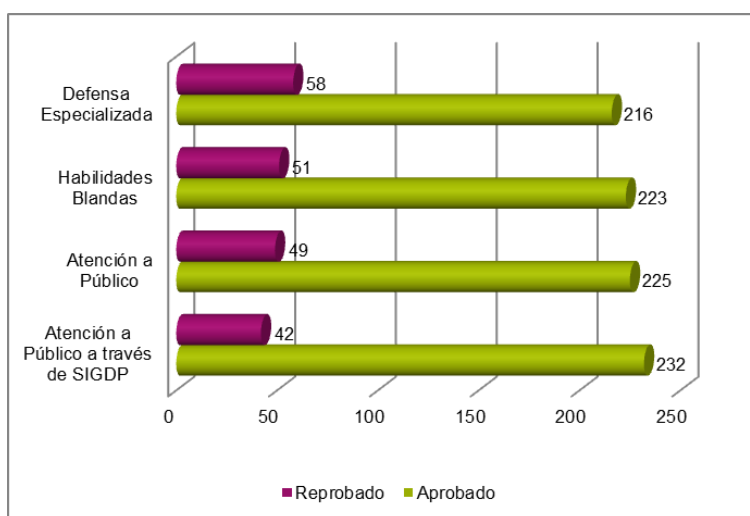


Ilustración 41: Estado de aprobación de los cursos parte del plan de formación

De la información presentada, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Un **84,67%** de los usuarios que realizaron la evaluación del curso SIGDP, lo aprobaron. El **15,33%** restante corresponde a usuarios que reprobaron el curso, ya sea porque:
 - Realizando el curso obtuvieron notas de evaluación menores al 70% requerido para la aprobación (5 usuarios tienen esta situación y corresponden al **1,82%** de los reprobados).
 - No realizaron las evaluaciones y tampoco ejecutaron el curso (37 usuarios que corresponden al **13,50%** de los reprobados).
- Un **81,38%** de los usuarios que realizaron la evaluación del curso Habilidades Blandas, lo aprobaron. El **18,62%** restante corresponde a usuarios que reprobaron el curso, ya sea porque:
 - Realizando el curso obtuvieron notas de evaluación insuficientes para la aprobación (6 usuarios tienen esta situación y corresponden al **2,19%**).
 - No realizaron las evaluaciones y tampoco ejecutaron el curso (44 usuarios que corresponden al **16,05%** de los reprobados).
- Un **78,83%** de los usuarios que realizaron la evaluación del curso Defensa Especializada lo aprobaron. El **21,16%** restante corresponde a usuarios que reprobaron el curso, ya sea porque:
 - Realizando el curso obtuvieron notas de evaluación insuficientes (10 usuarios tienen esta situación y corresponden al **3,64%** de los reprobados).

- No realizaron las evaluaciones y tampoco ejecutaron el curso (48 usuarios que corresponden al **17,51%** de los reprobados).
- Un **82,11%** de los usuarios que realizaron la evaluación del curso Atención a Público, lo aprobaron. El **17,88%** restante corresponde a usuarios que reprobaron el curso, ya sea porque:
 - Habiendo realizado el curso obtuvieron notas menores al 70% requerido para la aprobación (4 usuarios tienen esta situación y corresponden al **1,45%** de los reprobados).
 - No realizaron las evaluaciones y tampoco ejecutaron el curso (39 usuarios que corresponden al **14,23%** de los reprobados).

3.3 Visión de agentes clave

Esta perspectiva busca contar con la retroalimentación de una muestra de funcionarios y defensores respecto de las iniciativas propuestas. La *Ilustración 42* detalla los objetivos esperados y las actividades realizadas.

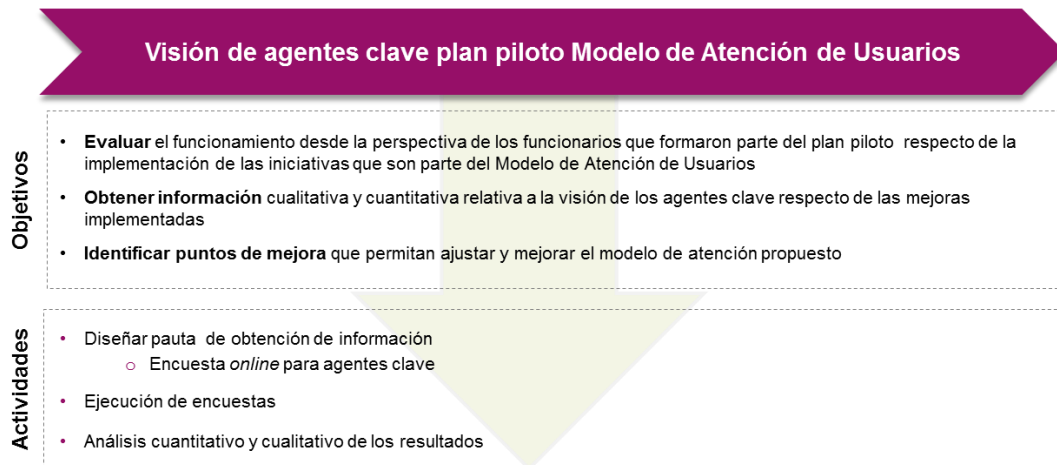


Ilustración 42: Objetivos y actividades para obtener la visión de agentes clave del plan piloto

La técnica utilizada para evaluar desde esta perspectiva es la encuesta *online*, la cual fue aplicada en una muestra de agentes clave pertenecientes a oficinas que fueron parte del piloto. Con esto se busca relevar su opinión respecto de las iniciativas implementadas en el plan piloto. Los perfiles de cargo incluidos para este estudio son:

- Directores Administrativos Regionales (14).
- Periodistas Regionales (11).
- Defensores (19).
- Asistentes administrativos (22).

La distribución de la cantidad de funcionarios por perfil de cargo que respondió la encuesta enviada electrónicamente se muestra en la *Ilustración 43*.

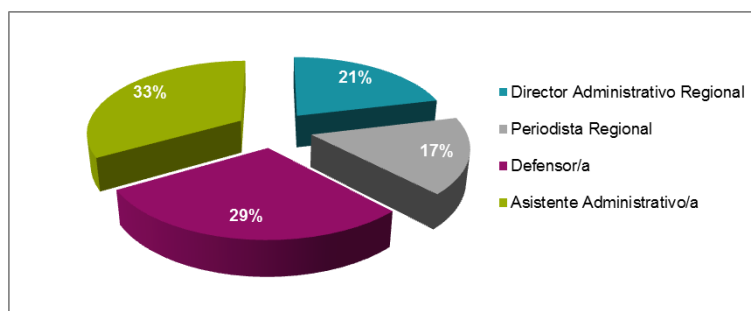


Ilustración 43: Perfiles de cargo que intervinieron en la obtención de la visión de agentes clave

3.3.1 Pauta de evaluación

La pauta de evaluación utilizada para esta técnica incluyó 28 preguntas, las cuales apuntaban a las siguientes temáticas:

- **Preguntas generales:** para conocer la impresión de los funcionarios respecto del modelo de atención de usuarios implementado. Incluye la identificación de fortalezas y debilidades del modelo y/o aspectos que ajustarían o agregarían para contar con una mejor difusión del mismo, de cara a la implementación en el resto de oficinas.
- **Políticas y procedimientos:** busca evidenciar el grado de conocimiento que los agentes clave tienen sobre estos documentos, y la medida en que ellos consideran que estos son o no un aporte para la institución.
- **Material de difusión:** busca conocer la impresión de los funcionarios respecto de la utilidad, efectividad, eficiencia, pero también las posibles carencias que visualizan con la implementación de afiches, tarjetas de presentación, videos, material para realizar solicitudes (de información, reclamos o sugerencias) y folletos, y busca.
- **Plan de formación:** conocer en qué medida los cursos *e-learning* aportaron en su labor diaria y conocimiento, que aspectos potenciarían y cuales mejorarían.

En el apartado 6.6. *Anexo 6: Pauta encuesta online* de la sección de Anexos, se puede consultar la encuesta enviada (vía correo electrónico) a los funcionarios considerados en el plan piloto.

La finalidad última será entonces obtener información que destaque aspectos que permitan mejorar o ajustar el Modelo de Atención de Usuarios. Adicionalmente se realizó un análisis enfocado en representar las respuestas de los funcionarios para identificar los patrones comunes de las mismas (en función de los perfiles de los encuestados), es decir, cuáles son las respuestas más frecuentes, entregando evidencia de resultados cualitativos y cuantitativos.

El análisis de las respuestas será presentado en función de la naturaleza de las preguntas realizadas, para esto se pueden distinguir dos tipos de preguntas:

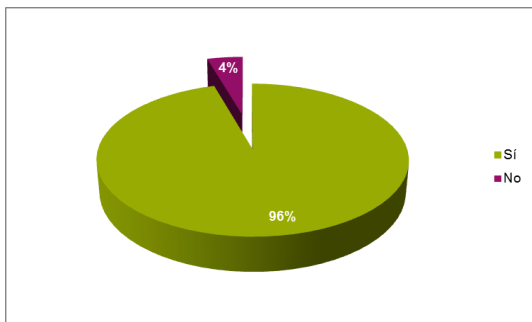
- **Abiertas:** son preguntas que dan pie para que el entrevistado entregue su opinión de manera detallada.
 - El análisis de las respuestas asociadas a este tipo de pregunta busca representar la opinión general respecto de cada pregunta.
- **Cerradas:** las respuestas a este tipo de preguntas son “sí” o “no”.
 - Para el análisis de las respuestas asociadas a este tipo de pregunta se presenta un análisis cuantitativo y en caso de detectar una causa asociada, se presenta una explicación al respecto.

3.3.2 Resultados extraídos de la evaluación

A continuación se presenta el análisis desglosado en tópicos que aluden directamente a las preguntas realizadas en la encuesta.

3.3.2.1 Conocimiento del Modelo de Atención de Usuarios implementado

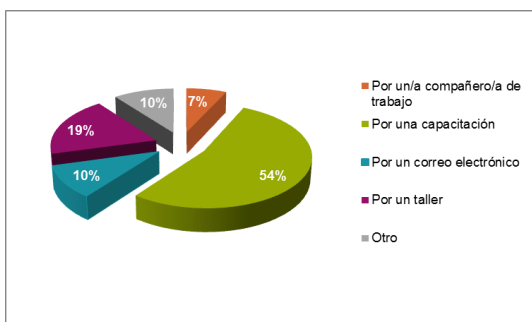
Respecto de si las personas consultadas conocen de qué se trata el plan piloto implementado en el mes de mayo, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



El **96%** de los encuestados declara conocer tanto el Modelo de Atención de Usuarios implementado como lo que el plan piloto considera (63 personas). Los roles que indicaron **no** conocerlo, son principalmente personas que declaran no haber sido parte de la difusión del mismo (3 personas).

Ilustración 44: Representación gráfica sobre el conocimiento de los funcionarios del MIAU

Los roles que contestaron positivamente a la pregunta anterior (**96%**), identificaron los medios a través de los cuales se enteraron del mismo. La distribución se muestra a continuación:



Un total de 31 personas declara que el medio por el cual se informó del nuevo modelo fue la capacitación impartida por funcionarios de la Defensoría Nacional. Otro medio por el cual se dio a conocer el modelo, y las mejoras a implementar en el piloto fueron los talleres impartidos por funcionarios del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

Ilustración 45: Representación gráfica sobre los medios en los que se dio a conocer el MIAU

3.3.2.2 Fortalezas del nuevo Modelo de Atención de Usuarios

Las principales fortalezas identificadas para el nuevo Modelo de Atención de Usuarios se grafican en la *Ilustración 46*.

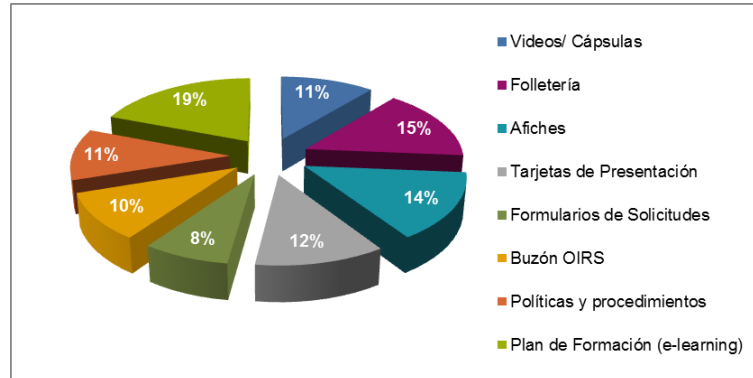


Ilustración 46: Representación gráfica sobre las fortalezas del modelo de atención de usuarios

40 respuestas apuntan a que el **plan de formación** impartido como parte del plan piloto es la mayor fortaleza del Modelo de Atención de Usuarios. Le sigue la **folletería** (30 respuestas) y los **afiches** (30 respuestas). Se destaca que en general cada una de las iniciativas fue considerada fortaleza por una cantidad homogénea de funcionarios.

3.3.2.3 Debilidades del nuevo Modelo de Atención de Usuarios

Las debilidades identificadas en el nuevo Modelo de Atención de Usuarios se grafican en la *Ilustración 47*.

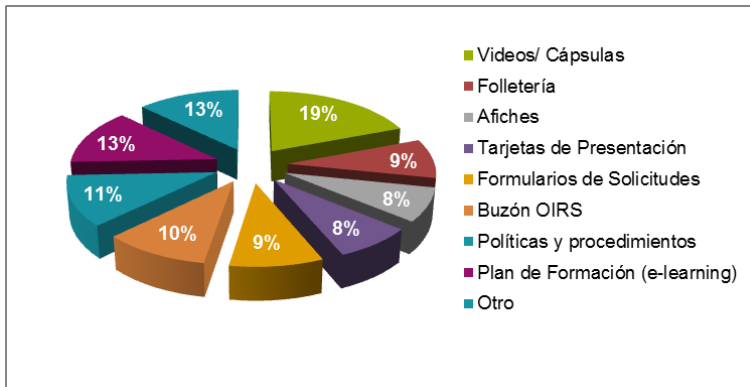


Ilustración 47: Representación gráfica sobre las debilidades del modelo de atención de usuarios

De las personas encuestadas, 15 respuestas apuntan que la principal debilidad del Modelo de Atención de Usuarios son los **videos/cápsulas** implementados. También existe una distribución relativamente homogénea de la cantidad de opiniones respecto de las debilidades, esto quiere decir que existen variadas opiniones y que todas pueden ser analizadas o por el contrario, no existe una clara debilidad en el modelo.

Así mismo, existen 10 respuestas que indican debilidades que no están dentro del listado de selección entregado. Estas debilidades sindicadas por los encuestados son:

- Modalidad de implementación desde la Defensoría Nacional hacia regiones.
- Falta de infraestructura física para aplicación del MIAU.
- Falta de recursos para poder desplegar el material audiovisual.
- Escasa participación de periodistas regionales en la definición del modelo.
- Formularios de solicitudes sin copia.
- No se hizo entrega de porta afiches para tribunales.

3.3.2.4 Continuidad a la implementación de mejoras a mediano y largo plazo

Las respuestas entregadas muestran una clara tendencia respecto a dar continuidad al Modelo de Atención de Usuarios, a través de la implementación de las mejoras de mediano y largo plazo.

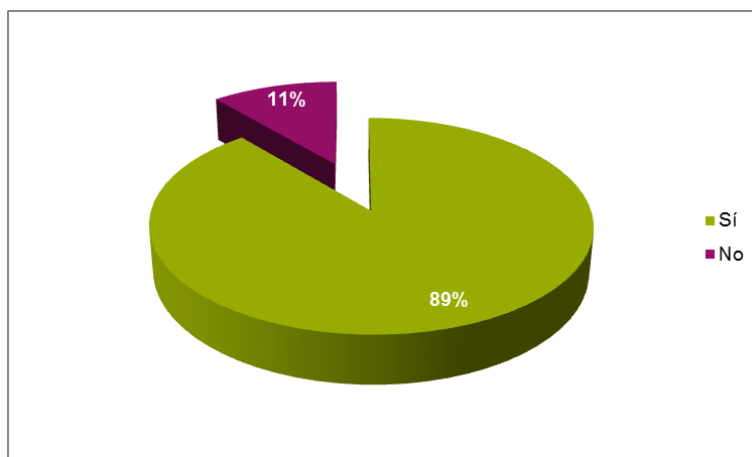


Ilustración 48: Representación gráfica sobre la continuidad en la implementación de mejoras

Del total de respuestas, 55 personas (**89%**) declaran que desean que se sigan incluyendo mejoras relativas a la atención de usuarios en oficinas, los principales motivos citados son:

- Entregar y fomentar una buena atención a los usuarios.
- Necesidad de unificar conceptos y respuestas a los usuarios a nivel nacional.
- Refuerzo a los procedimientos actuales de atención a público.
- La reorientación de las funciones de la DPP hacia el usuario, lo que implica contar con nuevas competencias y hacer un cambio en las actitudes. Deben ser graduales en el tiempo y deben fortalecerse con capacitaciones presenciales, incluyendo testimonios de quienes van más avanzados.
- La relación con nuestros usuarios debe abordarse desde una perspectiva integral en donde la relación se base en información atinente, oportuna y contextual.
- El MIAU es una forma de comunicar el trabajo que realizamos como Defensoría, porque permite llegar a nuestros usuarios de manera más efectiva, toda vez que complementa y estandariza procedimientos ya en uso en el trabajo diario.
- El modelo nuevo es más práctico y claro del que se tenía anteriormente.
- Representa una mejora continua de los procedimientos.

El **11%** restante, cree que las mejoras implementadas hasta el momento son suficientes y/o que su implementación supondrá gastos no contemplados en sus presupuestos y que no se justifican.

3.3.2.5 Iniciativas nuevas a incorporar al Modelo de Atención de Usuarios

Respecto a la incorporación de iniciativas adicionales al MIAU, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:

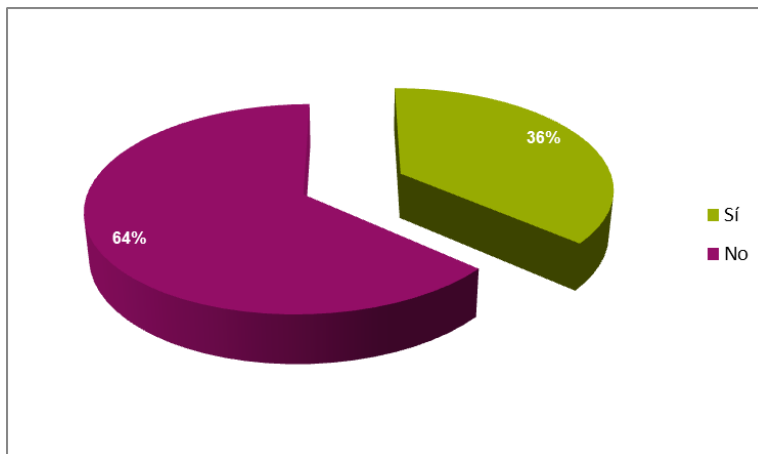


Ilustración 49: Representación gráfica sobre la continuidad en la implementación de mejoras

Del total de respuestas, únicamente 24 personas declaran que si es necesario incorporar nuevas iniciativas al modelo de atención de usuarios, dentro de las cuales se destacan las siguientes ideas:

- Se debe incluir, algún aspecto que norme que las oficinas estén abiertas siempre en horario de oficina, ya que muchas veces las asistentes van a sacar copias a fiscalía, o a entregar carpetas al tribunal, entre otros y las oficinas se cierran.
- Taller práctico de contención al usuario, para bajar niveles de ansiedad, frente a una situación difícil.
- Preocupación por los prestadores, sin perder de vista a los usuarios.
- Difusión del servicio mediante redes sociales.
- Modalidades de atención para personas con aparentes problemas de salud mental.
- Instalación de medios de seguridad como botón de pánico.
- Compartir la información con tribunales y entidades relacionadas.
- Capacitación presencial y entrenamiento de competencias en materias de atención de público.
- Modelos de auto-atención a consultas de baja complejidad.
- Implementar en todas las oficinas el sistema de atención usada por el Centro de Justicia, que permita rescatar estadísticas de atención y registro.
- Difundir entre el público ciertos aspectos relativos a lo que puede o no puede hacer el Defensor.
- El modelo no debe ser algo administrativo, debe ser parte de la defensa.
- Revisar el formulario para realizar solicitudes de información, reclamos y sugerencias (*focus group* con público), porque se han complicado al momento de llenarlo.
- Mejorar la metodología de implementación del modelo, incorporando algunas etapas.
- Lenguaje de señas en los videos para personas sordas.
- Mayor cantidad de folletería.

3.3.2.6 Difusión del Modelo de Atención de Usuarios

Respecto de qué aspectos modificarían o agregarían a la implementación (difusión del MIAU), el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:

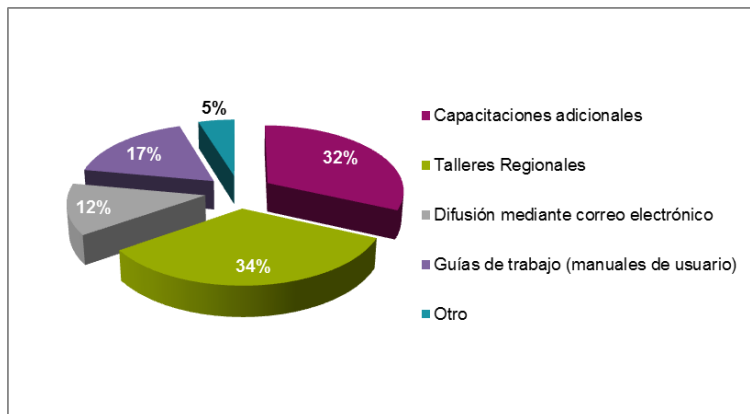


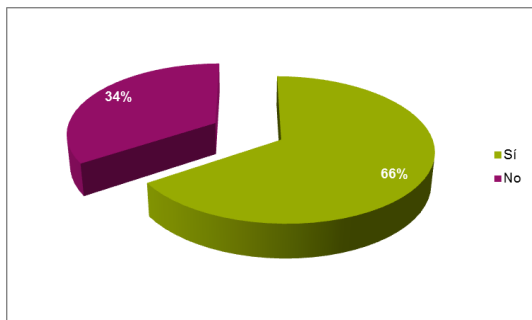
Ilustración 50: Representación gráfica sobre los aspectos a modificar o agregar al MIAU

La sensación de los encuestados es que se deben incluir más talleres regionales y/o capacitaciones adicionales que permitan un mejor conocimiento del Modelo de Atención de Usuarios. Existe un **5%** que considera que se deben sumar nuevos aspectos a la difusión, entre los que se encuentran:

- Integración del proyecto con el resto de pilotos, como por ejemplo el de inducción y clima laboral, de manera que se vea una integración entre las áreas.
- Mejor conducción del proyecto, comunicación oportuna, y establecimiento de plazos en concordancia con la región.
- Reuniones periódicas de seguimiento y coordinación.

3.3.2.7 Conocimiento de la Política de Atención y el Decálogo de Compromisos de Servicio del piloto implementado

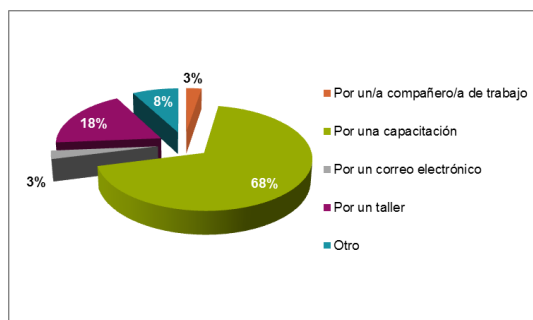
Respecto del conocimiento que las personas consultadas tenían de la política de atención y el decálogo de compromisos del servicio, implementados en el plan piloto, se observa lo siguiente:



La mayoría declara conocer la política y decálogo de compromisos (44 personas). Los que respondieron que no, son principalmente personas que declaran no haber recibido capacitación respecto de estos documentos (23 personas²²).

Ilustración 51: Representación gráfica sobre el conocimiento de los funcionarios de la política de atención y decálogo de compromisos

La distribución del **66%** de las personas que declararon conocer estos documentos, se muestra en la siguiente gráfica:



Un total de 26 personas declaró que el medio por el cual se informó de la nueva política y decálogo de compromisos fue la capacitación recibida en su región. Otros medios mencionados fueron: reuniones con DAR, periodista de la región y jefatura del Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones.

Ilustración 52: Representación gráfica sobre los medios en los que se dio a conocer la política de usuarios y el decálogo de compromisos

Así mismo, se consultó a los usuarios si consideraban que esta documentación representaba un aporte para la institución, la distribución de sus respuestas se presenta a continuación:

²² La distribución de los perfiles que declaran no conocer la política de atención de usuarios y decálogo de compromisos, son en su mayoría asistentes administrativas (10 personas), seguidas de periodistas regionales (6 personas) quienes declaran no haber sido partícipes de ningún tipo de capacitación, envío de información o taller que les transmita el contenido de los documentos.

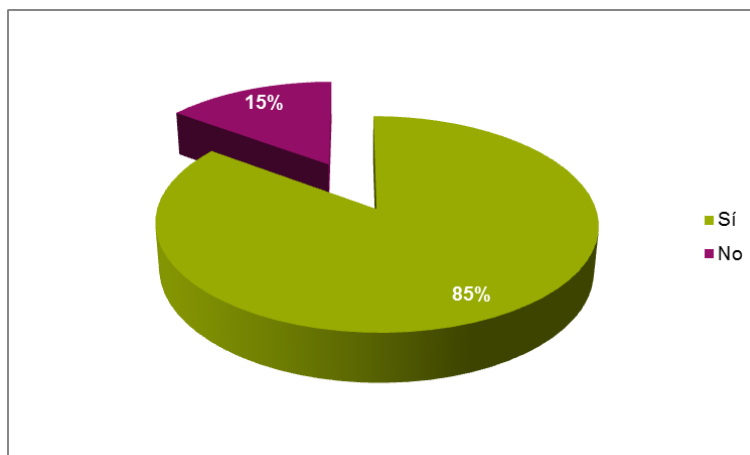


Ilustración 53: Representación gráfica sobre si se considera que estos documentos son un aporte

Del total de respuestas, 40 personas declararon que la documentación si es un aporte para la institución, entre otras, las justificaciones dadas fueron:

- Sirven de ayuda para mejorar la atención al usuario y brindar una atención de calidad.
- Permiten conocer los lineamientos de la institución.
- Ponen foco en el objetivo y razón de ser del servicio, en términos adecuados, con información útil y en línea con las necesidades del requirente.
- Formalización, bajada y alineamiento sobre el quehacer de la institución.
- Estrechan la relación con el usuario y se avanza hacia una mayor conciencia en cuanto a los valores que deben movilizarlos al momento de relacionarnos con el público.
- Estandariza la forma de realizar la atención de público en las oficinas tanto institucionales como licitadas.
- Unifica criterios.
- Sencillos y fáciles de memorizar.

Los que respondieron que no, son principalmente personas que declaran que son compromisos que ya están inmersos en el quehacer de la institución, que no aportan nuevas estrategias, e inclusive que no se tiene tiempo para leer su contenido.

3.3.2.8 Aspectos relacionados al Protocolo de Atención del Plan piloto del MIAU

Se consultó a los funcionarios si consideraban necesario incluir algún aspecto adicional (usuarios, pasos o información) al protocolo de atención implementado, la distribución de sus respuestas se presenta a continuación:

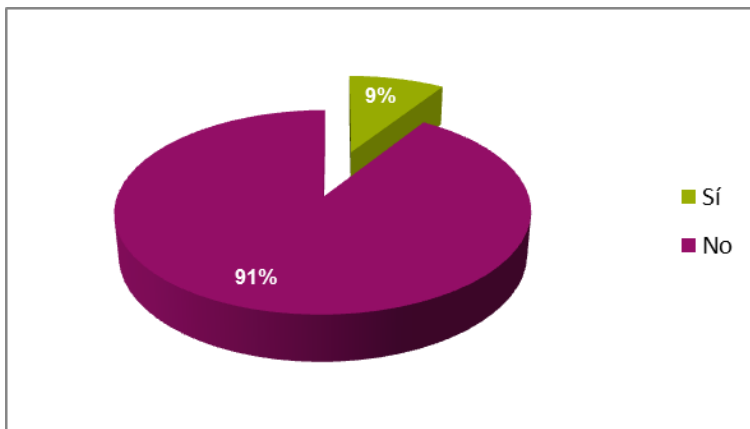


Ilustración 54: Representación gráfica sobre la necesidad de incluir aspectos adicionales al protocolo de atención

Del total de respuestas, 11 personas declaran que es necesario incluir algún aspecto adicional al protocolo de atención, entre otras se mencionó:

- Incluir más ejemplos de preguntas para conocer la opinión de los usuarios.
- Incluir un apartado que permita hacer una entrevista respecto de delitos sexuales o grabación de estas.
- Incluir como responsable al guardia de seguridad ya que es la persona que ejerce labores de recepción de los usuarios a la oficina.
- Incluir en el modelo a los periodistas.
- Incluir como responsables a los funcionarios de oficina de partes, secretarías de defensores regionales, y funcionarios del departamento de estudios.

Los que respondieron que no, son principalmente personas que declaran no conocer en profundidad el protocolo de atención implementado.

3.3.2.9 Aspectos relacionados con el Procedimiento de Atención dado a conocer en el plan piloto del MIAU

Respecto del procedimiento de atención implementado en el plan piloto, se consultó a los usuarios si consideraban adecuados los tipos de solicitudes detalladas en el mismo, la distribución de sus respuestas se presenta a continuación:

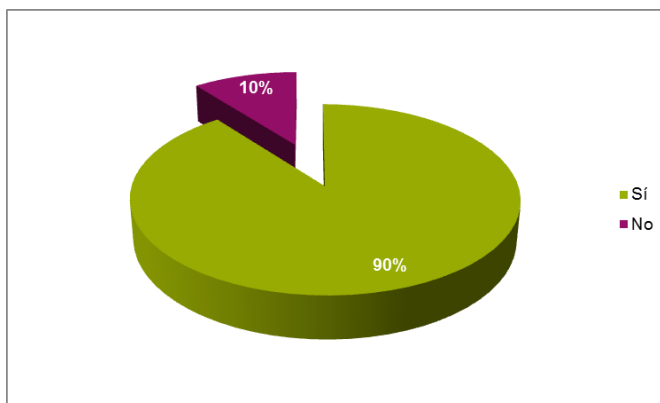


Ilustración 55: Representación gráfica sobre si se consideran adecuados los tipos de solicitud

Del total de respuestas, 7 personas declaran que los tipos de solicitudes detallados en el procedimiento de atención implementado no son adecuados, el porqué de sus respuestas se detalla a continuación:

- No demuestran conocimiento sobre el procedimiento de atención.
- El diseño no atiende a la realidad de las regiones más pequeñas.
- Exceso de formalización.

Sobre la consulta que se refiere a la inclusión o modificación de algún tipo de solicitud dentro del procedimiento, la distribución de las respuestas es la siguiente:

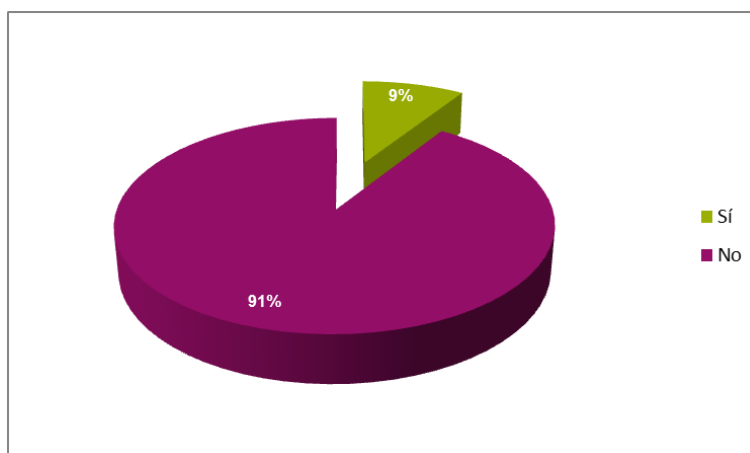


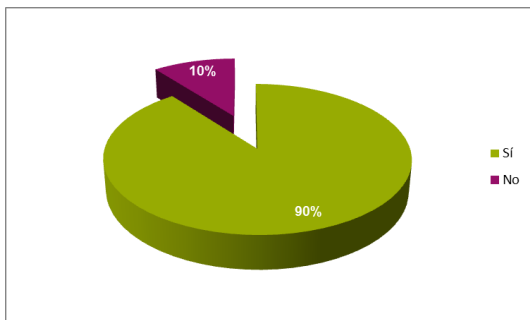
Ilustración 56: Representación gráfica la necesidad de incluir o modificar los tipos de solicitud

Del total de respuestas, 6 personas declaran que es necesario agregar o modificar los tipos de solicitudes actuales, el motivo de sus respuestas se detalla a continuación:

- Implementación de un sistema por tipo de imputado y no por causa.
- Educar a los usuarios de manera que sus solicitudes sean más acordes al funcionamiento de la institución.

3.3.2.10 Afiches sobre Derechos y Compromisos implementados²³

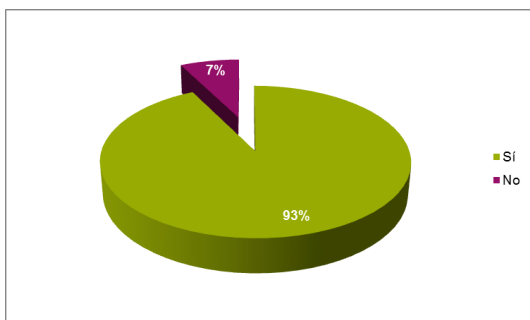
Respecto de si los afiches incluidos como parte del plan piloto, están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina a la que pertenecen, las respuestas muestran el siguiente comportamiento:



60 personas declararon que los afiches están dispuestos en un lugar visible de la oficina a la que pertenecen.

Ilustración 57: Representación gráfica la presencia y ubicación de los afiches

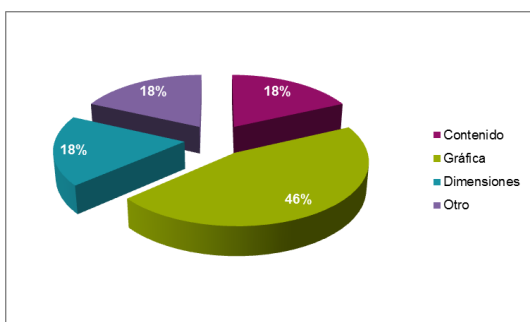
En relación a si las personas encuestadas consideran que las temáticas abordadas en los afiches son de utilidad para los usuarios, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayoría de los encuestados declara que los afiches si cuentan con temáticas que aportan al conocimiento de los usuarios (62 personas de 66).

Ilustración 58: Representación gráfica sobre si las temáticas abordadas en los afiches son de utilidad

El 7% de las personas que declararon que los afiches no son de utilidad para los usuarios, señalaron que los motivos graficados a continuación:

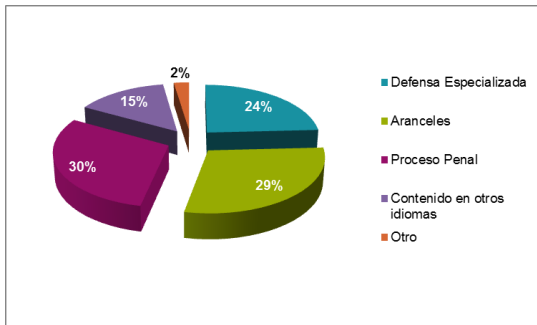


Un total de 5 respuestas apuntan a que la gráfica utilizada no es amigable. 2 respuestas para aluden al contenido y otras 2 a las dimensiones abordadas. Otra respuesta señaló que los usuarios ya conocen el funcionamiento de las oficinas, por lo que no serían necesarios.

Ilustración 59: Representación gráfica sobre los motivos por los que no se considera que los afiches sean de utilidad

²³ Los perfiles DAR o Periodista Regional, respondieron esta sección de la encuesta refiriéndose al total de las oficinas de la región a la que pertenecen que son parte del Plan piloto del MIAU.

Respecto de la consulta sobre que temáticas les gustaría incluir en futuros afiches, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:

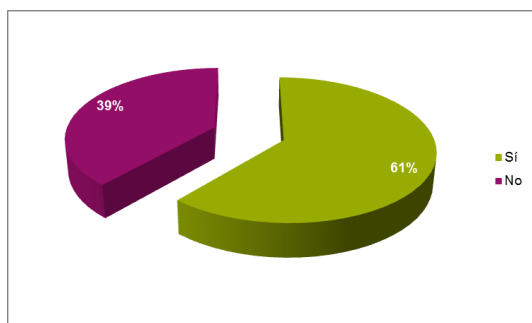


La mayoría de las respuestas apuntan a incluir un afiche que explique el proceso penal (37 respuestas), así mismo y casi con la misma importancia, señalaron la inclusión de afiches sobre aranceles y defensa especializada. Dentro de otras temáticas, señalan la inclusión de información para discapacitados y deberes de los usuarios.

Ilustración 60: Representación gráfica sobre temáticas para futuros afiches

3.3.2.11 Tarjetas de presentación entregadas en el Plan piloto del MIAU²⁴²⁵

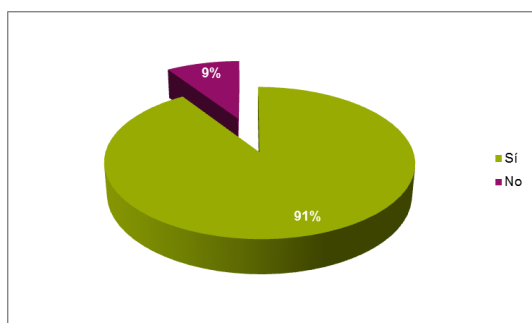
Se consultó a los funcionarios, si los defensores pertenecientes a las oficinas en las que trabajan cuentan con las tarjetas de presentación implementadas en el plan piloto, las respuestas muestran el siguiente comportamiento:



La mayor parte de las respuestas apuntan a que sí (61%), sin embargo existen un número no menor (22 personas) que afirman que los defensores de la oficina a la que pertenecen no cuentan con tarjetas de presentación.

Ilustración 61: Representación gráfica sobre si los defensores poseen las tarjetas de presentación implementadas por el plan piloto

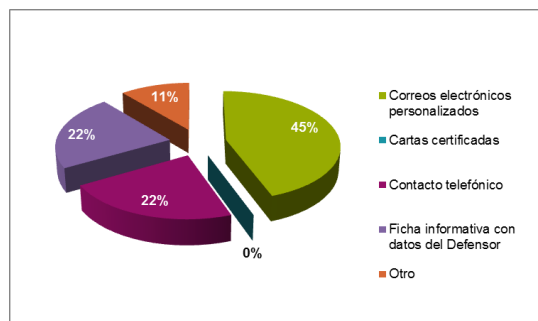
Sobre si las personas encuestadas consideran que estas tarjetas son de utilidad, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayoría de los encuestados declaró que las tarjetas de presentación para defensores si son de utilidad (49 personas).

Ilustración 62: Representación gráfica sobre la utilidad de las tarjetas de presentación

El 9% de las personas que declaran que las tarjetas de presentación no son de utilidad para los defensores seleccionaron como medios de entrega de información los presentados en la siguiente gráfica:



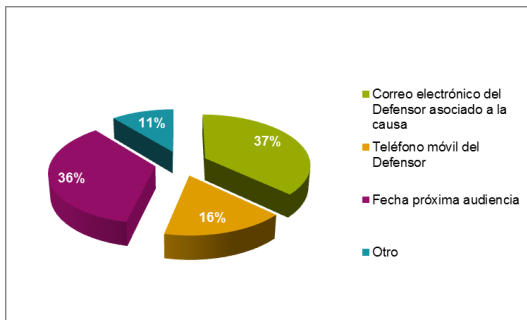
Un total de 4 respuestas apuntan a que la entrega de información por parte de los defensores debiera ser a través de correos electrónicos personalizados, o a través de una llamada telefónica.

Ilustración 63: Representación gráfica sobre los medios por los cuáles debería entregarse información a los usuarios

²⁴ La tarjeta de presentación entrega información relevante relacionada al defensor asociado a la causa.

²⁵ Las personas con perfil DAR no respondieron esta sección, y en el caso de periodistas regionales, únicamente respondieron la consulta referente a los aspectos que agregarían, modificarían o eliminarían de las tarjetas.

Respecto de la consulta sobre qué información modificaría, eliminaría o agregaría para hacer más útiles las tarjetas de presentación, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayoría de las respuestas apuntan a incluir el **correo electrónico** y la **fecha de la próxima audiencia** en la información entregada en las tarjetas de presentación de los defensores (53 respuestas). Otros datos a considerar serían la dirección y teléfono(s) de la oficina, correo de la asistente administrativa y calendario de próximas citas.

Ilustración 64: Representación gráfica sobre posibles modificaciones a las tarjetas de presentación

3.3.2.12 Cápsulas/videos parte del plan piloto del MIAU²⁶

Se consultó a los funcionarios respecto si la oficina a la que pertenecen cuenta con medios audiovisuales en las salas de espera, la distribución de las respuestas es la siguiente:

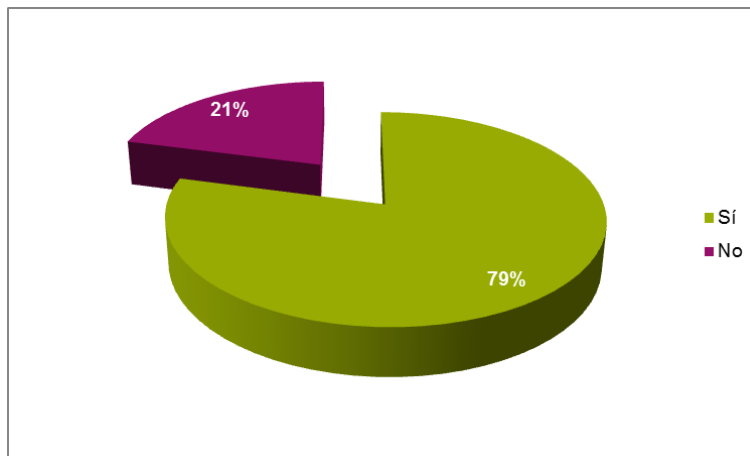


Ilustración 65: Representación gráfica sobre presencia de medios audiovisuales en oficinas

Del total de respuestas, 53 personas declaran que las cápsulas/videos si son un aporte en la atención en oficinas, los motivos entregados son:

- Informan al público las políticas institucionales.
- Son educativos y tienen más llegada con los usuarios, reforzando el mensaje de la institución.
- Permiten ver la información de la institución de manera sencilla y accesible.
- Porque la gente se entretiene y aprende mientras espera su atención.
- Sirven para las actividades de difusión fuera de las oficinas.
- Porque complementan la información entregada por canales convencionales.
- Aportan a la imagen corporativa.

Los que respondieron que no, son principalmente personas que declaran que este tipo de medios de difusión tienen los siguientes inconvenientes:

- Desvían la atención de los usuarios.
- Son repetitivos e incomodan al escucharlos por mucho tiempo.
- No traen subtítulos.
- No permiten bajar la ansiedad de los usuarios.
- Los usuarios no ponen atención a este tipo de contenidos.
- No se cuenta con medios de reproducción para verlos.

Ante la consulta de que aspectos modificarían, eliminarían o agregarían para hacer más útiles los videos, los funcionarios identificaron los siguientes:

- Hacerlos menos repetitivos.
- Utilizarlos como material de inducción.
- Incluir mayor cantidad de personajes.
- Incluir casos reales y entrevistas a defensores.

²⁶ Los perfiles DAR o Periodista Regional, respondieron esta sección de la encuesta refiriéndose al total de las oficinas de la región a la que pertenecen que son parte del Plan piloto del MIAU.

- Traductor de señas en recuadro inferior.
- Incluir las distintas líneas de trabajo de la Defensoría.
- Entregar otra información institucional, como proyecto Inocentes.
- Incluir videos en mapudungun.
- Incluir subtítulos.
- Incluir otros tópicos no relacionados directamente con el quehacer de la institución pero sin con el de entidades relacionadas.
- Incluir equipamiento para su difusión.

Sobre la consulta de que videos aportaron más en la labor diaria de los entrevistados, la distribución de las respuestas fue la siguiente:

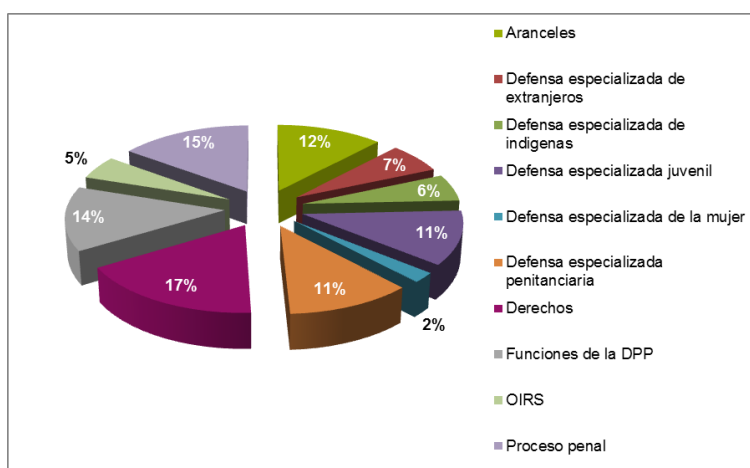
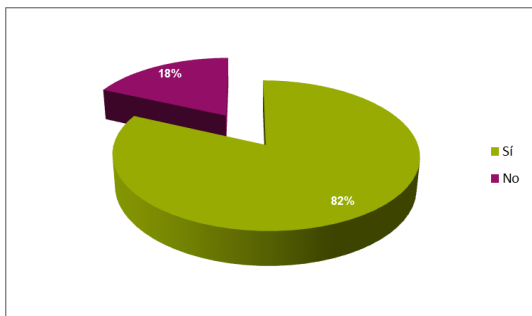


Ilustración 66: Representación gráfica sobre los videos que más aportan a la labor diaria

El video que más aporta a la labor de los funcionarios es el de Derechos (24 respuestas), seguido por el de Proceso Penal (21 respuestas) y Funciones de la DPP en tercer lugar (19 respuestas).

3.3.2.13 Formulario de solicitudes y buzón OIRS implementados en el plan piloto²⁷

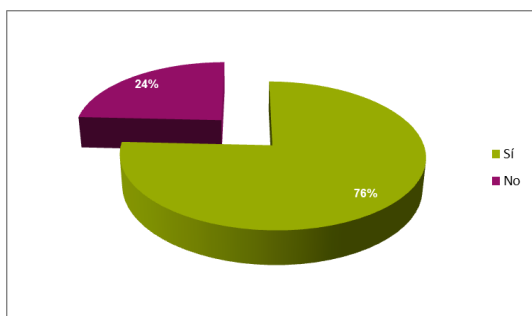
Se consultó a los funcionarios encuestados sobre la presencia de formularios de solicitudes dentro de las oficinas a las que perteneces en lugares visibles de la misma, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayor parte de las respuestas apuntan a que los formularios de solicitudes sí están dispuestos en un lugar visible de la oficina (54 personas), en contraste con ello 12 personas afirmaron que no se encuentran en un lugar visible

Ilustración 67: Representación gráfica sobre la presencia de formulario de solicitudes en oficinas

Sobre si los formularios están acompañados por un lápiz que permita detallar la consulta o requerimiento, las respuestas contaron con la siguiente distribución:



La mayor parte de las respuestas indican que los formularios vienen acompañados de un lápiz que permite su llenado (50 personas).

Ilustración 68: Representación gráfica sobre presencia de medios que permitan llenar los formularios

Así mismo, se consultó a los funcionarios si agregaría o eliminaría algún tipo de información al formulario de solicitudes implementado en el plan piloto, sus respuestas señalan lo siguiente:

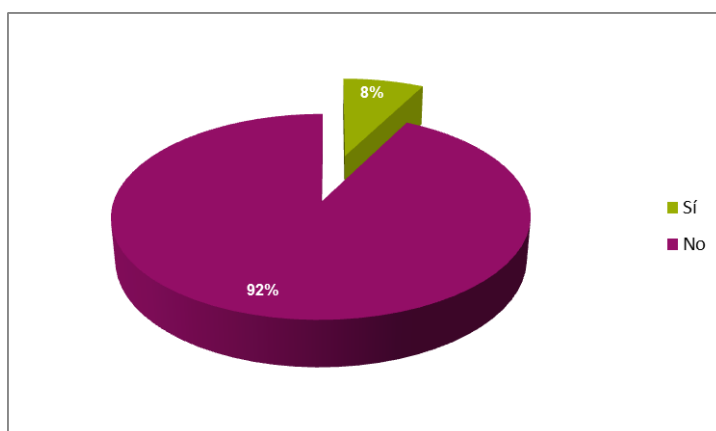


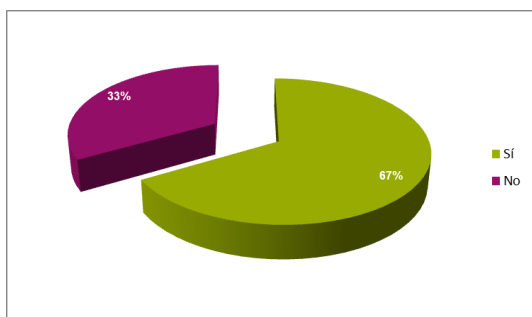
Ilustración 69: Representación gráfica sobre opinión respecto de inclusión de información en formularios

²⁷ Los perfiles DAR o Periodista Regional, respondieron esta sección de la encuesta refiriéndose al total de las oficinas de la región a la que pertenecen que son parte del Plan piloto del MIAU.

Un total de 61 respuestas dan cuenta que los encuestados no agregarían ni eliminarían ningún tipo de información contenido en el formulario de solicitudes, sin embargo las 5 respuestas restantes consideran que sí deben modificarse los formularios, los motivos entregados para esta afirmación son:

- Modificar el diseño de manera que el espacio para escribir el correo electrónico sea más amplio, es el medio principal de comunicación con el usuario.
- La colilla que queda en poder del usuario debe ser más grande. Tal como está es fácil de extraviar.
- Intentar que los datos a incluir en el formulario sean solo los necesarios, tal y como está desincentiva a los usuarios a utilizar el sistema.

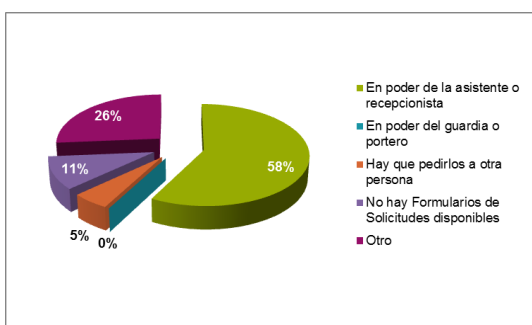
Además se consultó si dichos formularios, están dispuestos junto al buzón de reclamos entregado para el plan piloto las respuestas siguen la siguiente distribución:



Un total de 44 respuestas dan cuenta que efectivamente los formularios se encuentran dispuestos junto al buzón de reclamos, sin embargo existe un porcentaje de respuestas que dicen lo contrario.

Ilustración 70: Representación gráfica sobre disposición de formularios y buzones

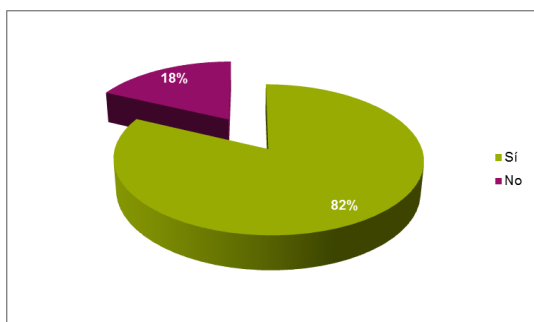
Sobre las 23 respuestas que afirman que los formularios no están dispuestos junto al buzón de reclamos, se consultó a los encuestados dónde se encuentran dispuestos los formularios, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayor parte de las respuestas apuntan a que los formularios se encuentran en poder de la asistente o recepcionista (11 respuestas), y existe un porcentaje que es otro el medio para obtener un formulario, entre ellos está solicitarlos en oficina de partes y guardias de seguridad.

Ilustración 71: Representación gráfica sobre conocimiento de donde se encuentran los formularios

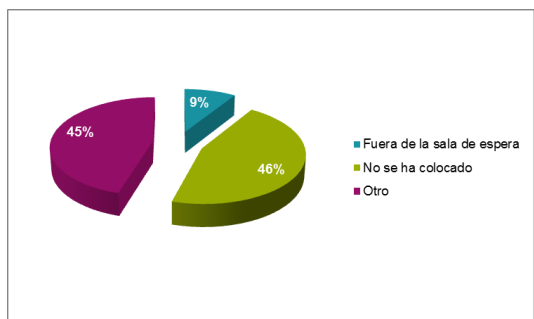
Se consultó a los funcionarios encuestados si los buzones acrílicos entregados en el piloto, se encuentran dispuestos dentro de las oficinas a las que perteneces en lugares visibles de la misma, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayor parte de las respuestas apuntan a que los buzones sí están dispuestos en un lugar visible de la oficina (55 personas, en contraste con ello 11 personas afirmaron que no se encuentran en un lugar visible

Ilustración 72: Representación gráfica sobre apreciación de visibilidad de los buzones

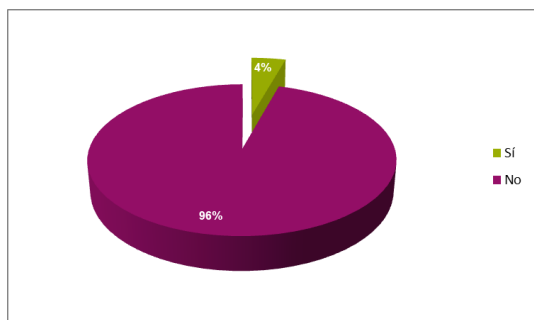
Sobre las 12 respuestas que afirman que los buzones no están dispuestos en un lugar visible, se consultó a los encuestados dónde se encuentran dispuestos, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La mayor parte de las respuestas apuntan a que los buzones no han sido colocados hasta el momento de la encuesta, y dentro de otros motivos, mencionan que los buzones llegaron en mal estado o se mantiene el buzón que tenían antes.

Ilustración 73: Representación gráfica sobre donde se encuentran los buzones

Así mismo, y para finalizar esta sección, se consultó a los funcionarios, si la cantidad de solicitudes por buzón se ha incrementado con las mejoras implementadas en el plan piloto, las respuestas contaron con la siguiente distribución:

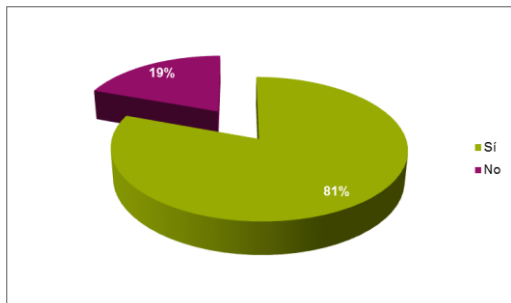


La mayor parte de las respuestas indican que no se produjo un incremento en las solicitudes, sin embargo un par de personas afirman que las solicitudes se incrementaron (de 1 a 5 solicitudes) desde la implementación del piloto.

Ilustración 74: Representación gráfica sobre apreciación respecto de incremento de solicitudes

3.3.2.14 Folletos entregados en el plan piloto²⁸

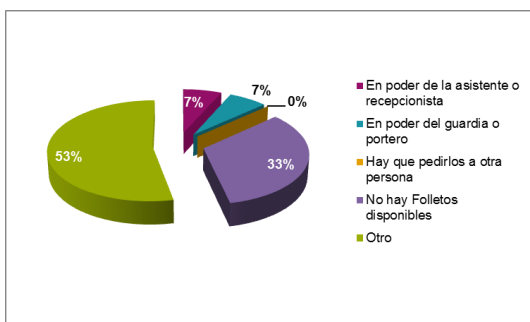
Respecto de si los folletos que son parte del plan piloto están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina a la que pertenecen, el comportamiento de las respuestas fue el siguiente:



La gran mayoría declara que los folletos están dispuestos en un lugar visible en la oficina a la que pertenecen (53 personas de 66).

Ilustración 75: Representación gráfica sobre la ubicación adecuada de los folletos

Las personas que respondieron que los folletos no están en un lugar visible, se les consultó donde se encuentran. Las respuestas se grafican a continuación:



La mayoría de los encuestados declara que los folletos no están disponibles (5 respuestas), y mencionan como motivos el que los folletos se encuentren en un atril o en poder del guardia o portero de la oficina.

Ilustración 76: Representación gráfica sobre la ubicación de los folletos cuándo estos no se encuentran visibles

Se consultó a los usuarios si las temáticas abordadas en los folletos, responden a las interrogantes de los usuarios, sus respuestas señalan lo siguiente:

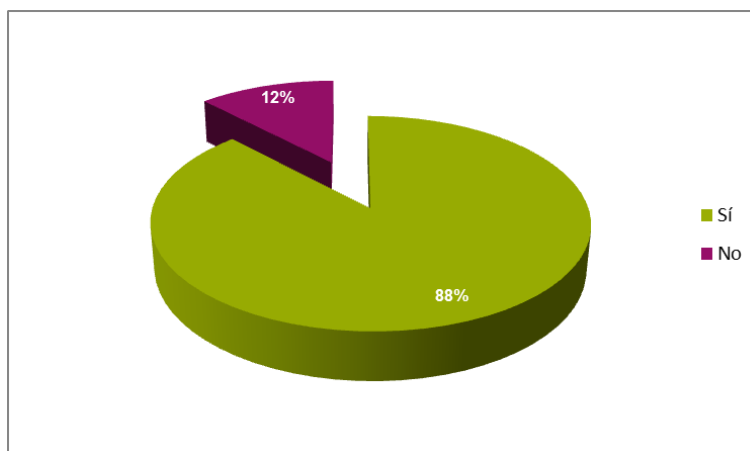


Ilustración 77: Representación gráfica sobre si las temáticas abordadas en los folletos responden las interrogantes de los usuarios

²⁸ Los perfiles DAR o Periodista Regional, respondieron esta sección de la encuesta refiriéndose al total de las oficinas de la región a la que pertenecen que son parte del Plan piloto del MIAU.

Un total de 58 respuestas (87%) dan cuenta que sí responden las interrogantes de los usuarios, los motivos entregados para esta afirmación fueron:

- Aportan en modalidad de resumen aspectos relevantes de las defensas especializadas y el proceso penal.
- Responden las consultas comunes que los usuarios realizan.
- Explican de manera simple y fácil, además son muy prácticos.
- Complementan la información que se entrega a través de los canales usuales.
- Son amigables y entregan información precisa.
- Facilitan la atención.

Las personas que dicen que los folletos no responden las interrogantes de los usuarios, indican entre otros, los siguientes motivos:

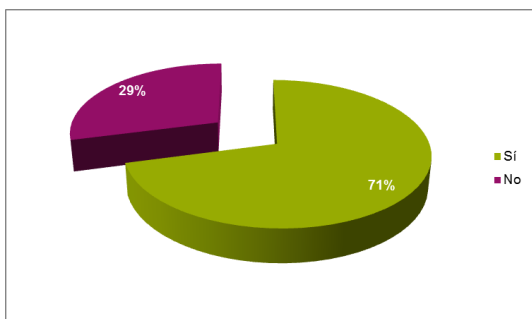
- Desconocimiento de los folletos.
- Cuentan con información escasa y poco relevante.
- Los usuarios no los miran.

Por otro lado, se consultó, que aspectos modificarían, incluirían o eliminarían de los folletos. Los funcionarios entregaron las siguientes respuestas:

- No se modificaría nada de los folletos.
- Incluir referencia a otras instituciones que pueden satisfacer necesidades de los usuarios.
- Incluir los pasos que deben seguir después del control de detención.
- Incluir direcciones de oficinas.
- Incluir deberes del usuario en relación a las personas que le prestan el servicio.

3.3.2.15 Plan de formación (cursos e-learning) implementado en el plan piloto del MIAU²⁹

Se consultó a los funcionarios encuestados si realizaron los cursos que son parte del plan de formación, sus respuestas se distribuyeron de la siguiente manera:



La mayoría de las respuestas apuntan a que sí realizaron los cursos (39 respuestas), las 15 respuestas restantes, corresponde a funcionarios con perfiles diferentes de Defensor o Asistente.

Ilustración 78: Representación gráfica sobre la realización de los cursos e-learning

A las 39 personas que realizaron los cursos, se les consultó si consideraban que las temáticas abordadas le fueron de utilidad. El comportamiento de las respuestas fue el siguiente:

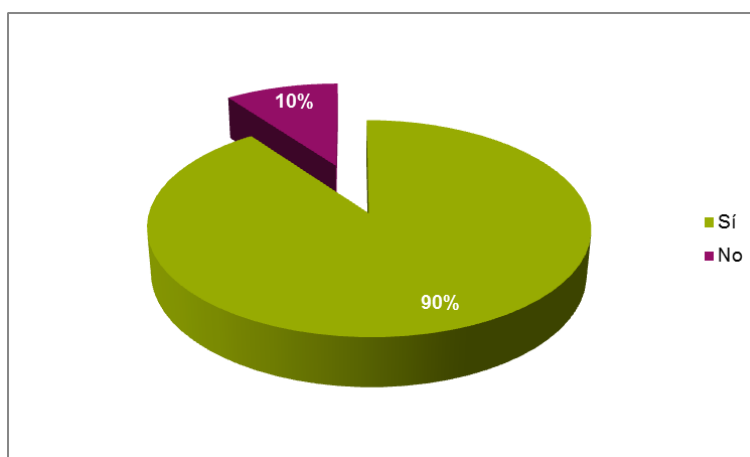


Ilustración 79: Representación gráfica sobre el la utilidad de los cursos e-learning

Del total de respuestas, 27 personas declaran que las temáticas abordadas les fueron de utilidad, los motivos entregados fueron:

- Apoyan en la atención a los usuarios, y como la aplicación de los contenidos ayuda a realizar una mejor atención, teniendo en consideración que toda consulta tiene la misma importancia.
- Permitieron repasar materias importantes y contar con una referencia más clara de los procedimientos institucionales.
- Existían temas que se desconocían, y ahora están mucho más claros.
- Porque es necesario estar al tanto del tema para las evaluaciones.
- Sirven para homologar la actuación de todo el equipo en cuanto a información y atención de usuarios.
- Se adquirió mayor conocimiento respecto de defensa especializada.

²⁹ Las personas con perfil DAR, respondieron únicamente la consulta sobre si los comentarios acerca del Plan de formación (cursos e-learning) en su región fueron positivos.

Así mismo se consultó a los usuarios si consideraban que la modalidad *e-learning* se ajusta a sus necesidades, la distribución de las respuestas fue la siguiente:

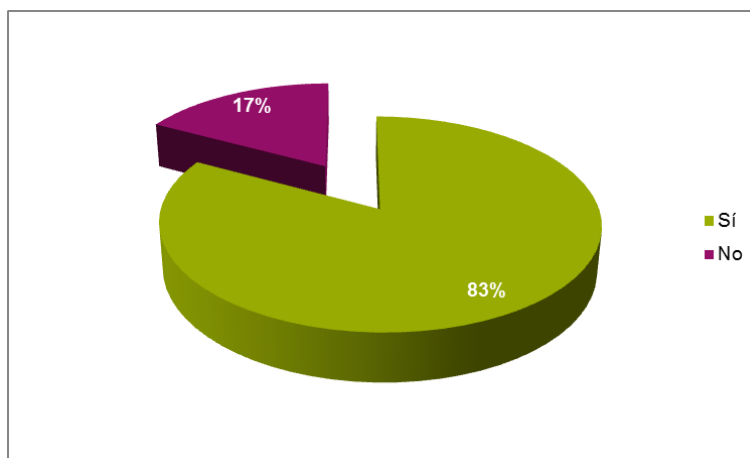


Ilustración 80: Representación gráfica sobre si la modalidad *e-learning* se ajusta a las necesidades de los funcionarios

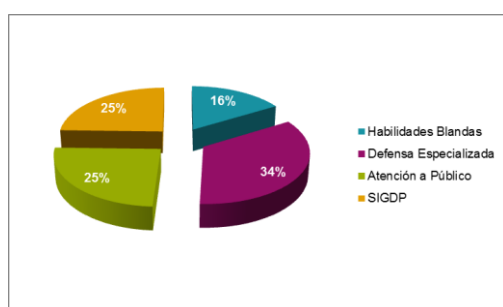
Del total de respuestas, 29 personas declaran que la modalidad impartida se ajusta a sus necesidades, pero 6 personas dijeron que No, los motivos entregados fueron:

- El aplicativo demoraba en cargar los cursos.
- Debía interrumpir muchas veces su ejecución.
- Preferencia por las capacitaciones de modalidad presencial.

Por otro lado, se consultó, que aspectos modificarían, incluirían o eliminarían del plan de formación, los funcionarios entregaron las siguientes respuestas:

- Utilizar este tipo de cursos para otras iniciativas institucionales de coordinación y capacitación.
- Incluir materias para defensores.
- Una guía para los usuarios de cómo deben dirigirse a las asistentes y defensores.
- Incluir propuestas más vinculadas con la realidad de cada zona
- Eliminar el curso relacionado con SIGDP.
- Acceder a poder imprimir los contenidos del curso para leerlos con más calma.
- Incluir temas para generar un mejor ambiente laboral.

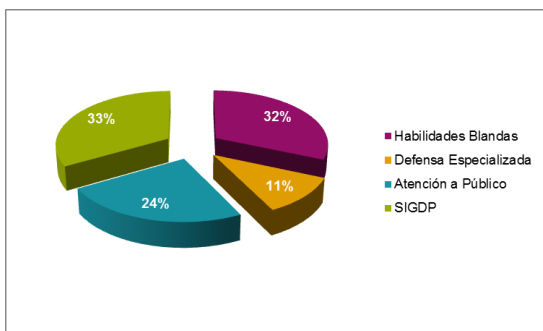
Respecto de la consulta sobre qué cursos aportaron más en la labor diaria de los funcionarios, las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera:



La mayoría de las respuestas apuntan a que el curso de Defensa Especializada fue el que más aportó en la labor diaria de los funcionarios (21 respuestas).

Ilustración 81: Representación gráfica sobre los cursos que más aportaron a la labor de los funcionarios

Los cursos que menos aportaron en la labor diaria del funcionario se muestran en la siguiente gráfica:



La mayoría de las respuestas apuntan a que el curso que menos aportó en la labor diaria de los funcionarios fue SIGDP (18 respuestas).

Ilustración 82: Representación gráfica sobre los cursos que menos aportaron a la labor de los funcionarios

Por último, se consultó a las personas que respondieron la encuesta, si los comentarios que recibieron respecto del plan de formación fueron buenos, la distribución de sus respuestas fue la siguiente:

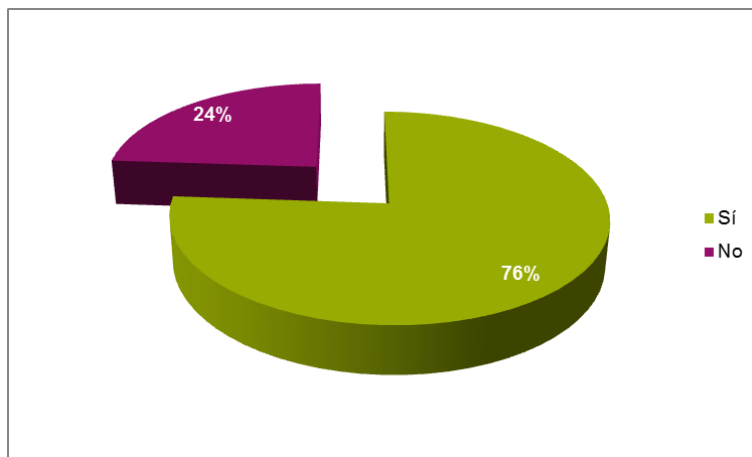


Ilustración 83: Representación gráfica sobre los comentarios acerca del plan de formación

A las 11 personas que respondieron que no, se les consultó respecto de las razones que podrían explicar esto. Sus respuestas se clasificaron de la siguiente manera:

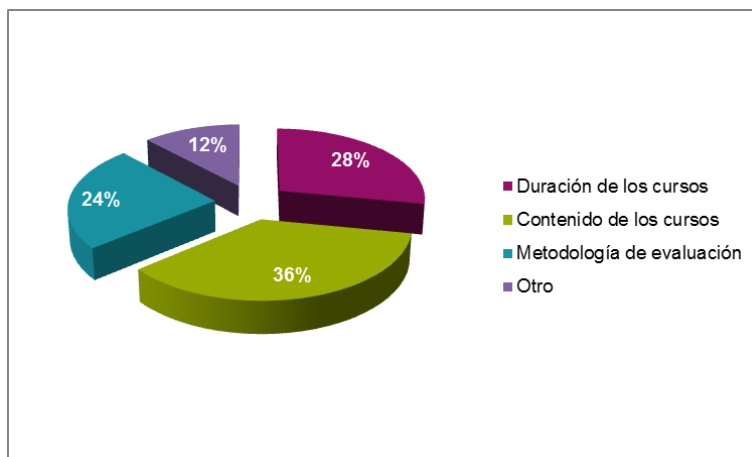


Ilustración 84: Representación gráfica los comentarios negativos sobre los cursos

Un total de 9 respuestas apuntan a que el contenido de los cursos no fue recibido de buena manera por los usuarios, y dentro de otros motivos se mencionó que no gustó la metodología online de capacitación, que se genera cierta apatía, debido a la evaluación que acompaña cada curso, se sienten evaluados y finalmente, algunos aspectos de cursos como el de Atención a Público no se condicen con la realidad.

3.4 Diagnóstico Final

En el presente apartado, se detalla el diagnóstico respecto de la información levantada y expuesta en las secciones anteriores. El mismo dará cuenta de los aspectos identificados para potenciar, mejorar o considerar en el Modelo de Atención propuesto.

Para ello se presenta, por cada iniciativa estudiada, una ficha que contendrá evidencia de los hallazgos obtenidos bajo cada perspectiva de evaluación (que aplique), desde el punto de vista de aspectos a potenciar (por considerarse fortalezas del plan piloto) y aspectos a mejorar o considerar (por considerar debilidades o ajustes que se deben considerar a raíz del plan piloto).

3.4.1 Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos

La *Tabla 63* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Política de atención e usuarios y decálogo de compromisos.

Tabla 63: Hallazgos para la iniciativa "Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio brindado por los usuarios es acorde a los definido en la política de atención respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención de calidad ○ Comprensión de los requerimientos ○ Mantenimiento de situaciones controladas ○ Tratar de hacer que los usuarios tengan una estadía agradable en las oficinas • Los funcionarios en su mayoría, garantizan a los usuarios mecanismos accesibles para el uso del servicio, mediante conversaciones con ellos, derivaciones oportunas y explicación de los pasos que deben seguir. • Durante la evaluación se constató que los funcionarios se apoyan del material de difusión para responder las consultas de los usuarios e incluso si fuera necesario, del apoyo de sus colegas. • En general, los funcionarios valoran el tiempo de los usuarios y lo materializan preocupándose por que la atención sea rápida y efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde la perspectiva de los funcionarios, la política y decálogo de compromisos, sirven de ayuda para mejorar la atención al usuario y brindar una atención de calidad, además que en específico: <ul style="list-style-type: none"> ○ Permiten conocer los lineamientos de la institución y unificar criterios. ○ Porque ponen foco en el objetivo de la institución, con información útil y adecuada a las necesidades del requirente. ○ Estrechan la relación con el usuario y se avanza hacia una mayor conciencia en cuanto a los valores que deben movilizar a los funcionarios en el día a día. ○ Estandariza la atención de público en las oficinas tanto institucionales como licitadas.

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> La política de atención de usuarios en uno de sus enunciados destaca el brindar mecanismos de accesibilidad, de información y solicitudes a los usuarios. En las visitas a oficinas se determinó que no existe directa accesibilidad a los formularios de solicitudes, aspecto que se debe mejorar o informar de mejor manera del porqué y los pasos que se debe seguir para acceder a ellos. Para dar respuesta a la consulta sobre los derechos de los imputados, los funcionarios usualmente se apoyan en los afiches que tienen dicha información. Al ser tan directa esta referencia al afiche, podría perjudicar la relación con el usuario. Es importante encontrar la mejor manera de apoyarse de dicho material y cómo se plantea a los usuarios acudir a ellos para obtener información, de manera que no se sientan desatendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Existen funcionarios que consideran que incorporar una política de atención y una declaración de compromisos, no aportan ya que están inmersos en el quehacer de la institución. A raíz de esta concepción de documentos tan importantes, se considera necesario empoderar mucho más a los funcionarios respecto de su utilidad y beneficios mejorando las actividades de capacitación e información.

3.4.2 Protocolo de atención de usuarios

La *Tabla 64* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Protocolo de atención de usuarios.

Tabla 64: Hallazgos para la iniciativa "Protocolo de atención de público"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Protocolo de atención de público	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios muestran disposición a que el cliente los llame o visite nuevamente, lo que es acorde a los pasos de conclusión de la visita detallados en el protocolo de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> En su mayoría los funcionarios consideran que el protocolo de atención de usuarios los apoya en sus labores diarias, de manera y no modificarían o ajustarían ningún paso relacionado.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Existen pasos relacionados a la operativa de la atención que fueron incorporados en el protocolo de atención precisamente para brindar una atención adecuada. Si bien, estos pasos son simples de implementar, se puede ver en la evaluación que son ignorados reiteradamente por los funcionarios. Aspectos claves, cómo acoger a la persona de manera correcta y crear una cercanía desde el principio de la interacción a través de la presentación que el funcionario haga de sí mismo y la consulta por los requerimientos de manera acorde al protocolo son cosas que en su mayoría en la actualidad aún no se realizan. Los funcionarios en la mayor parte de los casos donde se visitó las oficinas de manera presencial, no piden la cédula de identidad a los usuarios del servicio, haciendo entrega de información asumiendo que son el imputado. La información de importancia entregada durante la atención no suele entregarse de manera escrita, y en ciertas ocasiones se entrega en cualquier papel que el funcionario tenga en sus cercanías. Por debajo de la media se encuentran los funcionarios que indagan y piden aclaraciones respecto de los requerimientos de los usuarios, esto a su vez, deja la sensación de poca preocupación por la institución y de obligación para atender. 	<ul style="list-style-type: none"> Respecto del Centro de Justicia, se debe considerar que cada usuario que ingresa a una oficina local, pasó primero por la "isla de informaciones". Teniendo esto en mente, parece redundante aplicar dos veces el mismo protocolo de atención, es necesario contemplar un procedimiento que se ajuste a la realidad de funcionamiento de esta unidad de atención en particular. Desde la perspectiva de los funcionarios, se considera necesario: <ul style="list-style-type: none"> Incluir más ejemplos de preguntas en el protocolo, de manera de conocer e indagar de mejor manera en la opinión de los usuarios. Se requiere considerar el detalle de los pasos a seguir para hacer entrevistas respecto de delitos sexuales o grabación de estas. Incluir como responsable al guardia de seguridad ya que es la persona que ejerce labores de recepción de los usuarios a la oficina. Incluir en el modelo a los periodistas.

3.4.3 Protocolo de atención preferencial

La *Tabla 65* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Política de atención e usuarios y decálogo de compromisos.

Tabla 65: Hallazgos para la iniciativa "Protocolo de atención preferencial"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Protocolo de atención preferencial	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> La valoración de los funcionarios por la existencia de un protocolo que norme la atención preferencial es un aspecto positivo rescatado de la puesta en marcha. 	<ul style="list-style-type: none"> Existen esfuerzos concretos por mejorar las condiciones con las que los usuarios preferenciales son atendidos. El principal referente de este esfuerzo, es el proyecto que se está iniciando en Coyhaique y el Modelo de Atención ajustado a su atención que nació como idea de esta Región.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Se considera relevante concientizar a los funcionarios de oficinas licitadas la importancia de la atención preferencial para usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, sean mujeres embarazadas o con hijos y adultos mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de que existen dichos protocolos, en el momento de la atención a un usuario discapacitado, los funcionarios no piensan en ellos instintivamente debido a que no han tenido prácticas al respecto. Incorporar modalidades de atención para personas con discapacidad mental.

3.4.4 Revisión y modificación del procedimiento de atención a usuarios

La *Tabla 66* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Revisión y modificación del procedimiento de atención de público.

Tabla 66: Hallazgos para la iniciativa "Revisión y modificación del procedimiento de atención de público"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> En la evaluación se pudo ver que en general, los tipos de solicitudes son identificados de inmediato por quienes atienden, sin embargo, las derivaciones innecesarias son un aspecto que se debe reforzar en el conocimiento de los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios en su mayoría consideran que la manera en que se definió el procedimiento es clara y no requiere de ningún ajuste o modificación.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Para las consultas de mayor complejidad los funcionarios tienden a derivar de inmediato a los usuarios con el defensor a cargo de sus causas sin reparar en la consulta del usuario. Aún se detecta cierta resistencia a recibir reclamos por parte de ciertas oficinas. En ciertas ocasiones, los funcionarios dirigieron la solicitud a la oficina local y no siguiendo los pasos dilucidados en el procedimiento de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Desde la perspectiva de los funcionarios se considera necesario implementar procedimientos que se basen en el tipo de imputado. Se considera necesario realizar un levantamiento de procesos que se adecúe al tipo de oficina y a los niveles de atención por los que tiene que pasar el usuario al realizar su visita. Los funcionarios consideran que el diseño del procedimiento de atención no se adecua al funcionamiento de oficinas más pequeñas.

3.4.5 Potenciar los actuales medios de difusión

La *Tabla 67* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Potenciar los actuales medios de difusión.

Tabla 67: Hallazgos para la iniciativa "Potenciar los actuales medios de difusión"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Potenciar los actuales medios de difusión	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> Los afiches que se implementaron en el plan piloto apoyan la labor de los funcionarios en la atención, ya que brindan información de especial interés para los usuarios de la institución de una manera simple y que con el apoyo de sus gráficos se queda en la memoria de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Destaca entre los más valorados como fortaleza del nuevo modelo. Respecto de las cápsulas, los funcionarios consideran que los contenidos permiten: <ul style="list-style-type: none"> Informar al público las políticas institucionales. Son educativos, entretienen y tienen más llegada con los usuarios, reforzando el mensaje de la institución. Permiten ver la información de la institución de manera sencilla y accesible. Sirven para actividades de difusión fuera de las oficinas. Complementan la información entregada por canales convencionales.

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Las oficinas en su mayoría carecen de medios audiovisuales, y de las que los tienen la minoría transmite las cápsulas. Esto puede deberse a la diferencia tecnológica entre los medios audiovisuales presentes y las cápsulas. 	<ul style="list-style-type: none"> El no contar con medios que permitan la difusión de los videos y cápsulas creados para apoyar la atención al público, convirtieron a esta iniciativa en uno de los aspectos evaluados como debilidad en el modelo. Los requerimientos tecnológicos respecto de los medios audiovisuales superan la infraestructura presente. En otras palabras, se tiene que ver cómo financiar los medios para poder reproducir las cápsulas. Se considera necesario incorporar medios de difusión desde las redes sociales institucionales de manera de aprovechar su exposición y alcance. Un aspecto que se considera desde la perspectiva de los funcionarios relevante es la inclusión de lenguaje de señas y subtítulos en todos los videos que se transmitan en las salas de espera. Por otro lado está la traducción de los videos en otros idiomas, tanto originarios como extranjeros. Los funcionarios consideran que se deben incluir afiches con temáticas del proceso penal, de aranceles y de defensa especializada para complementar los propuestos. Respecto de las tarjetas de presentación, los usuarios consideran que se debe incluir en su detalle, el correo electrónico del defensor, dirección de la oficina a la que pertenece, la fecha de la próxima audiencia y el número de la causa. A nivel de temáticas a abordar en futuras cápsulas está los funcionarios consideran importante incluir cápsulas de casos reales de entrevistas a defensores de manera de generar cercanía entre funcionarios y usuarios.

3.4.6 Estandarización y presencia de formularios de solicitudes

La *Tabla 68* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Estandarización y presencia de formularios de solicitudes.

Tabla 68: Hallazgos para la iniciativa "Estandarización y presencia de formularios de solicitudes"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> En la evaluación se pudo ver la disposición de los funcionarios por entregar información respecto de las solicitudes a realizar a través de formularios OIRS, en contraste con la auditoría realizada, esto se considera un avance en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Los formularios son adecuados e incorporan toda la información de interés.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Los formularios no se aprecian en la totalidad de las oficinas visitadas, en algunas aún se observa la presencia de los formularios antiguos. Además, en muchas ocasiones, estos se encuentran sin un lápiz en buen estado a disposición. No se puede visualizar que los formularios se encuentren dispuestos junto a los buzones de reclamos, así mismo, tampoco se puede ver algún medio que permita fácilmente a los usuarios darse cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> Los formularios de solicitudes por la tipología de usuario que visita las oficinas, muchas veces no se puede dejar a disposición, limitando la accesibilidad a ellos. Se considera necesario revisar el contenido solicitado dentro del formulario dado que por el nivel de información tan detallado que se pide, se torna complicado para los usuarios completar la información. Si bien los formularios de solicitudes cuentan con una colilla que permite a los usuarios llevar consigo el número de solicitud que realizaron, los funcionarios creen que la misma puede extraviarse, y consideran necesario contar con la modalidad de copia de solicitud. En el CJ, los formularios no se pueden dejar a disposición de los usuarios ya que estos suelen desaparecer muy rápido. Se prefiere que las asistentes los tengan en su poder y los entreguen bajo solicitud de los usuarios, en cuyo caso, pueden dejarlo en el buzón o entregarlo directamente a los funcionarios.

3.4.7 Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas

La *Tabla 69* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas

Tabla 69: Hallazgos para la iniciativa "Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> Se aprecia una mayor presencia de los buzones, tanto en oficinas locales como lictadas. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> No todas las oficinas contaban con buzón, y en las que no se contaba con buzón además no quedaba claro la posibilidad de hacer solicitudes mediante formulario. El buzón dispuesto en el Centro de Justicia es el mismo que tenían anteriormente, al lado del hall de entrada y del guardia de seguridad, no es visto ni utilizado por nadie. 	<ul style="list-style-type: none"> Los buzones distribuidos para el plan piloto, en dos casos llegaron en malas condiciones, y en otras simplemente no fueron instalados.

3.4.8 Elaboración y diseño de folletos informativos

La *Tabla 70* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Elaboración y diseño de folletos informativos.

Tabla 70: Hallazgos para la iniciativa "Elaboración y diseño de folletos informativos"

		Hallazgos	
		Puesta en Marcha	Visión Agentes Clave
Elaboración y diseño de folletos informativos	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> La gran variedad de folletos con las temáticas abordadas permiten entregar información útil a los usuarios de una manera sencilla y que pueden llevar consigo. Además estas presentan un formato estandarizado que permite homogeneizar el servicio desde la perspectiva visual. En las visitas realizadas, se pudo evidenciar que en gran parte de las oficinas cuentan con ellos y de manera visible para los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Destaca entre los más valorados como fortaleza del nuevo modelo. <ul style="list-style-type: none"> Aportan en modalidad de resumen aspectos relevantes de las defensas especializadas y el proceso penal. Responden las consultas comunes que los usuarios realizan. Explican de manera simple y fácil, además son muy prácticos. Complementan la información que se entrega por los canales usuales. Son amigables, y entregan información precisa. Facilitan la atención.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> Para el caso donde los folletos no están dispuestos en un mesón o lugar accesible para los usuarios, es necesario contar con un medio que los informe que ellos existen y que pueden ser solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> Desde la perspectiva de los funcionarios, en algunos casos consideran que a los folletos les falta algún tipo de información como ser: <ul style="list-style-type: none"> Incluir referencia a otras instituciones que pueden satisfacer necesidades de los usuarios. Incluir los pasos que deben seguir después del control de detención. Incluir direcciones de oficinas. Incluir deberes del usuario en relación a las personas que le prestan el servicio.

3.4.9 Plan de formación

La *Tabla 71* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para la iniciativa Plan de formación.

Tabla 71: Hallazgos para el "Plan de formación"

		Hallazgos	
		Plan de formación	Visión Agentes Clave
Plan de formación	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> De los usuarios que fueron matriculados en el plan de formación, se puede ver que más del 76% de los usuarios ejecutó los cursos. El 82% de los usuarios que se sometió a las evaluaciones, aprobó los cursos. El curso de defensa especializada fue el curso que contó con mayor valoración respecto de su contenido y su utilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyan en la atención a los usuarios, y como la aplicación de los contenidos ayuda a realizar una mejor atención, teniendo en consideración que toda consulta tiene la misma importancia. Permitieron repasar materias importantes y contar con una referencia más clara de los procedimientos institucionales. Existían temas que se desconocían, y ahora están mucho más claros. Sirven para homologar la actuación de todo el equipo en cuanto a información y atención de usuarios. Se adquirió mayor conocimiento respecto de defensa especializada.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> El curso con menos nivel de ejecución por parte de los usuarios es el de atención a público. Se puede justificar de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> Es el último curso a ejecutar y los usuarios no tuvieron el tiempo. No fue de interés de los usuarios contar con la información que brindaba en él. El curso de defensa especializada se caracterizó por ser extenso, esto disminuyó el interés por parte de los usuarios, bajando su nivel de ejecución. Existieron oficinas pertenecientes a ciertas regiones que mostraron total adherencia a las capacitaciones lo que demuestra un real interés en estas. Esto se puede explicar entendiendo que anteriormente existía la idea de que por estar en regiones recibían menos capacitación. El curso con mayor cantidad de usuarios aprobados fue el de SIGDP, sin embargo esto no necesariamente demuestra el interés de ellos por el curso, si no que muestra su conocimiento latente respecto de este aspecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Es el aspecto más valorado como una fortaleza en el nuevo Modelo de Atención de Usuarios. Desde la perspectiva de los funcionarios también se deben considerar los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Inclusión de capacitaciones presenciales y entrenamiento de competencias en materias de atención a público. Utilizar este tipo de cursos para otras iniciativas institucionales de coordinación y capacitación. Incluir materias para defensores. Una guía para los usuarios de cómo deben dirigirse a las asistentes y defensores. Incluir propuestas más vinculadas con la realidad de cada zona Eliminar el curso relacionado con SIGDP. Acceder a poder imprimir los contenidos del curso para leerlos con más calma. Incluir temas para generar un mejor ambiente laboral. Que se incluya el material en pdf para facilitar su estudio.

3.4.10 Aspectos generales del Modelo de Atención de Usuarios

La *Tabla 72* presenta los hallazgos extraídos de cada perspectiva de evaluación para el Modelo de Atención de Usuarios en su conjunto.

Tabla 72: Hallazgos para el Modelo de Atención de Usuarios"

		Visión Agentes Clave
Modelo	Aspectos a potenciar	<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de las personas que son parte del plan piloto declaran conocer el Modelo de Atención de Usuarios y cuáles son las mejoras que lo acompañan. • Se destaca el compromiso del departamento de evaluación, control y reclamaciones con la difusión del nuevo modelo de atención a nivel nacional. • Los funcionarios consideran que el nuevo Modelo de Atención de Usuarios es un cambio cultural muy importante dentro de la institución y que es necesario seguir incluyendo mejorar a mediano y largo plazo de manera de reforzar los procedimientos actuales y estandarizar la atención a nivel nacional, apuntando a que la institución sea reconocida como única por toda la ciudadanía. • El Modelo de Atención de Usuarios es una manera de comunicar el trabajo realizado en defensoría y de llegar de manera efectiva y cercana a los usuarios.
	Aspectos a mejorar o considerar	<ul style="list-style-type: none"> • La modalidad de implementación que se siguió desde la Defensoría Nacional hacia las regiones es considerada por parte de los funcionarios como una debilidad del modelo, debido a la poca planificación, comunicación y coordinación con cada una de las regiones. • Falta de infraestructura física y de recursos económicos para la aplicación del Modelo de Atención de Usuarios. • No considera a ciertos perfiles de cargo que desde la perspectiva de los funcionarios deben ser agentes clave de la formulación y difusión del modelo. • Integración del proyecto con pilotos de inducción y clima laboral.

Además de la información levantada y expuesta anteriormente en este apartado, se identificó mejoras adicionales al Modelo de Atención de Usuarios. Estas mejoras no se clasifican dentro de las iniciativas anteriores por lo que se consideran adicionales. Estas se muestran a continuación:

- Incluir talleres prácticos que permitan de manera presencial la contención a los usuarios para aminorar los niveles de ansiedad frente a situaciones difíciles.
- Incorporar iniciativas que permitan desde la institución mostrar preocupación por los prestadores de servicio desde la mirada del clima laboral.
- Instalar medidas de seguridad para los funcionarios.
- Compartir información institucional, material de difusión de la institución con entidades relacionadas.
- Incorporación de modalidades de auto atención para consultas de baja complejidad.
- Incorporar en todas las oficinas a nivel nacional buenas prácticas de funcionamiento del centro de justicia, por ejemplo, generación de estadísticas de atención y registro de visitas.

A modo de conclusión, se puede ver que, en líneas generales, los resultados de la evaluación haciendo la comparativa con la línea base, no muestran resultados cuantitativos superiores en todos los ámbitos (como es declarado en el apartado: *3.1.1.2.2.4 Comparación con la línea base*), esto se debe a que la implementación en muchos casos se comenzó dejando poco margen de tiempo antes de su evaluación, por lo tanto no se tiene el nivel de madurez que transmítalas mejoras que el modelo plantea. Esto se puede dilucidar en iniciativas como son el protocolo de atención a usuarios y el procedimiento relacionado.

Por otro lado, todo lo que se trata como medio de difusión para la institución son aspectos en los que se mejoró sustancialmente respecto de la auditoría realizada, y cuyos niveles de cumplimiento en casi todos los aspectos (dípticos, afiches, acceso a la información, entre otros), doblan en porcentaje de calificación en la actualidad.

4 Ajustes y mejoras al Modelo de Atención de Usuarios propuesto y productos asociados

Este apartado se enfocará en aquellos aspectos que se deben modificar, reformular o potenciar del Modelo de Atención de Usuarios propuesto, en base a los resultados de la evaluación realizada.

A partir de la evaluación realizada sobre el Modelo de Atención de Usuarios en las oficinas que fueron parte del piloto, se pudo determinar que el modelo debe mantenerse en términos de la estructura que propone, sus cuatro bloques y el eje gestor³⁰ (Ilustración 85), evidenciaron su influencia e impacto positivo en la atención de los usuarios que visitan las oficinas de la institución.

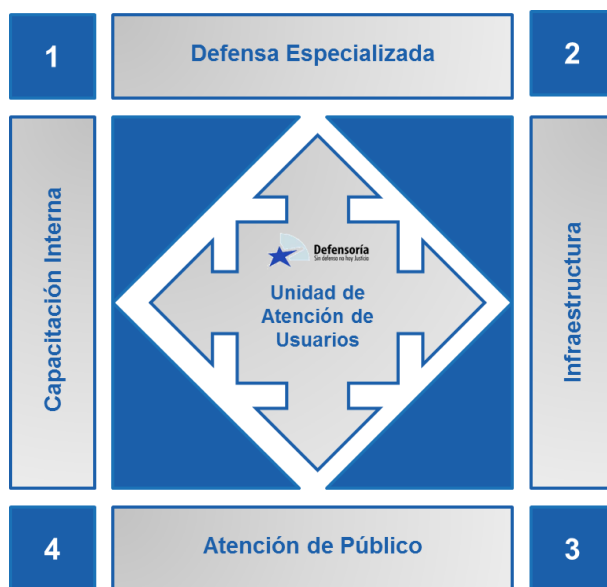


Ilustración 85: Modelo Objetivo para DPP

Así mismo, y dada la impresión rescatada de las propias oficinas acerca de los aspectos a mejorar o potenciar del Modelo de Atención implementado (ya sea por evaluación o retroalimentación de los propios funcionarios) se considera necesario realizar algunas modificaciones y/o ajustes relativos a los siguientes aspectos:

- Modificaciones en el contenido y/o alcance de los pilares estructurales del modelo objetivo.
- Ajustes en algunas de las iniciativas.
- Incorporación de mejoras.

En los siguientes apartados se detallan las actualizaciones señaladas previamente.³¹

³⁰Para contar con un mayor detalle respecto del modelo y su estructura, consultar: Informe Modelo de Atención de Usuarios e Implantación en oficinas_v2.0.pdf

³¹ El detalle de las mejoras que acompañan el modelo de atención de usuarios, se puede consultar en el apartado: 6.6 Anexo 6: *Iniciativas propuestas*, donde se incorporan todas las iniciativas propuestas ya sea que se mantienen con su definición inicial, las ajustadas o las nuevas que surgieron a raíz de la evaluación.

4.1 Modificación para el modelo objetivo

Las principales críticas recibidas durante la evaluación, se dirigen al proceso de difusión del modelo de atención de usuarios (implementación en oficinas). Los comentarios rescatados en las distintas instancias de medición³² hacen alusión a la comunicación y coordinación con regiones³³ respecto de plazos, definiciones y aseguramiento de la puesta en marcha a cargo de perfiles específicos de las mismas regiones que tengan como responsabilidad el seguimiento y aplicación de las mejoras propuestas en las distintas oficinas.

Adicionalmente, se rescata la necesidad desde regiones, de sentirse partícipes de la conformación del modelo de atención, considerando a agentes clave de cada una de ellas para poner en la palestra de mejoras propuestas todas las dificultades a las que se enfrentan día a día³⁴.

Dado lo mencionado anteriormente, y de cara a incorporar el modelo de atención al resto de las oficinas a nivel nacional, partir por la incorporación inmediata de la mejora “Creación de unidad de atención de usuarios”³⁵, la cual se encargaría de solucionar este tipo de problemáticas de manera apropiada haciendo frente a estas críticas. Esta mejora considera que las principales responsabilidades de esta unidad deben ser:

- Definir las mejoras a ser implementadas y recoger de las oficinas otras que se requiera implementar
- Preparar plan anual de implementación de iniciativas
- Seguimiento continuo a todo lo relativo a atención de usuarios
- Informar a oficinas locales y licitadas, toda iniciativa nueva a implementar, plan de ejecución y tiempos estimados
- Generar informes de resultados y estudio de nuevas iniciativas relacionadas al servicio

Esta definición, y de acuerdo a los hallazgos sobre la implementación del modelo, se debe complementar indicando que toda actividad relacionada a definición, planificación, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas debe ser consensuada y coordinada con agentes clave de regiones, de manera de contar con un involucramiento a nivel nacional con el Modelo de Atención de Usuarios propuesto. Así mismo se considera necesario, incorporar a nivel de responsabilidades de la unidad la “Difusión de la utilidad y los beneficios que conlleva esta iniciativa”.

Los ajustes relacionados a esta iniciativa, se ven reflejados en la ficha que acompaña su definición, la misma puede consultarse en el apartado: *6.7.14 Crear unidad de atención de usuarios*.

³² Específicamente entrevistas presenciales y encuestas online.

³³ Coordinación que debiera existir entre la Defensoría Nacional y Regiones.

³⁴ Entiéndase Periodistas regionales y Directores Administrativos Regionales (DAR).

³⁵ Esta mejora fue planteada para implementar a mediano plazo (incorporación entre 6 y 12 meses después de la puesta en marcha del modelo).

4.2 Modificaciones a las iniciativas implementadas

A raíz del diagnóstico realizado, se rescatan varios aspectos a mejorar o considerar en las iniciativas implementadas en el plan piloto, es por ello que se cree necesario hacer un compendio de dichos aspectos, donde se detalla la acción a realizar sobre ellos³⁶ en la iniciativa. Dicho detalle se presenta en la *Tabla 73*.

Tabla 73: Acciones a realizar sobre los aspectos a mejorar por cada iniciativa implementada

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	La política de atención de usuarios en uno de sus enunciados destaca el brindar mecanismos de accesibilidad, de información y solicitudes a los usuarios. En las visitas a oficinas se determinó que no existe directa accesibilidad a los formularios de solicitudes, aspecto que se debe mejorar o informar de mejor manera del porqué y los pasos que se debe seguir para acceder a ellos.	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa relacionada	Para este aspecto en particular, que nace a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se debe incorporar en el protocolo de atención de usuarios ³⁷ una nota que explique que para las oficinas que decidan no disponer abiertamente los formularios (por las razones que estimen convenientes), debe incorporar alternativas para hacer que estos estén disponibles o que los usuarios sepan donde adquirirlos.
	Para dar respuesta a la consulta sobre los derechos de los imputados, los funcionarios usualmente se apoyan en los afiches que tienen dicha información. Al ser tan directa esta referencia al afiche, podría perjudicar la relación con el usuario. Es importante encontrar la mejor manera de apoyarse de dicho material y cómo se plantea a los usuarios acudir a ellos para obtener información, de manera que no se sientan desatendidos.	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa relacionada	Se propone incorporar al protocolo de atención de usuarios ³⁸ una nota que detalle que si la respuesta inmediata al usuario es apoyada por material de difusión de la institución, la persona que realiza la atención debe dirigir su entendimiento, acompañando al usuario en su lectura si es necesario.
	Existen funcionarios que consideran que incorporar una política de atención y una declaración de compromisos, no aportan ya que están inmersos en el quehacer de la institución. A raíz de esta concepción de documentos tan importantes, se considera necesario empoderar mucho	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa	Para este aspecto en particular, que nace a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se debe incorporar como responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ³⁹ , la "Difusión de la utilidad y los beneficios que conlleva esta iniciativa".

³⁶ Los tipos de acción a seguir son: Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa o a otra relacionada, Modificar aspecto a la iniciativa o a otra relacionada y Eliminar aspecto de la iniciativa.

³⁷ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

³⁸ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

³⁹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
	más a los funcionarios respecto de su utilidad y beneficios mejorando las actividades de capacitación e información.	relacionada	
Protocolo de atención de público ⁴⁰	La información de importancia entregada durante la atención no suele entregarse de manera escrita, y en ciertas ocasiones se entrega en cualquier papel que el funcionario tenga en sus cercanías.	Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa	Se propone incorporar al protocolo de atención de usuarios ⁴¹ dentro de la etapa de desarrollo, un <i>tip</i> adicional que indique el apoyo del servicio, mediante la entrega de la información de importancia al finalizar la atención de los usuarios de manera escrita, incorporando al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • El número de la causa • Fecha próxima audiencia • Documentación requerida • Fecha de la hora con el defensor Y considerar lo siguiente como un formato que puede definirse a nivel de oficina y se utilice por todos los funcionarios.
	Existen pasos relacionados a la operativa de la atención que fueron incorporados en el protocolo de atención precisamente para brindar una atención adecuada. Si bien, estos pasos son simples de implementar, se puede ver en la evaluación que son ignorados reiteradamente por los funcionarios. Entre ellos están: <ul style="list-style-type: none"> • Acoger a la persona de manera correcta y crear cercanía desde el principio de la interacción a través de la presentación que el funcionario haga de sí mismo y la consulta por los requerimientos del usuario. • Los funcionarios no piden la cédula de identidad a los usuarios del servicio (u otro medio de identificación), haciendo entrega de información dado que asumieron que son el imputado. • Los funcionarios no indagan ni piden aclaraciones respecto de los requerimientos de los usuarios. 	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa relacionada	Para este aspecto en particular, que nace a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se debe incorporar como responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁴² , la “Difusión de la utilidad y los beneficios que conlleva esta iniciativa”, esto desde una perspectiva de generar capacitaciones y a través de ellas empoderamiento por parte de los funcionarios respecto de los documentos de apoyo a la atención.
	Respecto del Centro de Justicia, se debe considerar que cada usuario que ingresa a una oficina local, pasó primero	Incorporar aspecto de	Para este aspecto en particular, es necesario coordinar con los responsables de atención del Centro de Justicia y quienes

⁴⁰ Todas las modificaciones o incorporaciones realizadas al protocolo de atención de público, se pueden visualizar en la versión actualizada del mismo: Protocolo de atención de usuarios_v3.0.pdf o consultar en apartado: 6.8 Anexo 8: Protocolo de atención de usuarios actualizado en base a hallazgos.

⁴¹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

⁴² Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
	por la isla de atención de usuarios. Teniendo esto en mente, parece redundante aplicar dos veces el mismo protocolo de atención, es necesario contemplar un procedimiento que se ajuste a la realidad de funcionamiento de esta unidad de atención en particular.	mejora en iniciativa relacionada	coordinan los niveles de atención que se siguen, qué aspectos de la política de atención deben ser aplicados de modo que cuando el usuario ingrese a la oficina local después de la atención recibida no sea redundante. Responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁴³ .
	Incluir más ejemplos de preguntas en el protocolo, de manera de conocer e indagar de mejor manera en la opinión de los usuarios.	Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa	Incluir más ejemplos de preguntas en el protocolo ⁴⁴ , de manera de conocer e indagar de mejor manera en la opinión de los usuarios.
	Se requiere considerar el detalle de los pasos a seguir para hacer entrevistas respecto de delitos sexuales o grabación de estas.	Crear nueva iniciativa	Para abordar este aspecto hallado a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se considera necesario, incorporar una nueva mejora, que tenga como objetivo generar talleres prácticos ⁴⁵ , que permitan mediante capacitaciones presenciales, abordar temáticas de cómo desenvolverse para realizar entrevistas o atenciones que tengan relación con personas que estén relacionadas a causas de violencia intrafamiliar, delitos sexuales y cualquier temática que sea de difícil estudio o atención.
	Incluir como responsable al guardia de seguridad ya que es la persona que ejerce labores de recepción de los usuarios a la oficina	No se incorporará aspecto	La labor de los guardias de seguridad no es la atención de público, por lo que se considera una mala práctica que estos sean responsables del protocolo de atención.
Protocolo de atención preferencial	Se considera relevante concientizar a los funcionarios de oficinas licitadas la importancia de la atención preferencial para usuarios que se encuentren en situación de discapacidad, sean mujeres embarazadas o con hijos y adultos mayores.	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa relacionada	Para este aspecto en particular, que nace a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se debe incorporar como responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁴⁶ , la "Difusión de la utilidad y los beneficios que conlleva esta iniciativa", esto desde una perspectiva de generar capacitaciones y campañas respecto de la importancia de la atención preferencial a personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con hijos y adultos mayores
	A pesar de que existen dichos protocolos, en el momento	Incorporar	Se debe lograr que cuando los funcionarios se vean enfrentados

⁴³ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁴⁴ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

⁴⁵ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.27.

⁴⁶ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
	de la atención a un usuario discapacitado, los funcionarios no piensan en ellos instintivamente debido a que no han tenido prácticas al respecto.	aspecto de mejora en iniciativa relacionada	a clientes con discapacidad, el protocolo creado para este propósito ⁴⁷ se aplique de manera intuitiva. Para lograr esto, se propone la realización de talleres de simulación de casos reales y de capacitación al respecto. Para ello es necesario considerar el Modelo de Atención a Usuarios discapacitados ⁴⁸ dentro de la línea de trabajo de la Unidad de atención de usuarios ⁴⁹ , e incorporar las medidas que adopta en todas las oficinas.
	Incorporar modalidades de atención para personas con discapacidad mental.	Existe una iniciativa que aborda el aspecto	Ya existe un protocolo de atención para personas en situación de discapacidad mental.
Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	Para las consultas de mayor complejidad los funcionarios tienden a derivar de inmediato a los usuarios con el defensor a cargo de sus causas sin reparar en la consulta del usuario.	Crear nueva iniciativa	En el procedimiento de atención al público, se debe potenciar la capacidad resolutoria de los funcionarios de atención previos a la atención del defensor. Para ello, de manera previa, se debe incorporar una iniciativa que permita hacer un levantamiento de procesos ⁵⁰ y servicios que se brindan en los distintos niveles de atención (desde la primera línea hasta llegar al defensor), definiendo claramente el alcance de información que puede entregar cada rol asociado.
	Aún se detecta cierta resistencia a recibir reclamos por parte de ciertas oficinas. En ocasiones, los funcionarios dirigieron la solicitud a la oficina local y no siguiendo los pasos dilucidados en el procedimiento de atención.	Existe una iniciativa que aborda el aspecto	Ya existe el procedimiento de realización de reclamos. Es de esperar que las personas demuestren resistencia al cambio respecto de ciertas iniciativas, pero debería ser una tendencia que disminuiría con el tiempo. El seguimiento y capacitación para este cambio cultural es responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁵¹ .
	Desde la perspectiva de los funcionarios se considera necesario implementar procedimientos que se basen en el tipo de imputado.	Crear nueva iniciativa	Para ello, de manera previa, se debe incorporar una iniciativa que permita hacer un levantamiento de procesos ⁵² y servicios que se brindan en los distintos niveles de atención, a raíz de los

⁴⁷ El protocolo de atención a usuarios discapacitados se puede consultar en el siguiente documento: Protocolo de atención de usuarios discapacitados_v3.0.pdf

⁴⁸ El Modelo de Atención a usuarios en situación de discapacidad se encuentra documentado en: MAU_discapacitados_DPP_v2.0.pdf.

⁴⁹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁵⁰ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.30.

⁵¹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁵² Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
			resultados de este levantamiento se puede determinar si el procedimiento se debe enfocar por tipo de usuario o por solicitud como es en la actualidad.
	Se considera necesario realizar un levantamiento de procesos que se adecúe al tipo de oficina y a los niveles de atención por los que tiene que pasar el usuario al realizar su visita.	Crear nueva iniciativa	Se propone una nueva iniciativa que busca levantar los procesos ⁵³ evaluado a partir del funcionamiento de los distintos tipos de oficina y diferentes niveles de atención de público.
Potenciar los actuales medios de difusión	Las oficinas en su mayoría carecen de medios audiovisuales, y de las que los tienen la minoría transmite las cápsulas. Esto puede deberse a la diferencia tecnológica entre los medios audiovisuales presentes y las cápsulas. <ul style="list-style-type: none"> El no contar con medios que permitan la difusión de los videos y cápsulas creados para apoyar la atención al público, convirtieron a esta iniciativa en uno de los aspectos evaluados como debilidad en el modelo. Los requerimientos tecnológicos respecto de los medios audiovisuales superan la infraestructura presente. En otras palabras, se tiene que ver cómo financiar los medios para poder reproducir las cápsulas. 	Existe una iniciativa que aborde el aspecto	Las limitantes respecto de los medios audiovisuales presentes en las oficinas responden a una temática presupuestaria y no es propia de las cápsulas, por lo que se propone mantener la iniciativa de las cápsulas potenciando su reproducción siempre que las condiciones de las oficinas lo permitan. Sin embargo, será responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁵⁴ , preparar plan anual de implementación de iniciativas, lo que implica, considerar temas presupuestarios y de plazos de ejecución en coordinación con las regiones.
	Se considera necesario incorporar medios de difusión desde las redes sociales institucionales de manera de aprovechar su exposición y alcance.	Aspecto ya cubierto en la iniciativa	La iniciativa dentro de su detalle contempla realizar la difusión de estos elementos subiendo los contenidos descritos en redes sociales de la institución, se debe implementar esto.
	Un aspecto que se considera desde la perspectiva de los funcionarios relevante, es la inclusión de lenguaje de señas y subtítulos en todos los videos que se transmiten en las salas de espera. Por otro lado está la traducción de los videos en otros idiomas, tanto originarios como extranjeros.	Aspecto ya cubierto en la iniciativa	Existe una capsula que falta por difundir donde se presenta el mensaje del Defensor Nacional con lenguaje de señas incorporado, así mismo dos videos en idiomas originarios.

⁵³ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁵⁴ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
	Los funcionarios consideran que se deben incluir afiches con temáticas del proceso penal, de aranceles y de defensa especializada para complementar los propuestos.	Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa	<p>Crear y difundir afiches que traten las siguientes temáticas⁵⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso penal • Aranceles • Defensa especializada <p>Coordinar su elaboración y diseño con el departamento de comunicaciones.</p>
	Respecto de las tarjetas de presentación, los usuarios consideran que se debe incluir en su detalle, el correo electrónico del defensor, dirección de la oficina a la que pertenece, la fecha de la próxima audiencia y el número de la causa.	Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa	<p>Se propone agregar información adicional en las tarjetas de los defensores propuestas. La información sugerida es⁵⁶:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico del defensor • Número de la causa
	A nivel de temáticas a abordar en futuras cápsulas, los funcionarios consideran importante incluir casos reales de entrevistas a defensores de manera de generar cercanía entre funcionarios y usuarios.	Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa	<p>Se propone considerar que las cápsulas que se hagan a futuro incorporen representaciones o información de casos reales de entrevistas con defensores. Estos casos deben ser seleccionados considerando temáticas susceptibles de ser reproducidas y mostradas a los usuarios. Además, deben estar orientadas a lograr generar cercanía y comodidad a los usuarios. La definición e implementación es una responsabilidad de la Unidad de atención a usuarios⁵⁷.</p>
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Los formularios no se aprecian en la totalidad de las oficinas visitadas, en algunas aún se observa la presencia de los formularios antiguos. Además, en muchas ocasiones, estos se encuentran sin un lápiz en buen estado a disposición. No se puede visualizar que los formularios se encuentren dispuestos junto a los buzones de reclamos, así mismo, tampoco se puede ver algún medio que permita fácilmente a los usuarios darse cuenta de su presencia.	Aspecto ya cubierto en la iniciativa	<p>La iniciativa de estandarización y presencia de formularios de solicitudes resuelve todos estos aspectos. Es de esperarse que debido al breve período de implementación no se haya logrado contar con buenos niveles en estos aspectos, pero es una tendencia que debería disminuir con el tiempo.</p>
	Los formularios de solicitudes por la tipología de usuario que visita las oficinas, muchas veces no se puede dejar a disposición, limitando la accesibilidad a ellos.	Incorporar aspecto de mejora en iniciativa	<p>Así mismo, se propone incorporar al protocolo de atención de usuarios⁵⁸ una nota que detalle que si la respuesta inmediata al usuario es apoyada por material de difusión de la institución, la persona que realiza la atención debe dirigir su entendimiento,</p>

⁵⁵ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.10.

⁵⁶ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

⁵⁷ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁵⁸ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.2.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
		relacionada	acompañando al usuario en su lectura si es necesario.
	Revisar el contenido solicitado dentro del formulario dado que por el nivel de información tan detallado que se pide, se torna complicado para los usuarios completar la información.	Crear nueva iniciativa	Para abordar este aspecto hallado a raíz de la evaluación de esta iniciativa, se considera necesario, incorporar una nueva mejora, que tenga como objetivo generar talleres prácticos o del tipo focus group ⁵⁹ con los encargados OIRS de las oficinas a nivel nacional para revisar el contenido del formulario de solicitudes y así determinar qué aspectos aplican y cuáles no, el resultado de estos determinará las modificaciones a realizar a los formularios.
	Si bien los formularios de solicitudes cuentan con una colilla que permite a los usuarios llevar consigo el número de solicitud que realizaron, los funcionarios creen que la misma puede extraviarse, y consideran necesario contar con la modalidad de copia de solicitud.	No se incorporará aspecto	Este aspecto es un hallazgo muy puntual que no representa la opinión de todos los funcionarios, además para los usuarios esto puede no ser un problema.
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	No todas las oficinas contaban con buzón. En las que no se cuenta con él, además no queda clara la posibilidad de hacer solicitudes mediante formulario. El buzón dispuesto en el Centro de Justicia es el mismo que tenían anteriormente, al lado del hall de entrada y del guardia de seguridad, no es visto ni utilizado por nadie.	Existe una iniciativa que aborda el aspecto	Ya existen los buzones para ser instalados en todas las oficinas a lo largo del país, el seguimiento y control de su instalación y uso es responsabilidad de la Unidad de atención de usuarios ⁶⁰ , en coordinación con las regiones.
Elaboración y diseño de folletos informativos	Para el caso donde los folletos no están dispuestos en un mesón o lugar accesible para los usuarios, es necesario contar con un medio que los informe que ellos existen y que pueden ser solicitados.	Crear nueva iniciativa	Se propone diseñar señalética que permita identificar fácilmente los folletos, y que además señale su utilidad para el usuario, a través de un atril de presentación de folletos por ejemplo, en el cual se muestre cada una de las temáticas abordadas, este atril puede quedar a libre disposición de los usuarios, o que este a la vista pero que la entrega de material sea de parte de las asistentes. (Esta señalética puede servir para el formulario y buzones de manera adicional) ⁶¹ .

⁵⁹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.27.

⁶⁰ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.14.

⁶¹ Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.31.

Iniciativa	Aspecto a mejorar o considerar	Acción a realizar	Detalle
	<p>Desde la perspectiva de los funcionarios, en algunos casos consideran que se deben considerar ciertas temáticas adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir referencia a otras instituciones que pueden satisfacer necesidades de los usuarios. • Incluir los pasos que deben seguir después del control de detención. • Incluir direcciones de oficinas. • Incluir deberes del usuario en relación a las personas que le prestan el servicio. 	<p>Incorporar aspecto de mejora en iniciativa relacionada</p>	<p>Incorporar dentro de la creación de folletos adicionales aspectos que se relacionen con el hallazgo detallado.</p>
<p>Plan de formación</p>	<p>Desde la perspectiva de los funcionarios también se deben considerar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de capacitaciones presenciales y entrenamiento de competencias en materias de atención a público. • Utilizar este tipo de cursos para otras iniciativas institucionales de coordinación y capacitación. • Incluir materias para defensores. • Una guía para los usuarios de cómo deben dirigirse a las asistentes y defensores. • Acceder a poder imprimir los contenidos del curso para leerlos con más calma. • Incluir temas para generar un mejor ambiente laboral. 	<p>Incorporar aspecto de mejora a la iniciativa</p>	<p>Incorporar dentro del plan de formación⁶² a impartir en otras oportunidades, temáticas relacionadas con :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para defensores, • Temas específicas de otras iniciativas • Realización de capacitaciones en formato presencial que traten las competencias de atención a público. • Temas relacionados con el ambiente laboral • Respalda la información de los cursos con material imprimible para los funcionarios.

⁶² Para revisar la ficha ajustada de la iniciativa dirigirse al apartado: 6.7.9.

4.3 Incorporación de mejoras

Estas incorporaciones se levantaron a partir de los hallazgos presentados en el apartado 3.4 *Diagnóstico Final*. El detalle de las iniciativas se muestra en la *Tabla 74*.

Tabla 74: Detalle de mejoras adicionales identificadas en la evaluación

Mejora identificada en la evaluación	Problemática	Acción
Incluir talleres prácticos que permitan de manera presencial la contención a los usuarios para aminorar los niveles de ansiedad frente a situaciones difíciles y manejo de entrevistas.	Se evidencia en las oficinas que los protocolos de atención no alcanzan los niveles de realización óptimos. Esto se debe a que los funcionarios no tienen incorporadas las buenas prácticas que en ellos se contienen, especialmente en casos de temáticas más complicadas o en las que el imputado se encuentre alterado.	Se crea esta iniciativa porque se evidencia que los talleres teóricos no son suficientes para que los funcionarios incorporen los conocimientos entregados. (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.27 <i>Talleres prácticos</i>)
Incorporar iniciativas que permitan desde la institución mostrar preocupación por los prestadores de servicio desde la mirada del clima laboral.	Debido a la operativa propia de la DPP, la mayoría de los funcionarios que prestan servicio se encuentran en ciudades alejadas y muchas veces trabajan de manera solitaria por largos períodos de tiempo. Estos funcionarios pueden sentir que la institución no los considera.	Se crea esta iniciativa porque se considera importante transmitir la preocupación por el bienestar de los colaboradores (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.28 <i>Mejoramiento clima laboral</i>)
Incorporar mecanismos de seguridad orientados a resguardar la integridad de los funcionarios	Existen problemas en cuanto a infraestructura física relacionada directamente a la seguridad física de los funcionarios, que es necesario mejorar e incluir en las oficinas tanto locales como licitadas.	Este aspecto ya se encontraba considerado dentro de la iniciativa LP-06 Mejoras adicionales en infraestructura (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.37 <i>Mejoras adicionales en infraestructura</i>)
Compartir información institucional, material de difusión de la institución con entidades relacionadas	Para hacer más fluida la atención de público, en algunas oficinas locales, se tiene como buena práctica la generación de convenios con consulados y embajadas o con instituciones relacionadas, de manera que se difunda la misión de Defensoría con la ciudadanía y también para hacer más fluida la atención en cuanto a derivación. Se considera necesario hacer extensiva esta buena práctica a nivel nacional.	Esta idea se encuentra contenida dentro de la iniciativa ya propuesta, MP-04 Convenio instituciones relacionadas. (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.17 <i>Convenio con instituciones relacionadas</i>)
Incorporación de modalidades de auto atención para consultas de baja complejidad	En la actualidad Defensoría cuenta únicamente con canales de atención tradicionales (presencial, telefónico y portal web) y carecen de medios que permitan entregar información sin necesidad de la interacción con	La presente iniciativa se propuso anteriormente (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.34 <i>Implementación de módulos de auto consulta</i>)

Mejora identificada en la evaluación	Problemática	Acción
	un funcionario. Este tipo de canales de auto ayuda permite descongestionar las oficinas, bajar los tiempos de atención y resolver consultas de manera eficiente.	
Incorporar en todas las oficinas a nivel nacional buenas prácticas de funcionamiento del centro de justicia, por ejemplo, generación de estadísticas de atención y registro de visitas	Se ha identificado buenas prácticas que surgen de la operación diaria del Centro de Justicia. Se considera que hay que aprovechar este conocimiento adquirido para extenderlo a nivel nacional.	Se crea esta iniciativa debido a que se considera importante estandarizar la operación de las oficinas en todo el país y de este modo, aprovechar para traspasar el conocimiento generado por el Centro de Justicia (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.29 <i>Buenas prácticas del Centro de Justicia</i>)
Levantamiento de procesos por tipo de oficina, surge a raíz de hallazgos encontrados en la revisión de las iniciativas implementadas	Al día de hoy, no existe en la DPP un proceso establecido y estandarizado para la atención de público en ninguno de sus niveles. Debido a esto, no se tiene claridad respecto de las líneas de proceso, los responsables o los alcances y responsabilidades de cada perfil por tipo de oficina. Tampoco se tiene identificadas aquellas actividades que no aportan valor y que pudiesen ser eliminadas o rediseñadas.	Se propone una nueva iniciativa que busca levantar los procesos adecuado a los tipos de oficina y diferentes niveles de atención de público con el objetivo de conocer mejor dichos procesos para poder realizar análisis que permitan finalmente mejorar la atención en general. (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.30 <i>Levantamiento de procesos por tipo de oficinas</i>)
Mejoramiento de señalética interna: surge a raíz de hallazgos encontrados en la revisión de las iniciativas implementadas	Existen oficinas cuyos buzones OIRS están ubicados de tal manera que no son fácilmente visibles por los usuarios, lo mismo sucede con los formularios, la folletería y los afiches	Esta nueva iniciativa surge de la necesidad de comunicar de mejor manera la información de utilidad para los usuarios de la DPP. (Detalle de la iniciativa en apartado: 6.7.31 <i>Señalética interna</i>)

5 Conclusiones finales

Al finalizar este proyecto, se cuenta con un Modelo de Atención de Usuarios que para su construcción consideró el levantamiento de buenas prácticas nacionales e internacionales, la realización de un estándar de atención de usuarios, una auditoría para medir la situación actual con visitas a terreno, aplicación de técnicas como cliente misterioso y visitas de un auditor, levantamiento de información de otras consultorías, una implementación piloto y una iteración final basada en una segunda medición, que buscaba evaluar la implementación del plan piloto definido.

Este modelo, en su primera versión fue conformado por 4 bloques y un ente gestor, los cuáles en total, consideraron **37** iniciativas con horizontes de implementación de corto, mediano y largo plazo. Estas iniciativas cubren las más diversas necesidades y aspectos asociados a la atención de usuarios.

Al realizar la implementación del plan piloto y evaluar su impacto y por medio de la retroalimentación, se realizaron ajustes puntuales sobre dicho modelo. Estos ajustes no cambiaron la estructura ni la esencia del modelo, sino más bien lo refinaron, modificando aquellas iniciativas en las cuáles se detectó margen para mejoras, sumándose 4 iniciativas para contar con un total de **41**. De esta manera se consigue un modelo más robusto y completo de cara a la opinión de los funcionarios de la DPP.

Después de haber realizado esta evaluación y posterior al ajuste realizado sobre el modelo, se puede concluir por cada iniciativa implementada lo detallado en la *Tabla 75*.

Tabla 75: Conclusiones por iniciativa implementada

Iniciativa	Conclusiones Finales
Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	<p>La política de atención de usuarios y el decálogo de compromisos fueron recibidos e incorporados por los funcionarios tanto de oficinas locales como licitadas. Cada uno de los verificadores asociados tuvo altas puntuaciones por lo que se considera una implementación exitosa.</p> <p>Adicionalmente, esta iniciativa se traduce en una mejora sensible en cuanto al trato con los usuarios y el conocimiento por parte de los funcionarios respecto de los lineamientos de la institución (respecto de lo que se espera de la atención) que permiten unificar criterios, independiente la oficina o la región en la que esta se encuentre.</p>
Protocolo de atención de público	<p>Esta iniciativa se trató de actualizar el protocolo de atención definido en MOE⁶³. Dicha actualización tuvo como objetivo principal, organizar las etapas que componen el protocolo e indicar a los funcionarios los pasos mínimos para realizar una atención de calidad, apoyando sus labores diarias. Se incorporaron por ejemplo, la modalidad en que se recibe a los usuarios, y la manera en la que se identifica a la persona a la que se está atendiendo (ya que uno de los principales problemas detectados en la auditoría tenía relación con que los funcionarios entregaban información a cualquier persona, asumiendo que la misma es el imputado).</p> <p>Esta iniciativa cuenta con una de las más bajas puntuaciones de la evaluación, esto se debe específicamente a que los funcionarios, pese a que no necesitan invertir mucho esfuerzo, no han incorporado (en su mayoría) dentro los pasos para la atención los siguientes pasos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación para iniciar la atención.

⁶³ Modelo de operación eficiente.

Iniciativa	Conclusiones Finales
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la identidad de los usuarios. • Personalización de la atención. • Incorporación de preguntas indagatorias o recapitulación del problema • Petición de aclaraciones sobre los requerimientos. • Entrega de información e manera escrita. • Disposición para cualquier otra consulta. <p>Por las características de esta iniciativa, se puede concluir que este bajo cumplimiento se debe a que implica un cambio cultural importante en el cómo hacer las cosas, están acostumbrados a una rutina que para cambiarla se debe invertir tiempo para poder incorporar estos pasos a su labor diaria.</p>
<p>Protocolo de atención preferencial</p>	<p>Durante la evaluación no se pudo evidenciar su aplicación salvo en dos oportunidades, sin embargo, desde el punto de vista de los funcionarios, consideran relevante que se norme formalmente la atención preferencial y que su aplicación se haga conocida para toda persona que atienda a usuarios dentro de la institución, de manera que lo estipulado en el protocolo se haga efectivo en la atención.</p> <p>Así mismo, existen esfuerzos concretos por mejorar las condiciones con las que los usuarios preferenciales son atendidos. El principal referente de este esfuerzo, es el proyecto que se está iniciando en Coyhaique y el Modelo de Atención ajustado a su atención que nació como idea de esta Región, el cual no ha sido implementado a la actualidad y del que no podemos entregar evidencias respecto de su funcionamiento en esta evaluación.</p>
<p>Revisión y modificación del procedimiento de atención de público</p>	<p>El nivel de cumplimiento de esta iniciativa es de los mejores de la implementación, debido al grado de conocimiento que tienen los funcionarios respecto de los pasos que deben seguir respondiendo tanto a consultas de baja como alta complejidad (en este último caso, derivando si es necesario al defensor). Un aspecto que se debe mejorar, pero en menor medida respecto de la auditoría, es brindar información clara respecto del llenado de formularios de solicitudes en caso que los usuarios requieran hacer reclamos, sugerencias o felicitaciones. Desde el punto de vista de los funcionarios, la manera en que se definió el procedimiento es clara y no requiere de ningún ajuste o modificación.</p> <p>En contraste con lo mencionado anteriormente, durante la implementación y por los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas, se considera necesario realizar un levantamiento de procesos dentro de la institución, que permita identificar claramente por tipo de oficina, los niveles de atención y servicios que se deben entregar en cada uno de ellos. Si bien, en la actualidad se cuenta con un manual SIAC, se debe aprovechar sus definiciones y buenas prácticas, nutriendo su contenido con información propia de la institución que permita hacer de esta documentación un director del servicio que brinda la institución y que sea aplicado por cada miembro de ella.</p>
<p>Potenciar los actuales medios de difusión</p>	<p>Esta iniciativa está compuesta de la implementación de afiches y capsulas /videos que permitan la difusión de la institución, en el primer caso el nivel de cumplimiento de las oficinas fue de los más altos, debido a que los afiches (con sus respectivos porta afiches) se encuentran en lugares visibles y de fácil acceso, así mismo, fue muy valorado por los funcionarios ya que este medio apoya sus labores diarias y la entrega de información.</p> <p>En contraste con ello, se encuentra la baja puntuación que obtuvo la implementación de las cápsulas, que en desmedro de su gran potencial en cuanto a difusión, no pudieron ser implementadas en la gran mayoría de las</p>

Iniciativa	Conclusiones Finales
	oficinas debido a que las mismas no contaban con medios audiovisuales; o en el caso que los tuvieran, no se encontraban transmitiendo los contenidos. Cabe destacar que los funcionarios creen que este medio de difusión tiene una gran potencia dado que permiten educar, entretener y acercar a los usuarios que acuden a la institución.
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	En el caso de los formularios de solicitudes en promedio el nivel de cumplimiento está por debajo del 50%, esto se debe a que algo más de la mitad de las oficinas parte del plan piloto contaba con formularios dispuestos que facilite su uso para los usuarios y en el caso de encontrarse cerca a los buzones, no se contaba con un lápiz en la misma ubicación que facilite su llenado por parte de los usuarios. Desde el punto de vista de los funcionarios, se debe trabajar en definir un formulario cuyo contenido sea más acotado, de manera que su llenado no sea complicado para los usuarios.
Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas	La mayoría de las oficinas visitadas contaban con el buzón OIRS dispuesto en un lugar visible para los usuarios. Esto, en contraste con la auditoría realizada, es un gran cambio; ya que en esta primera instancia la presencia de buzones era escasa principalmente en oficinas licitadas.
Elaboración y diseño de folletos informativos	Los folletos tuvieron una acogida y un nivel de cumplimiento de los mejores en el plan piloto, esto se debe al apoyo en la atención que estos brindan, ya que aportan de manera resumida aspectos relevantes del servicio, responden consultas comunes de los usuarios y explican de manera simple y concreta los aspectos más relevantes de la institución.
Plan de formación	El plan de formación tuvo una alta adherencia por parte de los usuarios matriculados, lo que demuestra el compromiso de los funcionarios y el interés con capacitaciones que les permitan desarrollar de mejor manera sus labores diarias. El apoyo de los DAR de cada región fue en gran medida uno de los factores de éxito de la implementación de este plan, sin embargo se debe trabajar en incorporar los cursos impartidos en modalidad <i>e-learning</i> como parte de la hoja de vida de los funcionarios, dándole desde su perspectiva mayor validez y por tanto, generando una necesidad adicional a su realización.

Como conclusiones generales se puede mencionar las siguientes:

- Desde el punto de vista cuantitativo no se aprecia un cambio significativo en la atención de los usuarios al comparar los resultados obtenidos con los de la línea base ya que por distintos factores, la implementación no se llevó a cabo en las condiciones y plazos que permitirían maximizar su impacto (Para mayor información revisar el apartado: *3.1.1.2.2.4 Comparación con la línea base*). En futuras instancias de medición, el nivel de cumplimiento alcanzado, para cada una de las iniciativas, debería ser el siguiente:
 - **Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos:** el nivel de cumplimiento debe ser del 100% ya que se trata de documentos en los que se basa la razón de ser de la institución y del servicio que se desea entregar.
 - **Protocolo de atención de público:** el nivel de cumplimiento debe ser 80%, ya que por distintos factores, las personas que realizan atención podrían olvidar alguna de las etapas o pasos estipulados en el documento e incluso tratarse de funcionarios que lleven menos de seis meses en la institución y no cuentan con inducción suficiente.

- **Protocolo de atención preferencial:** el nivel de cumplimiento debe ser 100% dada la simplicidad de lo estipulado en el protocolo, y porque en la actualidad en muchas de las oficinas (pertenecientes o no al piloto) se realizan los pasos estipulados en el mismo.
- **Revisión y modificación del procedimiento de atención de público:** el nivel de cumplimiento debe ser de 90%, ya que la identificación de los tipos de solicitudes y visitas impactan directamente en la calidad y satisfacción del usuario.
- **Potenciar los actuales medios de difusión:** el nivel de cumplimiento debe ser del 80% (en el caso que la medición se realice el siguiente año), ya que la implementación por ejemplo, de los videos/capsulas, requiere de recursos adicionales que no dependen de la oficina o la persona que implementa.
- **Estandarización y presencia de formularios de solicitudes:** el nivel de cumplimiento debe ser del 100% (suponiendo que la Defensoría Nacional asegura el presupuesto para disponer del material para todas las oficinas a implementar) ya que es material con los que se contaría a la hora de realizar la atención y debieran estar disponibles.
- **Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas:** el nivel de cumplimiento debe ser del 100% (suponiendo que la Defensoría Nacional asegura el presupuesto para disponer del material para todas las oficinas a implementar) ya que es material con los que se contaría a la hora de realizar la atención y debieran estar disponibles.
- **Elaboración y diseño de folletos informativos:** el nivel de cumplimiento debe ser del 100% (suponiendo que la Defensoría Nacional asegura el presupuesto para disponer del material para todas las oficinas a implementar) ya que es material con los que se contaría a la hora de realizar la atención y debieran estar disponibles.
- **Plan de formación:** el nivel de aprobación de los cursos del plan de formación debe ser del 80%, la justificación es porque existen factores que pueden incidir en la reprobación de los funcionarios por ejemplo: que exista una alta tasa de nuevas incorporaciones en la institución, un porcentaje alto de funcionarios con licencias médicas, nivel malo de conectividad en las oficinas o un porcentaje alto de personas que están ejerciendo funciones fuera de la oficina.
- Sí se aprecian mejoras importantes en indicadores asociados a los elementos de difusión (afiches, dípticos, acceso a la información, entre otros), logrando presencia cercana al **100%** en las oficinas visitadas.
- Los resultados de la implementación del plan piloto, levantados a través de la evaluación, dan cuenta de que el éxito del modelo, depende principalmente de la difusión y coordinación de la implantación de este.

Finalmente, cómo producto de esta implementación, se determinó que a nivel estructural, el Modelo de Atención de Usuarios debe ser incorporado en las oficinas de la DPP, ya que cuenta con los atributos necesarios para lograr que la atención realizada satisfaga a los usuarios (atención a público, capacitaciones internas, defensa especializada e infraestructura). Además, se evidencia la necesidad de contar con un ente director que se encargue de controlar, definir, implementar y seguir todas las mejoras que se consideren pertinentes a implementar de manera de contar con un modelo de atención que tenga como principal motor la mejora continua⁶⁴.

⁶⁴ No depender de entes externos, se refiere a personas (áreas u oficinas particulares) que no sean parte de la unidad gestora del modelo, que definan de manera independiente (sin previa coordinación con el ente centralizador) mejoras

6 Anexos

6.1 Anexo 1: Detalle de oficinas evaluadas con la técnica de cliente misterioso

Tabla 76: Oficinas evaluadas mediante la técnica de cliente misterioso

Nº	Reg.	Nombre Defensoría	Comuna	Tipo	Auditada (S/N) ⁶⁵	Canal
1	1	Defensoría Local Iquique	Iquique	Local	S	• Telefónico • Virtual
2	2	Defensoría Local Calama	Calama	Local	S	• Telefónico
3	2	DEFENORTE	Antofagasta	Licitada	S	• Telefónico • Virtual
4	3	Felipe Menas Sandoval	Vallenar	Licitada	S	• Telefónico
5	3	Defensoría Local Copiapó	Copiapó	Local	S	• Telefónico
6	4	Defensoría Local La Serena	La Serena	Local	S	• Telefónico • Virtual
7	4	Defensores del Valle	Coquimbo	Licitada	S	• Telefónico • Virtual
8	5	Defensoría Local Valparaíso	Valparaíso	Local	S	• Presencial • Telefónico
9	5	Defensoría Local Quilpué.	Quilpué	Local	S	• Presencial • Telefónico
10	5	Francisco Díaz Yubero Consultores Asociados E.I.R.L.	Valparaíso	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
11	5	Servicios Jurídicos Sebastián Cáceres Núñez E.I.R.L.	Casablanca	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
12	5	Villalobos y Carrasco Abogados Defensores LTDA.	Viña del Mar.	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
13	5	Defensoría Local San Antonio	San Antonio	Local	N	• Presencial • Telefónico
14	5	Astorga, Salvo Abogadas Asociadas Cia. LTDA	Valparaíso.	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
15	5	Núñez y Nettle Compañía LTDA.	Valparaíso.	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
16	5	Etchegaray y Pizarro Compañía LTDA	Viña del Mar	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
17	5	Defensoría Local Viña del Mar	Viña del Mar	Local	S	• Presencial • Telefónico
18	6	Defensoría Local Rancagua	Rancagua	Local	S	• Presencial • Telefónico
19	6	Sociedad Castiglioni y Meza Abogados Asociados LTDA.	San Vicente	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
20	6	Sociedad Castiglioni y Meza	San Vicente	Licitada	S	• Presencial

nuevas, adecuaciones de las ya definidas y, modalidades de implementación y seguimiento; lo cual impactaría directamente en la estandarización y homogeneidad que se espera de la atención en oficinas.

⁶⁵ Esta columna señala las oficinas que fueron auditadas en la segunda etapa del proyecto, por lo que se para ellas se contaría con una línea base de comparación respecto a los resultados o diferencias encontradas a raíz de la implementación del piloto.

Nº	Reg.	Nombre Defensoría	Comuna	Tipo	Auditada (S/N) ⁶⁵	Canal
		Abogados Asociados LTDA.				• Telefónico
21	6	Sociedad Castiglioni y Meza Abogados Asociados LTDA.	Peumo	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
22	7	Defensoría Local Talca	Talca	Local	S	• Presencial • Telefónico
23	7	Defensoría Local Linares	Linares	Local	S	• Presencial • Telefónico
24	7	Empresa Licitada "Cameron, Chávez y Oyarzun LTDA."	Talca	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
25	8	Defensoría Local Concepción	Concepción	Local	S	• Telefónico • Virtual
26	8	Defensoría Local Coronel	Coronel	Local	S	• Telefónico • Virtual
27	8	Defensoría Local Chillan	Chillan	Local	S	• Telefónico • Virtual
28	8	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Yungay	Licitada	N	• Telefónico
29	8	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Bulnes	Licitada	N	• Telefónico
30	8	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Chillan	Licitada	S	• Telefónico
31	8	Abogado Claudio Viguera EIRL	Quirihue	Licitada	S	• Telefónico
32	8	Abogado Claudio Viguera EIRL	Arauco	Licitada	N	• Telefónico
33	9	Defensores Penales Malleco LTDA.	Angol	Licitada	S	• Telefónico
34	9	Defensores Penales Malleco LTDA.	Victoria	Licitada	S	• Telefónico
35	9	Defensoría Local Temuco	Temuco	Local	S	• Telefónico
36	9	Defensoría Regional	Temuco	Local	S	• Telefónico
37	10	Defensoría Local Puerto Montt	Puerto Montt	Local	S	• Telefónico
38	10	Defensas Penales Chiloé LTDA.	Castro.	Licitada	S	• Telefónico
39	10	Defensores Asociados de Puerto Montt LTDA.	Puerto Montt.	Licitada	S	• Telefónico
40	11	Defensoría Local Coyhaique	Coyhaique	Local	N	• Presencial
41	12	Defensoría Local Punta Arenas	Punta Arenas	Local	N	• Telefónico • Virtual
42	12	Defensoría Local Puerto Natales	Puerto Natales	Local	N	• Telefónico • Virtual
43	14	Defensoría Local Valdivia	Valdivia	Local	S	• Telefónico • Virtual
44	14	Quintana Abog. Def. y Cía. LTDA.	Panguipulli	Licitada	S	• Telefónico
45	15	Defensoría Local Arica	Arica	Local	S	• Telefónico • Virtual
46	15	Ricardo Sanzana EIRL	Arica	Convenio Directo	S	• Telefónico • Virtual

Nº	Reg.	Nombre Defensoría	Comuna	Tipo	Auditada (S/N) ⁶⁵	Canal
47	NORTE	Defensa Jurídica Penal	Santiago	Licitada	S	• Presencial • Telefónico
48	NORTE	Servicio de Defensa Penal Miguel Retamal Fabry EIRL	Santiago	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
49	NORTE	Sociedad Vio, Vergara y Abogados Limitada	Santiago	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
50	NORTE	Defensoría Local Colina	Colina	Local	S	• Presencial
51	NORTE	Defensoría Local Santiago Est. Central	Santiago	Local	S	• Presencial • Telefónico
52	SUR	Defensoría Local Puente Alto	Puente Alto	Local	S	• Presencial
53	SUR	Defensoría Local Talagante	Talagante	Local	S	• Presencial • Telefónico
54	SUR	Defensoría Local Maipú	Santiago	Local	S	• Presencial • Telefónico
55	SUR	Moreno Montecinos y Maldonado SA.(Z4S/14)	Puente Alto	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
56	SUR	Servicio Def. Penal M. Retamal Fabry EIRL (Z2/14)	Santiago	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
57	SUR	Serv. Jur. De Def. Cristian Miranda Osses EIRL	Santiago	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
58	SUR	Defensas Penales R y S LTDA.	Melipilla	Licitada	S	• Presencial
59	SUR	Serv. Defensa M. Retamal Fabry EIRL Z5/14	San Bernardo	Licitada	N	• Presencial • Telefónico
60	SUR	Defensores de Santiago S.A.	Santiago	Licitada	S	• Presencial • Telefónico

6.2 Anexo 2: Detalle de solicitudes realizadas mediante el canal virtual

6.2.1 Consulta realizada a oficinas de la región de Antofagasta (Nº Reclamo: 25255)



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	Pedro	Apellido paterno (*)	Carrizo
Apellido materno (*)	Guerra	RUN (*)	8.891.108-3
Edad (*)	55	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	PASAJE PAQUICA N° 630	Región residencia	Antofagasta
Comuna residencia	Tocopilla	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Antofagasta	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Antofagasta
--	-------------	--	-------------

Tipo solicitud (*)

Tipo solicitud (*)	Consulta
--------------------	----------

Tipo de recepción

Tipo de recepción	Web	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
-------------------	-----	---------------------------------------	--------

Detalle solicitud (*)

¿cómo va mi causa?, me gustaría saber si hay algo que pueda hacer para que todo salga mejor.

6.2.2 Consulta realizada a oficinas de la región de Arica (Nº Reclamo: 25235)



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	KatherineI	Apellido paterno (*)	Rojas
Apellido materno (*)	Zapata	RUN (*)	17.555.746-6
Edad (*)	23	Género (*)	Seleccionar...
Dirección (*)	LINDEROS BLOCK E DOTO 1	Región residencia	Seleccionar...
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Arica y Parinacota	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Arica
--	--------------------	--	-------

Tipo solicitud (*)

Tipo solicitud (*)	Consulta
--------------------	----------

Tipo de recepción

Tipo de recepción	Web	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	Seleccionar...
-------------------	-----	---------------------------------------	----------------

Detalle solicitud (*)

¿cuánto me va a costar el servicio?

6.2.3 Consulta realizada a oficinas de la región de Arica (Nº Reclamo: 25237)



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Cesar	Apellido paterno (*)	Alvarez
Apellido materno (*)	Mendez	RUN (*)	15.460.785-4
Edad (*)	30	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	21 DE MAYO 883	Región residencia	Arica y Parinacota
Comuna residencia	Arica	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)

Arica y Parinacota	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Arica
--------------------	--	-------

Tipo solicitud (*)

Opinión	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
---------	---------------------------------------	--------

Tipo de recepción

Web	
-----	--

Detalle solicitud (*)

Deben trabajar más en el trato de sus funcionarios, pueden ser muy prepotentes.

6.2.4 Consulta realizada a oficinas de la región de Chillán (Nº Reclamo: 25262)



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Ismael	Apellido paterno (*)	Bustos
Apellido materno (*)	Barrera	RUN (*)	19.251.551-3
Edad (*)	19	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	Ieyton 125	Región residencia	Seleccionar...
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)

Bío-Bío	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Chillan
---------	--	---------

Tipo solicitud (*)

Consulta	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
----------	---------------------------------------	--------

Tipo de recepción

Web	
-----	--

Detalle solicitud (*)

¿el servicio del abogado es gratis?

6.2.5 Consulta realizada a oficinas de la región de Concepción (Nº Reclamo: 25260)



Defensoría
Sin defensor no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Johnny	Apellido paterno (*)	Villaroel
Apellido materno (*)	Garrido	RUT (*)	17.345.115-6
Edad (*)	23	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	SANTA CLARA N2860 CHILL	Región residencia	Seleccionar...
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Bio-Bio	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Concepcion
Tipo solicitud (*)	Opinión	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Tipo de recepción	Web		

Detalle solicitud (*)
considero que debería existir un medio más privado de contacto con ustedes. A traves de las oficinas hay que mostrar el carnet para hacer cualquier cosa, esto es un disuasivo para las opiniones.

6.2.6 Consulta realizada a oficinas de la región de Coquimbo (Nº Reclamo: 25259)



Defensoría
Sin defensor no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Juan	Apellido paterno (*)	Valdivia
Apellido materno (*)	Araya	RUT (*)	16.597.235-K
Edad (*)	28	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	calle farsa 231	Región residencia	Coquimbo
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Coquimbo	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Coquimbo
Tipo solicitud (*)	Reclamo General	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Tipo de recepción	Web		

Detalle solicitud (*)
intenté comunicarme por teléfono con la oficina, me fue imposible.

6.2.7 Consulta realizada a oficinas de la región de Coronel (Nº Reclamo: 25261)



Defensoría
Sin defensor no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	Misael	Apellido paterno (*)	Freire
Apellido materno (*)	Burgos	RUN (*)	12.530.266-1
Edad (*)	36	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	SALVADOR LARA CASA N°	Región residencia	Bío-Bío
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Bío-Bío	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Coronel
Tipo solicitud (*)	Opinión		
Tipo de recepción	Web	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Detalle solicitud (*)	creo que la dirección de la oficina está mal publicada en internet, me costó mucho llegar a la oficina. O tal vez está mal señalizada		

6.2.8 Consulta realizada a oficinas de la región de Iquique (Nº Reclamo: 25230)



Defensoría
Sin defensor no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	Mauricio Alberto	Apellido paterno (*)	Quiroga
Apellido materno (*)	Cayo	RUN (*)	10.041.271-3
Edad (*)	50	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	pasaje sn martin 148	Región residencia	Seleccionar...
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Tarapacá	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Iquique
Tipo solicitud (*)	Consulta		
Tipo de recepción	Web	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Detalle solicitud (*)	me gustaría saber qué debo hacer para cambiar de defensor		

6.2.9 Consulta realizada a oficinas de la región de La Serena (Nº Reclamo: 25231)



Defensoría
Sin defenso no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	gladys	Apellido paterno (*)	munizaga
Apellido materno (*)	laferte	RUN (*)	15.053.129-2
Edad (*)	30	Género (*)	Femenino
Dirección (*)	laplace 91	Región residencia	Coquimbo
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Coquimbo	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	La serena
Tipo solicitud (*)	Felicitación	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Tipo de recepción	Web		

Detalle solicitud (*)
quiero darles las gracias por lo que han hecho por mi. Han sido de gran ayuda.

6.2.10 Consulta realizada a oficinas de la región de Magallanes (Nº Reclamo: 25233)



Defensoría
Sin defenso no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*).

Sus antecedentes

Nombres (*)	Jessica	Apellido paterno (*)	Olavarria
Apellido materno (*)	Almonacid	RUN (*)	11.911.330-K
Edad (*)	40	Género (*)	Femenino
Dirección (*)	SOR PETRONILA RODRIGUEZ	Región residencia	Magallanes y Antártica
Comuna residencia	Porvenir	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Magallanes y Antártica	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Porvenir
Tipo solicitud (*)	Reclamo General	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Tipo de recepción	Web		

Detalle solicitud (*)
entiendo que los reclamos realizados en la oficina deberían ser privados. Los funcionarios no me permiten realizarlo ya que preguntan de qué se trata.

6.2.11 Consulta realizada a oficinas de la región de Magallanes (Nº Reclamo: 25232)



Defensoría
Sin defenso no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Cristofer	Apellido paterno (*)	Matulich
Apellido materno (*)	Perez	RUN (*)	17.822.835-8
Edad (*)	23	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	AGUSTIN ETCHEBARNE 285	Región residencia	Magallanes y Antártica
Comuna residencia	Seleccionar...	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Magallanes y Antártica	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Punta arenas
Tipo solicitud (*)	Consulta	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	Seleccionar...
Tipo de recepción	Web		
Detalle solicitud (*)	por favor, indiquenme cómo saber si debo pagar o no		

6.2.12 Consulta realizada a oficinas de la región de Los Ríos (Nº Reclamo: 25234)



Defensoría
Sin defenso no hay Justicia

Formulario de Ingreso de Solicitudes Ciudadanas.

Para que la Defensoría tramite sus solicitudes, es obligatorio que llene los espacios con asteriscos (*):

Sus antecedentes

Nombres (*)	Francisco	Apellido paterno (*)	Neira
Apellido materno (*)	Corvalan	RUN (*)	18.173.782-4
Edad (*)	21	Género (*)	Masculino
Dirección (*)	PORTUGAL N° 1961	Región residencia	Los Rios
Comuna residencia	Valdivia	Nacionalidad	No Indica
Teléfono		E-mail	c_fuster@live.com
Escolaridad	No Indica	Etnia	No Indica

Antecedentes del requerimiento

Región a la cual dirige su solicitud (*)	Los Rios	Comuna a la cual dirige su solicitud (*)	Valdivia
Tipo solicitud (*)	Consulta	¿Cómo desea recibir la respuesta? (*)	E-mail
Tipo de recepción	Web		
Detalle solicitud (*)	¿qué debo hacer para cambiar de defensor?		

6.3 Anexo 3: Pauta cliente misterioso

Tabla 77: Pauta evaluación mediante la técnica de cliente misterioso

	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Canales en los que aplica	Cumple (S/N)			Observación
					S	N	NA	
1	Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	Servicio de Calidad	¿La consulta realizada fue respondida satisfactoriamente?	Presencial Telefónica Virtual				
		Relación cordial	¿El funcionario comprendió mis necesidades, tratándome en todo momento, con respeto?	Presencial Telefónica				
		Presencia nula de discusiones	Al ser insistente con una solicitud, ¿El funcionario maneja de manera correcta la situación?	Presencial Telefónica				
		Condiciones durante el servicio	Solicitud de un vaso de agua. ¿Se preocupó por mi bienestar?	Presencial Telefónica				
		Accesibilidad	¿Formularios de solicitudes y buzón OIRS disponibles y visibles?	Presencial				
		Respeto por derechos y obligaciones de los usuarios	¿Se recibe respuesta sobre consulta respecto de mis derechos como imputado?	Presencial Telefónica				
		Derivación	En el caso que la persona que atiende en primera instancia no tenga la respuesta ¿Acude a otra persona?	Presencial Telefónica				
		Valorar el tiempo de los usuarios	Rapidez en la atención	Presencial Telefónica Virtual				
2	Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	¿La persona que atiende, se identifica al saludar?	Presencial Telefónica				
			¿Se verificó mi identidad?	Presencial Telefónica				

	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Canales en los que aplica	Cumple (S/N)			Observación
					S	N	NA	
			¿La atención fue personalizada, es decir, me atendieron por mi nombre?	Presencial Telefónica				
			¿Existe una oferta de ayuda por parte del funcionario?	Presencial Telefónica				
		Sintonía	¿El funcionario comprende mi consulta?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario realizó preguntas indagatorias?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario recapituló lo solicitado?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario pidió aclaraciones?	Presencial Telefónica				
		Desarrollo	¿El funcionario explicó cuáles son los pasos a seguir o me dio información complementaria?	Presencial Telefónica				
			¿La entrega de información fue realizada de manera escrita?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario se aseguró que comprendí la información requerida?	Presencial Telefónica				
		Conclusión	¿El funcionario verificó que me iba conforme con la información?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario recogió posibles inquietudes finales?	Presencial Telefónica				
			¿El funcionario se despidió quedando a disposición para cualquier otra consulta o visita?	Presencial Telefónica				
3	Protocolo de atención preferencial	Identificación de usuarios	Si corresponde, durante la visita ¿El funcionario atendió preferentemente a personas adultas, embarazadas, con hijos o discapacitados?	Presencial				

	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Canales en los que aplica	Cumple (S/N)			Observación
					S	N	NA	
4	Revisión y modificación del procedimiento de atención de público	Tipo de atención - Clientes sin cita	Realizar consulta de baja complejidad ⁶⁶ - ¿El funcionario respondió la consulta sin dificultad?	Presencial Telefónica				
			Realizar consultas de alta complejidad ⁶⁷ - ¿El funcionario derivó de inmediato con un defensor, generando una cita?	Presencial Telefónica				
			Se le indica al funcionario que se quiere realizar un reclamo, petición, opinión o felicitación, ¿El funcionario deriva al formulario de solicitudes, explicando los pasos a seguir?	Presencial Telefónica				
5	Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	¿Los afiches sobre derechos y compromisos están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina?	Presencial				
		Cápsulas	¿La oficina cuenta con medios audiovisuales ⁶⁸ ?	Presencial				
			¿Los medios audiovisuales están difundiendo las capsulas desarrolladas como resultado de la presente consultoría?	Presencial				
6	Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Presencia de formularios	¿Los formularios están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina?	Presencial				
			¿Son acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento?	Presencial				
7	Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de	Presencia de buzones OIRS	¿El buzón está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina?	Presencial				

⁶⁶ Ejemplos consultas de baja complejidad: Dirección de oficinas, aranceles, plazo para responder un reclamo, pasos para realizar un reclamo.

⁶⁷ Ejemplos consultas de alta complejidad: Estado de una causa, próximo paso dentro del proceso penal que sigue el imputado, cómo se realizará la estrategia de defensa.

⁶⁸ Medios audiovisuales: Pantallas (plasma o LCD) o computadores, que permitan ver los videos de difusión.

	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Medio de verificación	Canales en los que aplica	Cumple (S/N)			Observación
					S	N	NA	
	buzones OIRS en oficinas							
8	Elaboración y diseño de folletos informativos	Presencia de folletos informativos	¿Los folletos están dispuestos en algún lugar visible dentro de la oficina?	Presencial				
			¿Se entregan folletos a petición de las personas?	Presencial				
			¿La explicación o resolución de dudas es acompañada de la entrega de folletos?	Presencial				

6.4 Anexo 4: Hallazgos producto de la evaluación por oficina

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
1	Defensoría Local Iquique	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región y Comuna			
1ra. Región - Iquique			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda explícitamente • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
2	Defensoría Local Calama	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
2da. Región - Calama			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El funcionario no responde ninguna consulta, argumentando que no puede responder a ninguna consulta por teléfono • No se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece su ayuda directamente • No se asegura de que el usuario se vaya conforme con la información entregada • No ofrece su disposición para futuras consultas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
3	DEFENORTE	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
2da. Región - Antofagasta			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • El funcionario no comprende cuándo se le pregunte por los derechos de los imputados • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
4	Felipe Menas Sandoval	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
3ra. Región - Vallenar			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • No entrega ningún tipo de información, argumentando que no puede hacerlo por medio del teléfono • No se identifica • No trata al usuario por su nombre • No ofrece su disposición para futuras consultas 			

20

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
5	Defensoría Local Copiapó	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
3ra. Región - Copiapó			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece su ayuda explícitamente • El funcionario parece no entender la consulta ya que no da información referente a la causa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con la información entregada 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
6	Defensoría Local La Serena	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
4ta. Región - La Serena			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none">• Se requiere realizar varios llamados telefónicos para contactar a la oficina• El que atiende no se identifica			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
7	Defensores del Valle	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
4ta. Región - Coquimbo			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarias numerosas llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
8	Defensoría Local Valparaíso	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región - Valparaíso			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar 2 llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas ya que cuelga rápidamente cuando cree que el usuario no tiene mas consultas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • No responde satisfactoriamente las consultas del usuario ya que se limita a generar una cita con el defensor • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No recapituló la información entregada • El funcionario no ofrece ayuda explícitamente • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme, pero si de que entendió la información entregada • No recoge inquietudes finales • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • No se aprecian medios audiovisuales • Los folletos existen, pero el funcionario debe buscarlos para entregárselos al usuario 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
9	Defensoría Local Quilpué	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región - Quilpué			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarias varias llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con la información entregada • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapituló la información entregada • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme, ni que entendió la información entregada • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • Cuentan con medios audiovisuales, pero estos están transmitiendo programación nacional 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
10	Francisco Díaz Yubero Consultores Asociados E.I.R.L.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región - Valparaíso			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No ofrece su disposición para futuras consultas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al preguntar sobre los derechos del usuario, el funcionario responde que desconoce los derechos de una persona con orden de arresto • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapituló la información entregada • El funcionario no ofrece ayuda explícitamente • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme con la información entregada • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • No se aprecian medios audiovisuales • No se aprecian los folletos ni los afiches, pero sí el buzón 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
11	Servicios Jurídicos Sebastián Cáceres Núñez E.I.R.L.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región - Casablanca			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con la información entregada • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme con la información entregada • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • Debido a que el imputado en cuestión se encontraba con orden de detención, no derivó al defensor, si no que al tribunal directamente. • No se aprecian medios audiovisuales • Se encuentra el buzón pero este no cuenta con lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
12	Villalobos y Carrasco Abogados Defensores LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – Viña del Mar			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El imputado real se presentó 2 días antes de la llamada, por lo que el funcionario se muestra resistente a dar información • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No ofrece ayuda de manera directa • No recapitula lo solicitado • No explica los pasos a seguir • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recogió inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se aprecian medios audiovisuales • No se aprecian los formularios 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
13	Defensoría Local San Antonio	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – San Antonio			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al enfrentarse a un usuario insistente, el funcionario solamente repite la información entregada y no permite diferencias • Se requiere realizar varias llamadas para contactarse con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No explica los pasos a seguir • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas • EL funcionario se complica ante consultas simples, demuestra desconocimiento del proceso de reclamación OIRS <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No recapitula la información entregada • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme con la información entregada o que la haya entendido • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • No se aprecian medios audiovisuales • Se encuentra el buzón pero este no cuenta con lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
14	Astorga, Salvo Abogadas Asociadas Cia. LTDA	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – Valparaíso			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica al saludar • No se verificó la identidad del usuario • EL funcionario no ofrece su ayuda directamente • No recapitula la información entregada • No se asegura de que el usuario comprende la información entregada ni que se va conforme con esta • No recoge posibles inquietudes finales <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No recapituló la información entregada • No pide aclaraciones • No verifica que el usuario haya quedado conforme con la información entregada o que la haya entendido • No recoge inquietudes finales • No ofrece su disposición para futuras consultas o visitas • No se aprecian medios audiovisuales • No se aprecian los folletos, los afiches o el buzón 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
15	Nuñez y Nettle Compañía LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – Valparaíso			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se recibe una respuesta satisfactoria por parte del funcionario ya que este se dedica únicamente a gestionar la atención de un defensor • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas • El funcionario intenta gestionar una hora de atención con el defensor, pero este no tiene disponibilidad <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No ofrece su disposición para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
16	Etchegaray y Pizarro Compañía LTDA	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – Viña del Mar			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No explica los pasos a seguir, se limita a ofrecer gestionar una cita con el defensor • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No recapitula la información entregada • No se pone a disposición del usuario para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales • Se observa el buzón pero no los folletos, afiches o formularios 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
17	Defensoría Local Viña del Mar	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
5ta. Región – Viña del Mar			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se recibe un respuesta satisfactoria a la consulta ya que el funcionario se limita a gestionar una cita con el defensor únicamente • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • EL funcionario no demuestra comprender la consulta ya que solo se preocupa de gestionar una hora con el defensor • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No recapitula la información entregada • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • El funcionario no se asegura de que el usuario comprende la información entregada • No se pone a disposición del usuario para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales • Los formularos no se encuentran a disposición, el funcionario debe buscarlos para entregarlos al usuario 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
18	Defensoría Local Rancagua	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
6ta. Región – Rancagua			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> No se verifica la identidad del usuario No ofrece ayuda de manera directa <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> La persona que atiende no se identifica El funcionario revisa el rit en el sistema y pregunta si el nombre me corresponde. No pide carnet No se refiere al usuario por su nombre El funcionario no ofrece ayuda explícitamente No pide aclaraciones No se entregan los pasos a seguir de manera escrita No verifica que el usuario haya quedado conforme, pero si de que entendió la información entregada No se aprecian medios audiovisuales Se observa el buzón y los folletos pero no los formularios 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
19	Sociedad Castiglioni y Meza Abogados Asociados LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
6ta. Región – San Vicente (1)			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No ofrece su ayuda directamente <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • El funcionario no ofrece ayuda explícitamente • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme • No recoge inquietudes finales • No ofrece disposición para consultas posteriores • No ofrece generar cita con el defensor • El funcionario deriva a la oficina central argumentando que no se puede realizar reclamos en la oficina • Se observan 2 afiches ubicados de manera poca vistosa • No se aprecian medios audiovisuales • No se observa el buzón, formulario o folletos 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
20	Sociedad Castiglioni y Meza Abogados Asociados LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
6ta. Región – San Vicente (2)			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No ofrece su ayuda directamente <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • El funcionario no ofrece ayuda explícitamente • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No ofrece generar una cita con el defensor • No se aprecian afiches, formularios, buzón o medios audiovisuales 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
21	Sociedad Castiglioni y Meza Abogados Asociados LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
6ta. Región – Peumo			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No ofrece generar una cita con el defensor • No se aprecian afiches, formularios, buzón o medios audiovisuales 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
22	Defensoría Local Talca	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
7ma. Región – Talca			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica al saludar • No se trata al usuario por su nombre • No ofrece ayuda explícitamente • No recapitula la información entregada • El funcionario no se asegura que el usuario entienda la información entregada o que se fue conforme con esta • No recogió inquietudes finales • No ofrece su disposición para futuras consultas • No ofrece generar un cita con el defensor <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No ofrece su disposición para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
23	Defensoría Local Linares	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
7ma. Región – Linares			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda explícitamente • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No recapitula la información entregada • No se entrega información de manera escrita • No se asegura que el usuario comprenda la información • No ofrece su disposición para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales • Cuando se solicita un formulario, el funcionario se ve obligado a levantarse e ir a buscar 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
24	Cameron, Chávez y Oyarzun LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
7ma. Región – Talca			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No ofrece su disposición para futuras consultas • No se aprecian medios audiovisuales 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
25	Defensoría Local Concepción	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Concepción			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarias varias llamadas para comunicarse con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
26	Defensoría Local Coronel	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Concepción			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
Telefónico <ul style="list-style-type: none">• El que atiende no se identifica• No se verifica la identidad del usuario• No se atiende al usuario por su nombre• No ofrece ayuda explícitamente			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
27	Defensoría Local Chillán	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Chillán			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarias varias llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
28	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Yungay			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar varias llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
29	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Bulnes			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
30	Larraín y Ulloa Abogados Asociados LTDA	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Chillán			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge posibles inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
31	Abogado Claudio Viguera EIRL	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Quirihue			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece su ayuda directamente • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No recapitula la información entregada ni se asegura de que el usuario la comprenda o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
32	Abogado Claudio Viguera EIRL	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Arauco			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece su ayuda directamente • No recapitula • No pide aclaraciones • No recapitula la información entregada ni se asegura de que el usuario la comprenda o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
33	Defensores Penales Malleco LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Angol			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
34	Defensores Penales Malleco LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
8va. Región – Victoria			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
35	Defensoría Local Temuco	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región		Fecha de visita	Fecha de llamado
9na. Región – Temuco		N/A	
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar 2 llamadas para contactarse con la oficina • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
36	Defensoría Regional	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
9na. Región – Temuco			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
37	Defensoría Local Puerto Montt	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
10ma. Región – Puerto Montt			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se recibe una respuesta satisfactoria al preguntar sobre los derechos de los imputados ya que parece no comprender la consulta • No se atiende al usuario por su nombre • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
38	Defensas Penales Chiloé LTDA.	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
10ma. Región – Castro			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
39	Defensores Asociados de Puerto Montt LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
10ma. Región – Castro			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarios varios intentos de llamada para comunicarse con la oficina • El que atiende no se identifica • No recapitula la información entregada • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
40	Defensoría Local Coyhaique	Local	Cliente Misterioso Presencial
Región			
11va. Región – Coyhaique			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario esperar unos 10 minutos mientras el funcionario atiende a otros usuarios • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No se entrega por escrito los pasos a seguir Medios audiovisuales se encuentran apagados • Se encuentra buzón y lápiz, pero este se encuentra en mal estado 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
41	Defensoría Local Punta Arenas	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
12va. Región – Punta Arenas			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No realizó preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con la información entregada 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
42	Defensoría Local Puerto Natales	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
12va. Región – Puerto Natales			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none">• El que atiende no se identifica• No se identifica la identidad del usuario• No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
43	Defensoría Local Valdivia	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
14va. Región – Valdivia			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No recapitula la información entregada • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
44	Quintana Abog. Def. y Cía. LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
14va. Región – Panguipulli			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
45	Defensoría Local Arica	Local	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
15va. Región – Arica			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El funcionario no responde ninguna consulta, solamente se dedica a gestionar una cita con el defensor • No se preocupa por entender las necesidades del usuario • No se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece su ayuda directamente • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el cliente entendiese la información entregada ni que se vaya conforme con esta • No recoge inquietudes finales • No ofrece su disposición para futuras consultas 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
46	Ricardo Sanzana EIRL	Licitada	Cliente Misterioso Telefónico
Región			
15va. Región – Arica			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No se atiende al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario se vaya satisfecho con la información recibida 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
47	Defensa Jurídica Penal	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica a si mismo o a la institución • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La funcionaria se dedica a conversar con un colega. Tiempo de espera, 10 minutos • La persona que atiende no se identifica ni verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • El funcionario no se dedica a escuchar al usuario y asume que busca generar una cita con el defensor, por lo que la gestiona sin consultar • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No explica cuáles son los pasos a seguir • No se asegura que el usuario comprende la información entregada o que se va conforme con esta • No recoge inquietudes finales • No ofrece su disposición para futuras consultas • se encontraba una mujer embarazada antes que el usuario, y sin embargo no se atendió primero • El funcionario parece no comprender completamente la consulta • Se observan medios audiovisuales pero estos se encuentran apagados • Se aprecia el buzón pero no un lápiz 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
48	Servicio de Defensa Penal Miguel Retamal Fabry EIRL	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luego de contestar el teléfono, derivan la llamada a un funcionario que demora varios minutos en atender • El que atiende no se identifica • No ofrece ayuda explícitamente • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No verifica la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • Se observan medios audiovisuales pero estos se encuentran apagados • Se aprecia el buzón pero no un lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
49	Sociedad Vio, Vergara y Abogados Limitada	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarias numerosas llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda explícitamente • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • No verifica la identidad del usuario • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • Se observan medios audiovisuales pero estos se encuentran apagados • Se aprecia el buzón pero no un lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
50	Defensoría Local Colina	Local	Cliente Misterioso Presencial
Región			
RM. – Colina			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita, solo oral • Medios audiovisuales se encuentran apagados • Se encuentra buzón, pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
51	Defensoría Local Santiago Est. Central	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • El funcionario se complica ante consultas simples, se demora en encontrar la causa y cuando la encuentra, no parece tener toda la información <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • Los formularios están presentes pero no fácilmente visibles Se encuentra buzón (antiguo), pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
52	Defensoría Local Puente Alto	Local	Cliente Misterioso Presencial
Región			
RM. – Puente Alto			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No ofrece su disposición para futuras consultas • Medios audiovisuales se encuentran apagados • Se encuentra buzón, pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
53	Defensoría Local Talagante	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Talagante			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No explica los pasos a seguir • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • No se entregan los pasos a seguir de manera escrita • No verifica que el usuario haya quedado conforme • No queda a disposición para consultas posteriores • Medios audiovisuales transmitiendo programación nacional 			

Nº	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
54	Defensoría Local Maipú	Local	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • no se alcanza a realizar una consulta, debido a que el funcionario identifica que no debe entregar información • no se tiene información respecto de la defensoría, sólo del hall principal 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
55	Moreno Montecinos y Maldonado SA.(Z45/14)	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Puente Alto			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se atiende al usuario por su nombre • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No explica los pasos a seguir • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • No pide aclaraciones • No ofrece su ayuda explícitamente • No queda a disposición para futuras consultas • No explica los pasos a seguir • No verifica que el usuario haya quedado conforme • Formularios existen pero se encuentran mal señalizados 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
56	Servicio Def. Penal M. Retamal Fabry EIRL (Z2/14)	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – La Florida			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario llamar reiteradamente para contactarse • El que atiende no se identifica • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No verifica que el usuario haya quedado conforme • No recoge inquietudes finales • No queda a disposición para consultas posteriores • La oficina no cuenta con medios audiovisuales • Se encuentra buzón (antiguo), pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
57	Serv. Jur. De Def. Cristian Miranda Osses EIRL	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son necesarios varios intentos para comunicarse con la oficina, además una vez que contestan, redirigen a otra persona quién además pide que espere mientras ingresa una gestión • El que atiende no se identifica a si mismo ni a la institución <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se verificó la identidad del usuario • No pide aclaraciones • No verifica que el usuario haya quedado conforme • Medios audiovisuales se encuentran apagados • Se encuentra buzón (antiguo), pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
58	Defensas Penales R y S LTDA.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial
Región			
RM. – Melipilla			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No pide aclaraciones • Medios audiovisuales apagados • Se encuentra buzón, pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
59	Serv. Defensa M. Retamal Fabry EIRL Z5/14	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – San Bernardo			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • El que atiende no se identifica • No se verifica la identidad del usuario • No ofrece ayuda de manera directa • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No pide aclaraciones • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No verifica que el usuario haya quedado conforme • No recoge inquietudes finales • No queda a disposición para consultas posteriores • La oficina no cuenta con medios audiovisuales • Se encuentra buzón (antiguo), pero no lápiz 			

N°	Nombre de la Oficina	Tipo de Oficina	Tipo de visita
60	Defensores de Santiago S.A.	Licitada	Cliente Misterioso Presencial y Telefónico
Región			
RM. – Santiago			
Aspectos a mejorar (Hallazgos)			
<p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar varias llamadas para contactar con la oficina • El que atiende no se identifica • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula lo solicitado • No se asegura de que el usuario la comprenda la información entregada o que se vaya satisfecho con esta • No recoge inquietudes finales • No se pone a disposición para futuras consultas o visitas <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • El funcionario parece no comprender las necesidades ya que se enfoca en gestionar una hora con el defensor y no en responder las consultas • La persona que atiende no se identifica • No se verificó la identidad del usuario • No se refiere al usuario por su nombre • No realiza preguntas indagatorias • No recapitula la información entregada • No pide aclaraciones • No verifica que el usuario haya comprendido la información entregada o que haya quedado conforme con ella • No ofrece su disposición para futuras consultas • La oficina no cuenta con medios audiovisuales • Se encuentra buzón, pero no lápiz 			

6.5 Anexo 5: Pauta entrevista a funcionarios

Tabla 78: Pauta evaluación de las entrevistas

N°	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Pregunta	Cumple (S/N)			Respuesta
				S	N	NA	
1	Modelo de Atención General	Conocimiento	¿Usted conoce de qué trata el Modelo de Atención de Usuarios que se está implementando?				
		Fortalezas	¿Cuáles cree son las principales fortalezas al implementar el nuevo Modelo de Atención de Usuarios?			x	
		Debilidades	¿Cuáles cree son las debilidades del nuevo Modelo de Atención de Usuarios?			x	
		Continuidad	¿Considera que se debe continuar con la implementación de mejoras a mediano y largo plazo?				
		Retroalimentación	¿Incluiría alguna iniciativa al actual Modelo de Atención de Usuarios?			x	
2	Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos	Conocimiento	¿Ud. conoce la Política de atención y el Decálogo de compromisos de servicio?				
			¿Considera Ud. que estos documentos son un aporte para la Institución? ¿Por qué?				
3	Protocolo de atención de público	Contacto Inicial	¿Considera relevante incluir algún paso adicional dentro del Contacto Inicial con un usuario? ¿Cuál?			x	
		Sintonía	¿Considera relevante incluir algún paso adicional en la etapa de sintonía con un usuario? ¿Cuál?			x	
		Desarrollo	¿Considera relevante incluir algún paso adicional en el desarrollo del servicio a un usuario? ¿Cuál?			x	
		Conclusión	¿Considera relevante incluir algún paso adicional dentro de la conclusión del servicio con los usuarios? ¿Cuál?			x	
4	Protocolo de atención preferencial	Identificación de usuarios	Existe algún tipo de usuarios que no fue considerado y que usted cree deba incluirse? ¿Cuál?			x	
			¿Existe algún tipo de usuarios que no fue considerado y que usted cree deba incluirse? ¿Cuál?				
5	Revisión y	Conocimiento	¿Qué tipos de atención existen según el procedimiento de			x	

N°	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Pregunta	Cumple (S/N)			Respuesta		
				S	N	NA			
	modificación del procedimiento de atención de público		atención?						
			¿Qué tipos de solicitudes existen según el procedimiento de atención?			x			
			¿Agregaría o eliminaría algún contenido dentro del procedimiento? ¿Cuál?						
6	Potenciar los actuales medios de difusión	Afiches	¿Los afiches sobre derechos y compromisos están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina?						
			¿Considera que las temáticas abordadas en los afiches son de utilidad para los usuarios? ¿Por qué?						
			¿Qué temáticas le gustaría ver en futuros afiches?			x			
		Tarjetas de presentación Defensores	¿Encuentra de utilidad las tarjetas de presentación para defensores?						
			¿Los defensores de la oficina a la que pertenece cuentan con ellas?						
			¿Existe información que modificaría? ¿Cuál?						
		Cápsulas	¿La oficina cuenta con medios audiovisuales en los espacios comunes de la oficina?						
			¿Considera que los videos son un aporte? ¿Por qué?						
			¿Agregaría alguna temática adicional en esta modalidad de difusión? ¿Cuál?						
			¿Qué video fue el que más aporte en su labor diaria?			x			
		7	Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	Presencia de formularios	¿Los formularios están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina?				
					¿Son acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento?				
¿Agregaría o eliminaría algún tipo de información solicitado en él? ¿Cuál?									
8	Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones	Presencia de buzones OIRS	¿El buzón está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina?						
			¿La cantidad de solicitudes por este medio, se ha						

N°	Iniciativa implementada a evaluar	Aspecto a verificar	Pregunta	Cumple (S/N)			Respuesta
				S	N	NA	
	OIRS en oficinas		incrementado? ¿Cuánto?				
9	Elaboración y diseño de folletos informativos	Presencia de folletos informativos	¿Los folletos dispuestos en la oficina a la que pertenece se encuentran en un lugar visible dentro de ella?				
			¿Considera que las temáticas abordadas en los folletos, responde a las interrogantes de los usuarios?				
			¿Agregaría o eliminaría algún tipo de información abordado en los folletos? ¿Cuál? ¿Por qué?				
10	Plan de formación asociado a la atención de público	Contenido	¿Considera que las temáticas abordadas en el plan de formación le sirvieron?				
			¿Considera que la modalidad <i>e-learning</i> se ajusta a sus necesidades?				
			¿Qué aspectos tratados en los cursos eliminaría?			x	
			¿Qué temáticas echo de menos al realizar los cursos?			x	

6.6 Anexo 6: Pauta encuesta online

Evaluación del Modelo Integral de Atención de Usuarios DPP

***Obligatorio**

Cargo dentro de la Institución *

- Director Administrativo Regional (DAR)
- Periodista Regional
- Defensor/a
- Asistente Administrativo/a

Preguntas Generales

Sobre el Modelo y su Difusión

1.- ¿Ud. conoce de qué trata el Plan Piloto de "Modelo de Atención de Usuarios" que se está implementando desde el mes de mayo? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 2. En caso contrario...1.1.- ¿Cómo se enteró?

- Por un/a compañero/a de trabajo
- Por una capacitación
- Por un correo electrónico
- Por un taller
- Otro:

1.2.- Seleccione los aspectos que considere fortalezas del nuevo Modelo de Atención

- Videos/ Cápsulas
- Folletería
- Afiches
- Tarjetas de Presentación
- Formularios de Solicitudes
- Buzón OIRS
- Políticas y procedimientos
- Plan de Formación (e-learning)
- Otro:

1.3.- Seleccione los aspectos que considere debilidades del nuevo Modelo de Atención

- Videos/ Cápsulas
- Folletería
- Afiches
- Tarjetas de Presentación
- Formularios de Solicitudes
- Buzón OIRS
- Políticas y procedimientos
- Plan de Formación (e-learning)
- Otro:

1.4.- ¿Considera que se debe continuar con la implementación de mejoras a mediano y largo plazo?

- Sí
- No

1.4.1.- ¿Por qué?

2.- ¿Incluiría alguna iniciativa al actual Modelo de Atención de Usuarios? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 3. En caso contrario...2.1- ¿Qué iniciativa incluiría?

3.- ¿Qué aspectos modificaría o agregaría en cuanto a la implementación (difusión) del MIAU? *

(puede seleccionar más de una opción)

- Capacitaciones adicionales
- Talleres Regionales
- Difusión mediante correo electrónico
- Guías de trabajo (manuales de usuario)
- Otro:

Políticas y Procedimientos

4.- ¿Ud. conoce la Política de Atención y el Decálogo de Compromisos de Servicio del Piloto implementado? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 5. En caso contrario...4.1.- ¿Cómo se enteró?

- Por un/a compañero/a de trabajo
- Por una capacitación
- Por un correo electrónico
- Por un taller
- Otro:

4.2.- ¿Considera Ud. que estos documentos son un aporte para la Institución?

- Sí
- No

4.2.1.- ¿Por qué?

5.- ¿Considera relevante incluir algún usuario, paso o dato adicional dentro del Protocolo de Atención del Plan Piloto del MIAU? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 6. En caso contrario...5.1.- ¿Qué considera relevante incluir y por qué?

6.- ¿Cree que son adecuados los tipos de solicitudes actuales que existen en el Procedimiento de Atención dado a conocer en el Plan Piloto del MIAU? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 7. En caso contrario...6.1.- ¿Por qué?

7.- ¿Agregaría o modificaría alguno de los tipos de solicitudes? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 8. En caso contrario...7.1.- ¿Qué modificación realizaría y por qué?

Material de Difusión - Afiches

En caso que su perfil sea DAR o Periodista Regional, sus respuestas en esta sección deben referirse al total de las oficinas de la región que son parte del Plan Piloto del MIAU

8.- ¿Los Afiches sobre Derechos y Compromisos están dispuestos en un lugar vistoso dentro de la oficina a la que pertenece? *

- Sí
 No

9.- ¿Considera que las temáticas abordadas en los Afiches son de utilidad para los usuarios? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 10. En caso contrario...9.1.- ¿Qué aspectos mejoraría? (puede seleccionar más de una opción)

- Contenido
 Gráfica
 Dimensiones
 Otro:

10.- ¿Qué temáticas le gustaría para futuros Afiches? *

(puede seleccionar más de una opción)

- Defensa Especializada
 Aranceles
 Proceso Penal
 Contenido en otros idiomas
 Otro:

Material de Difusión - Tarjetas de Presentación

En caso que su perfil sea DAR no responda esta sección

En caso que su perfil sea Periodista Regional, favor responder sólo la pregunta 13

11.- ¿Los defensores de la oficina a la que pertenece cuentan con Tarjetas de Presentación entregadas en el Plan Piloto del MIAU?

- Sí
 No

12.- ¿Considera de utilidad las Tarjetas de Presentación para Defensores entregadas en el Plan Piloto?

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 13. En caso contrario...12.1.- ¿Qué otros medios de entrega de información utilizaría?

- Correos electrónicos personalizados
- Cartas certificadas
- Contacto telefónico
- Ficha informativa con datos del Defensor
- Otro:

13.- ¿Qué información modificaría, eliminaría o agregaría para hacer más útiles las Tarjetas de Presentación entregadas en el Plan Piloto del MIAU?

- Correo electrónico del Defensor asociado a la causa
- Teléfono móvil del Defensor
- Fecha próxima audiencia
- Otro:

Material de Difusión - Videos/ Cápsulas

En caso que su perfil sea DAR o Periodista Regional, sus respuestas en esta sección deben referirse al total de las oficinas de la región que son parte del Plan Piloto del MIAU

14.- ¿La oficina cuenta con medios Audiovisuales (TV o pantallas) en los espacios comunes o salas de espera? *

- Sí
- No

15.- ¿Considera que los Videos/ Cápsulas del Plan Piloto del MIAU son un aporte? *

- Sí
- No

15.1.- ¿Por qué? *

16.- ¿Qué modificaría, eliminaría o agregaría para hacer más útiles los Videos/ Cápsulas? *

17.- ¿Qué Videos/ Cápsulas del Plan Piloto del MIAU fueron los que más aportaron en su labor diaria? *

Puede seleccionar hasta 3 opciones

- Aranceles
- Defensa especializada de extranjeros
- Defensa especializada de indígenas
- Defensa especializada juvenil
- Defensa especializada de la mujer
- Defensa especializada penitenciaria
- Derechos
- Funciones de la DPP
- OIRS
- Proceso penal

Material de Difusión - OIRS

En caso que su perfil sea DAR o Periodista Regional, sus respuestas en esta sección deben referirse al total de las oficinas de la región que son parte del Plan Piloto del MIAU

18.- ¿Los Formularios de Solicitudes del Plan Piloto del MIAU están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina? *

- Sí
- No

19.- ¿Los Formularios de Solicitudes del Plan Piloto están acompañados de un lápiz para poder detallar la consulta y/o requerimiento? *

- Si
- No

20.- ¿Agregaría o eliminaría algún tipo de información solicitado en el Formulario del Plan Piloto? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "No": Saltar a la pregunta 21. En caso contrario...20.1.- ¿Qué tipo de información agregaría o eliminaría del Formulario?

21.- ¿Los Formularios de Solicitudes del Plan Piloto están dispuestos junto a un Buzón de Reclamos entregado para el Plan Piloto? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 22. En caso contrario...21.1.- ¿Dónde se encuentran dispuestos los Formularios de Solicitudes?

- En poder de la asistente o recepcionista
 En poder del guardia o portero
 Hay que pedirlos a otra persona
 No hay Formularios de Solicitudes disponibles
 Otro:

22.- ¿El Buzón de acrílico entregado en el Plan Piloto, está dispuesto en un lugar visible dentro de la oficina a la que pertenece? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 23. En caso contrario...22.1.- ¿Dónde se encuentra dispuesto el Buzón?

- Fuera de la sala de espera
 No se ha colocado
 Otro:

23.- ¿La cantidad de solicitudes por Buzón ha incrementado desde que se dio inicio al Plan Piloto? *

- Sí
 No
 No sé

Si su respuesta anterior fue "No" o "No sé": Saltar a la pregunta 24. En caso contrario...23.1.-
¿Cuánto estima que han incrementado las solicitudes por Buzón?

- De 1 a 5 solicitudes
- De 6 a 10 solicitudes
- De 11 a 15 solicitudes
- Más de 16 solicitudes

Material de Difusión - Folletos

En caso que su perfil sea DAR o Periodista Regional, sus respuestas en esta sección deben referirse al total de las oficinas de la región que son parte del Plan Piloto del MIAU

24.- ¿Los Folletos entregados en el Plan Piloto están dispuestos en un lugar visible dentro de la oficina a la que pertenece? *

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 25. En caso contrario...24.1.- ¿Dónde se encuentran los Folletos?

- En poder de la asistente o recepcionista
- En poder del guardia o portero
- Hay que pedirlos a otra persona
- No hay Folletos disponibles
- Otro:

25.- ¿Considera que las temáticas abordadas en los Folletos del Plan Piloto, responden a las interrogantes de los usuarios? *

- Sí
- No

25.1.- ¿Por qué? *

26.- ¿Qué información modificaría, agregaría o eliminaría en los Folletos? *

Plan de Formación (cursos e-learning)

En caso que su perfil sea DAR, favor responder sólo la pregunta 28 de esta sección

27.- ¿Realizó los cursos parte del Plan de Formación del MIAU?

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "No": Finalice el formulario. En caso contrario...27.1.- ¿Considera que las temáticas abordadas en el Plan de Formación (cursos e-learning) le sirvieron?

- Sí
 No

27.2.- ¿Por qué?

27.3.- ¿Considera que la modalidad e-learning se ajusta a sus necesidades?

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Saltar a la pregunta 27.4. En caso contrario...27.3.1.- ¿Por qué?

27.4.- ¿Qué modificaría, agregaría o eliminaría al Plan de Formación?

27.5.- ¿Qué Cursos e-learning fueron los que más le aportaron en su labor diaria? (Puede seleccionar hasta 2 opciones)

- Habilidades Blandas
- Defensa Especializada
- Atención a Público
- SIGDP

27.6.- ¿Qué Cursos e-learning fueron los que menos aportaron en su labor diaria? (Puede seleccionar hasta 2 opciones)

- Habilidades Blandas
- Defensa Especializada
- Atención a Público
- SIGDP

28.- ¿En líneas generales, los comentarios acerca del Plan de Formación (cursos e-learning) en su región fueron buenos?

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "Sí": Finalice la encuesta. En caso contrario...28.1.- ¿Qué razones cree que pueden explicar estas opiniones? (puede seleccionar más de una opción)

- Duración de los cursos
- Contenido de los cursos
- Metodología de evaluación
- Otro:

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

 100%: has terminado.

6.7 Anexo 7: Iniciativas propuestas

6.7.1 Política de atención y decálogo de compromisos de servicio

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 01	Política de atención y decálogo de compromisos de servicio		<ul style="list-style-type: none"> Formalización de la información relativa a los servicios de la institución tanto para usuarios externos como para los internos Servicio e imagen institucional homogéneo y conocido por todos, propendiendo a una cultura organizacional fuerte 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño, impresión y distribución de la política de atención y el decálogo de compromisos tanto en oficinas locales como licitadas
Descripción de la problemática				
<p>En la actualidad en DPP, si bien se cuenta con protocolos y procedimientos de atención de público, no se tiene definida una política que comunique a los usuarios externos, las principales características del servicio que entrega en un sentido de compromiso o promesa de servicio.</p> <p>Por otro lado, en un nivel interno, no existe un checklist que facilite que las personas que realizan atención a público, recuerden o tengan presente los principales compromisos de servicio que deben tener a la hora de recibir a cada uno de los usuarios que se apersonan por las oficinas.</p>				
Descripción de la iniciativa				
<ol style="list-style-type: none"> Elaboración de un documento que estipule la política de atención a clientes de la Defensoría Penal Pública, la misma tendrá foco en comunicar de manera abierta la promesa de servicio de la institución en directa relación con la cultura y los valores de ella, poniendo principal atención en informar respecto del servicio que se entrega. Las consignas en las que se basará su elaboración son: <ul style="list-style-type: none"> Calidad de Servicio Satisfacción del usuario Relación con el usuario Protección al usuario Gestión de solicitudes Contacto con usuarios Las cuales se conseguirán a través de: <ul style="list-style-type: none"> Funcionarios que realizan atención a usuarios Protocolos de atención a usuarios Procedimientos de atención a usuarios Infraestructura física y tecnológica Confección de un documento que contenga el decálogo de compromisos de servicio, el cual tendrá como objetivo comunicar internamente los principales elementos que constituyen la manera en la que se brindará servicio a cada usuario que acceda a cada una de las oficinas de Defensoría. 				
Brecha cubierta				
Servicio				
Usuarios afectados				
Internos y Externos				
Iniciativas relacionadas				
Plan de formación asociado a la atención de público				
Indicador de resultado				
Cantidad de personas informadas				
Plazo implementación				
Corto plazo				
Prioridad				
Media				
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
SI	Centralizada	NA	Poca difusión interna y externa de los documentos	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de las políticas de atención Definición del decálogo de compromisos de servicio Definición de formatos Elaboración de documentos Difusión a la ciudadanía Difusión interna 				

6.7.2 Protocolo de atención de público

ID CP - 02	Nombre de la iniciativa Protocolo de atención de usuarios	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Actualmente la DPP cuenta con un protocolo de atención de usuarios definido en base a la metodología SIAC. Se propone realizar modificaciones al actual protocolo, ya que se percibe la falta de descripción de algunos pasos importantes dentro del reglamento a seguir en cuanto a la forma de atender a los usuarios externos. De esta manera los funcionarios que se encuentran a cargo de puntos de contacto, aplicarán una forma homogénea, independiente del tipo de oficina, de atención a los usuarios.		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de los espacios de atención • Homogenización del servicio, independiente del tipo de oficina y de la región en la que se solicite el mismo • Disminución de la probabilidad de reproceso o segundas visitas por falta de información • Disminución de riesgo de entrega de información a quien no corresponde 	<ul style="list-style-type: none"> • HH asociadas a la confección del protocolo de atención • Plan de comunicación y distribución a las distintas oficinas
Descripción de la iniciativa Se propone un protocolo que norme la manera en que se establecen relaciones entre los funcionarios de las distintas oficinas (independiente su rol y función) y los usuarios, por ello debe estar alineado con los siguientes atributos: <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Información • Rapidez Se debe poner foco en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de datos de quien solicita información • Inclusión de preguntas indagatorias • Recapitulación por parte del funcionario • Destacar la proactividad de los funcionarios • Medios para asegurar el entendimiento del interlocutor • Inclusión de actitudes de servicio • Revisión del progreso de la atención Adicionalmente se debe realizar un seguimiento desde que los usuarios llegan hasta que se retiran, independiente de cómo fue su experiencia. Se revisa semanalmente cual es el progreso en la atención, de tal manera de tomar acciones correctivas.		Brecha cubierta Cliente	Usuarios afectados Internos
		Iniciativas relacionadas Revisión y modificación del procedimiento de atención	Indicador de resultado Cantidad de reclamos por atención
		Plazo implementación Corto plazo	Prioridad Media
Piloto SI	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos NA	Riesgo No aplicación del protocolo por todos los funcionarios
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de las modificaciones asociadas al protocolo de atención • Definición de formatos • Elaboración de documento • Validación del documento • Difusión interna 		<ul style="list-style-type: none"> • Medición de resultados • Informe de resultados 	

Ajustado

6.7.3 Protocolo de atención preferencial

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
CP - 03	Protocolo de atención preferencial	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de los espacios de atención • Homogenización del servicio, dependiendo del tipo de usuario • Preocupación por las características individuales de las personas y su posible situación de vulnerabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • HH asociadas a la confección del protocolo de atención • Plan de comunicación y distribución a las distintas oficinas
Descripción de la problemática			
<p>En la mayoría de las oficinas de DPP, se implementa como acción propia, la atención preferencial a personas que acuden con niños, embarazadas o adultos mayores, sin embargo no se cuenta con un documento formal que regule esta atención preferencial, por ejemplo definiendo qué usuarios pueden acceder a atención preferente y cuáles son las acciones a seguir en este contexto.</p>			
Descripción de la iniciativa			
<p>Se propone un protocolo que norme que personas pueden acceder a atención preferente y los pasos a seguir a la hora identificar un usuario con características puntuales como las mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios con algún tipo de discapacidad • Mujeres embarazadas • Mujeres que acuden con hijos menores de dos años • Adultos mayores <p>Se debe poner foco en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del tipo de usuario • Comunicación al usuario y a los otros asistentes que será atendido de manera preferente • Recurrir al protocolo de atención de usuarios para finalizar el servicio 			
Brecha cubierta		Usuarios afectados	
Cliente		Internos	
Iniciativas relacionadas		Indicador de resultado	
Revisión y modificación del procedimiento de atención		Cantidad de reclamos por atención	
Plazo implementación		Prioridad	
Corto plazo		Baja	
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
SI	Centralizado	NA	No aplicación del protocolo por todos los funcionarios
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los puntos a incluir en el protocolo de atención preferente • Definición de formatos • Elaboración de documento • Validación del documento • Difusión interna • Medición de resultados • Informe de resultados 			

6.7.4 Revisión y modificación del procedimiento de atención de público

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 04	Revisión y modificación del procedimiento de atención		<ul style="list-style-type: none"> Claridad respecto de los pasos a seguir en cualquier ámbito de la atención de usuarios que se presente Conocimiento del proceso a seguir por tipo de solicitud realizada Derivación oportuna Oportunidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> HH asociadas a la confección del procedimiento de atención Plan de comunicación y distribución a las distintas oficinas
Descripción de la problemática				
<p>Actualmente se cuenta con un procedimiento de atención de usuarios que tiene por objetivo orientar y atender a imputados y familiares de imputados, en relación con dudas de causas, consultas de procesos penales o de carácter general que puedan tener. Sin embargo, este procedimiento requiere una actualización. Dicha actualización debe incluir una mirada clara e integral del proceso, ya que contar con una visión que se enfoque únicamente en actividades, sin diferenciar los tipos de atención o solicitudes, termina por confundir a los funcionarios, dejando demasiados espacios para la interpretación.</p>				
Descripción de la iniciativa				
<p>La modificación propuesta mantendrá como base, los dos enfoques de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de atención a realizar <ul style="list-style-type: none"> Usuarios que tienen una cita agendada Usuarios sin cita agendada Tipo de solicitud que realiza el usuario externo en relación al tipo de atención <ul style="list-style-type: none"> Sin cita: Consultas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias o felicitaciones Con cita: Entrevista con Defensor <p>Una vez identificado el contexto de atención, se procederá al detalle de actividades a realizar en cada casuística.</p> <p>La propuesta busca homogeneidad en la entrega de información y que la misma este en concordancia con los plazos establecidos para la resolución de consultas, solicitudes, reclamos y sugerencias efectuadas, y el nivel de calidad que esperan los usuarios.</p>				
Brecha cubierta				
Cliente				
Usuarios afectados				
Internos				
Iniciativas relacionadas				
Procedimientos de atención para clientes vulnerables				
Indicador de resultado				
Cantidad de funcionarios informados				
Plazo implementación				
Corto plazo				
Prioridad				
Alta				
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
SI	Centralizada	NA	No aplicación del procedimiento por todos los funcionarios	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de los puntos a incluir en el procedimiento de atención Definición de formatos Elaboración de documento Validación del documento Difusión interna Medición de resultados Informe de resultados 				

6.7.5 Procedimientos de atención para clientes vulnerables

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 05	Procedimientos de atención para clientes vulnerables		<ul style="list-style-type: none"> Claridad respecto de los pasos a seguir en el caso de atender a usuarios que deba derivarse o atenderse con especialización de la defensa Conocimiento de las características que deben cumplir este tipo de usuarios Derivación oportuna Oportunidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> HH asociadas a levantamiento de información del grupo de panel de expertos HH asociadas a la confección del procedimiento de atención para clientes vulnerables
Descripción de la problemática				
No se cuenta con un procedimiento formal que permita a las personas que realizan atención de primera instancia conocer las características con las que deben contar los usuarios que acceden a defensa especializada.				
Descripción de la iniciativa				
Se propone elaborar un documento que permita a funcionarios que realizan atención de primera instancia, identificar y clasificar a los usuarios atendiendo sus características biopsicosociales. Esta propuesta busca homogeneidad en la entrega de información y que la misma este en concordancia con las características de defensa especializada.				
Los aspectos a incluir son:				
<ul style="list-style-type: none"> Dentro de los tipos de clientes vulnerables, incluir imputados de tercera edad e imputados analfabetos Posibles derivaciones a oficinas especializadas o funcionarios que realizan otro tipo de asistencia Contar con herramientas que permitan informar sobre las características propias de los tipos de defensa y las preocupaciones que tiene la institución por las distintas tipologías de usuarios 				
Para poder realizar el levantamiento de toda la información relacionada a clientes vulnerables, se propone conformar un panel de expertos y que el mismo con la ayuda de un ente centralizador puedan definir los aspectos mas relevantes a considerar en cuanto a atención de este tipo de usuarios.				
Brecha cubierta		Usuarios afectados		
Gestión		Internos		
Iniciativas relacionadas		Indicador de resultado		
Revisión y modificación del procedimiento de atención		Cantidad de funcionarios informados		
Plazo implementación		Prioridad		
Corto plazo		Alta		
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
SI	Centralizada	Contratación de perfiles	No aplicación del procedimiento por todos los funcionarios	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Conformar panel de expertos Definición de los puntos a incluir en el procedimiento de atención para clientes vulnerables Definición de formatos Elaboración de documento Validación del documento Difusión interna Medición de resultados Informe de resultados 				

6.7.6 Metodología de actualización de información y gestión de causas

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 06	Metodología de actualización de información y gestión de causas		<ul style="list-style-type: none"> Claridad respecto de los pasos a seguir antes de la visita de un imputado Oportunidad de información Reducción de los tiempos de espera y/o tiempos de atención asociado a la entrega de información 	<ul style="list-style-type: none"> HH asociadas a la realización de estudio de necesidad de información HH asociadas a la confección de la metodología de gestión de causas
Descripción de la problemática				
<p>La atención a usuarios en la actualidad se hace en su mayoría de forma reactiva, es decir, se espera la llegada del usuario citado, para preparar información, actualizarla, buscar otros medios que permitan saber mas de la causa (portales relacionados), todo con el propósito de contar con la información vigente.</p> <p>Para ello se considera necesario contar con una metodología que asegure que la información estará actualizada a la hora de atender a cualquier usuario que se apersona a las oficinas de Defensoría.</p>				
Descripción de la iniciativa				
<p>La propuesta considera dos actividades principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio sobre la necesidad de información asociada a cada una de las causas, bajo dos perspectivas: <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las necesidades de información de los usuarios que se apersonan a las oficinas Mantener actualizadas las carpetas e información asociadas a las causas Desarrollar en base al estudio, una metodología que permita a los funcionarios contar con acciones específicas que permitan hacer una gestión de causas proactiva, es decir, antes que un usuario se apersona a las oficinas ya sea por una citación solicitada o por una agendada por el defensor. La idea central es que tanto asistentes como defensores cuenten con toda la información actualizada y al día relativa a la causa asociada, esto puede la inclusión de acciones previas o adicionales que harán mas eficiente el servicio. 				
			Brecha cubierta	Gestión
			Usuarios afectados	Internos
			Iniciativas relacionadas	Revisión y modificación del procedimiento de atención de público
			Indicador de resultado	Reducción en los tiempos de atención para causas con cita previa
			Plazo implementación	Corto plazo
			Prioridad	Alta
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
SI	Centralizada	Contratación de perfiles	No aplicación de la metodología por todos los funcionarios	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Realización de estudio de necesidades de información Definición de los puntos a incluir en la metodología de gestión de causas Definición de formatos Elaboración de documento. Validación del documento. Difusión interna. Medición de resultados 				

6.7.7 Procedimiento para gestión de causas inactivas

ID CP - 07	Nombre de la iniciativa Procedimiento de gestión de causas inactivas		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Cuando una causa se encuentra inactiva por mucho tiempo, se ha establecido como práctica dentro de algunas oficinas locales, el contactar al imputado y/o su familia para actualizar los últimos movimientos. Esto se considera una actividad muy potente que debiera ser llevada a nivel nacional, ya que permitiría la actualización de información, cierre de causas o incluso generar acciones de ayuda a los usuarios.			<ul style="list-style-type: none"> • Anticiparse a dificultades • Mejor manejo de causas asociadas a la oficina • Oportunidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> • HH asociadas a la confección del procedimiento de gestión de causas inactivas
Descripción de la iniciativa La propuesta busca contar con un procedimiento que se realiza quincenalmente, que permita revisar el motivo del porque algunas causas se mantienen inactivas. La idea central de esto, es incluir pasos que permitan tener: <ul style="list-style-type: none"> • Actualizada la información asociada a las causas que son parte de la oficina. • Activar las causas nuevamente. • Tomar medidas de seguimiento y ayuda a los usuarios. • Cierre de causas en el caso que corresponda. Es valido mencionar, que este procedimiento viene a complementar y apoyar la metodología de gestión de causas en la cual debiera ser referenciado.			Brecha cubierta Gestión	Usuarios afectados Internos
			Iniciativas relacionadas Metodología de actualización de información y gestión de causas	Indicador de resultado Cantidad de contactos realizados con resultado, para causas inactivas
			Plazo implementación Corto plazo	Prioridad Media
Piloto SI	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo No aplicación del procedimiento por todos los funcionarios	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los puntos a incluir en el procedimiento de gestión de causas inactivas • Definición de formatos • Elaboración de documento • Validación del documento • Difusión interna • Medición de resultados 				

6.7.8 Procedimiento sobre comunicación de información prioritaria

ID CP - 08	Nombre de la iniciativa Procedimiento sobre comunicación de información prioritaria		Beneficios • Oportunidad de información para los imputados a través del medio mas directo que son sus familias	Costos • HH asociadas a la confección del procedimiento sobre comunicación de información prioritaria
Descripción de la problemática En el caso de información urgente o prioritaria asociada a imputados privados de libertad, se tiene como práctica en algunas oficinas contactar a su familia por escrito y/o teléfono comunicándoles dicha información. Si bien este accionar se conformó como iniciativa de un grupo reducidos de oficinas, se considera importante, replicar el procedimiento como una buena práctica al resto del país, a través de la generación de un procedimiento de comunicación de información prioritaria.				
Descripción de la iniciativa La propuesta busca homogeneidad y oportunidad en la entrega de información de carácter urgente o prioritaria a familiares o imputados que se encuentren privados de libertad, de manera de aprovechar el medio mas directo de comunicación con ellos. De esta manera se puede lograr: <ul style="list-style-type: none"> • La solución de un posible problema • Petición de información relevante para la causa • Asistencia a actuaciones o audiencias, entre otros Este procedimiento se basa en la actualización de información que se definiría en la metodología de gestión de causas, ya que bajo la revisión de causas sin movimiento, se determinará a que imputados o familiares se contactará.				
Brecha cubierta Gestión				
Usuarios afectados Internos				
Iniciativas relacionadas Metodología de actualización de información y gestión de causas				
Indicador de resultado Cantidad de contactos realizados con resultado por información prioritaria				
Plazo implementación Corto plazo				
Prioridad Media				
Piloto SI	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo No aplicación del procedimiento por todos los funcionarios	
Planificación estimada de la iniciativa <ul style="list-style-type: none"> • Definición de los puntos a incluir en el procedimiento de gestión de causas inactivas • Definición de formatos • Elaboración de documento • Validación del documento • Difusión interna • Medición de resultados 				

6.7.9 Plan de formación asociado a la atención de público

ID CP - 09	Nombre de la iniciativa Plan de formación asociado a la atención de público		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Se evidencia en las oficinas la necesidad de contar con capacitaciones dirigidas a asistentes o personas que tengan la función de interactuar con los usuarios que acceden al servicio, en temáticas que se relacionan con la atención de público, habilidades que les permitan manejar situaciones tensas o con mucha presión y como manejar el sistema para atender a público. La iniciativa contribuiría también a disminuir la sensación existente entre los asistentes de que se realizan pocos esfuerzos en materias de formación y capacitación con foco en su rol.			<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios que atienden público contarán con herramientas que les permitirán saber cómo actuar al recibir a usuarios que puedan estar en menor o mayor medida, afectados por situaciones personales que enfrentan Contar con una guía de cómo acceder a las principales funcionalidades de los sistemas de apoyo al servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de e-learning Producción de contenidos Horas hombre destinadas a la realización de los cursos
Descripción de la iniciativa Debido a la cantidad de trabajo que deben realizar día a día los funcionarios de Defensoría, se llegó a la conclusión que la mejor manera de entregar capacitaciones a los funcionarios es a través de cursos en línea, limitando los esfuerzos asociados a coordinación de agendas, inasistencias y retraso en las labores propias de los funcionarios. De esta forma se maximiza la cantidad de personas que realizan los cursos, se aprovechan los tiempos libres (ventanas) y se asegura el aprendizaje, ya que cada persona realizaría el curso a su ritmo. El propósito de esta iniciativa es contar con los medios que permitan a funcionarios que atienden público potenciar sus capacidades de servicio en pro de la satisfacción de cada uno de los usuarios que se apersonan por las oficinas de Defensoría a nivel nacional. Independiente del tipo de usuario que accede al servicio se propone que los funcionarios que entregan el mismo en primera instancia, cuenten con capacidades y características que hagan que la atención sea diferencial, por ello se plantea contar con medios de capacitación respecto de: <ul style="list-style-type: none"> Habilidades blandas Atención de Público Manejo de las herramientas tecnológicas que apoyan el servicio brindado Defensa especializada Así mismo que los defensores cuenten con capacitaciones propias para su actividad y la incorporación de capacitaciones en formato presencial para abordar temas de competencias para atención de público, clima laboral. Todas las capacitaciones deben ser apoyados de material imprimible y de apoyo para los funcionarios			Brecha cubierta Gestión	Usuarios afectados Internos y Externos
Piloto SI			Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos NA
Riesgo Funcionarios no realizan los cursos			Indicador de resultado Cantidad de personas que realizan los cursos	
Planificación estimada de la iniciativa			Plazo implementación Corto plazo	
<ul style="list-style-type: none"> Definición de contenidos Elaboración de maquetas Validación de contenidos Producción de cursos Difusión interna y despliegue Calendario de actividades que detallen la disponibilidad de los cursos 			<ul style="list-style-type: none"> Correos notificando plazos de inicio y fin Correos tipo «friendly reminder» informando porcentaje de cumplimiento en la realización de los cursos. Medición de resultados Informe con resultados 	
			Prioridad Alta	

Ajustado

6.7.10 Potenciar los actuales medios de difusión

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 10	Potenciar los actuales medios de difusión		<ul style="list-style-type: none"> Homogeneización en la presentación y entrega de información en todas las oficinas Información disponible para todos los usuarios externos que se acerquen a las oficinas Potenciar el propósito de servicio de la Institución y los aspectos mas relevantes de esta 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de nuevos afiches Impresión de afiches Despacho a oficinas Compra de pantallas que permitan la difusión Diseño de videos/cápsulas Producción de contenidos Despacho a oficinas
Descripción de la problemática				
<p>Un porcentaje muy alto de oficinas, en su mayoría licitadas, no cuentan con información relativa a la institución, difundida en las salas de espera (en distintos formatos), como pueden ser videos, afiches o folletos. Los primeros inexistentes, mientras que los segundos (los poco que pudieron apreciarse) no cumplen con características básicas como existencia de un mensaje central, fáciles de leer, y uso de una imagen representativa.</p> <p>Falta potenciar información relativa al propósito de la institución, compromisos, derechos, proceso y otros temas de interés para las personas que las visitan, repercutiendo principalmente en el desconocimiento de los usuarios de los principales elementos en los que se basa el objetivo estratégico que la institución persigue.</p>				
Descripción de la iniciativa			Brecha cubierta	Usuarios afectados
<p>Esta iniciativa trata de potenciar la imagen institucional a través de la mejora de la presencia de material audiovisual en las oficinas de defensoría, como son afiches, videos institucionales y folletos. El detalle es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afiches: entregan información clave de manera sencilla, se pueden mantener en el tiempo potenciando la imagen institucional: <ul style="list-style-type: none"> Información de derechos de los imputados. Información sobre el compro miso institucional de servicio a los usuarios. Proceso penal Aranceles Defensa especializada Cápsulas: que tengan como contenidos principales: <ul style="list-style-type: none"> Derechos de los imputados Compromiso de calidad Aranceles Información sobre oficina OIRS Funciones de la DPP El proceso penal 			<ul style="list-style-type: none"> Casos reales Entrevistas a defensores Defensa Especializada Difusión: se realizaría mediante: <ul style="list-style-type: none"> Pantallas instaladas en oficinas, específicamente en las salas de espera, que permitan visualizar los contenidos descritos Subir los contenidos descritos a las redes sociales de la institución para difusión a través de la WEB Uso de las capsulas en charlas informativas, plazas de justicia o seminarios 	<p>Comunicación</p> <p>Internos y Externos</p>
Piloto			Iniciativas relacionadas	Indicador de resultado
SI				Cantidad de mecanismos de difusión presente en las oficinas
Tipología implementación			Plazo implementación	Prioridad
Centralizada			Corto plazo	Alta
Necesidad de recursos			Riesgo	
NA			Televisores apagados/afiches en mal estado/sin stock	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de afiches y folletos Validación afiches y folletos Definición de contenidos Elaboración de maquetas Validación de contenidos Petición de presupuestos Producción de videos Compra de pantallas para salas de espera Distribución en las oficinas (RM y regiones) Despliegue de afiches, folletos y material audiovisual Medición de resultados 				

Ajustado

6.7.11 Estandarización y presencia de formularios de solicitudes

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
CP - 11	Estandarización y presencia de formularios de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> Formularios físicos y web en un mismo formato Buscar la completitud en la información ingresada Tener un folio asociado a cada oficina permite un mejor seguimiento de las solicitudes realizadas Asegurar la presencia de formularios para brindar un mejor servicio a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del formulario Impresión de formularios Despacho a oficinas
Descripción de la problemática			
<p>Cada oficina parte de la DPP ya sea local o licitada, debiera contar con formularios de solicitudes (en conjunto con los buzones OIRS), en un lugar visible y de fácil acceso para todo usuario que necesita realizar un reclamo, sugerencia, consulta, solicitud o felicitación; en la actualidad lo descrito anteriormente no sucede.</p> <p>No se cuenta con formularios en un porcentaje muy alto de oficinas, lo que dificulta que los usuarios realicen este tipo de requerimientos.</p> <p>Otro problema que se ve es la nula estandarización entre el formulario web y el físico, y la cantidad de información que se requiere en ellos.</p>			
Descripción de la iniciativa		Brecha cubierta	Usuarios afectados
<p>Se propone rediseñar el actual formulario de solicitudes, implementando el mismo en versión física y web, teniendo en cuenta las siguientes características diferenciadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formularios foliados con codificación propia de la oficina Formularios físicos y formulario web con el mismo formato Que su estructura sea de fácil comprensión para el usuario Que contenga toda la información necesaria para facilitar la solución del requerimiento 		Diseño	Externos
		Iniciativas relacionadas	Indicador de resultado
		Buzones OIRS presentes en oficinas	Cantidad de reclamos recibidos
		Plazo implementación	Prioridad
		Corto plazo	Media
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
SI	Centralizada	NA	Presupuesto para mantener en stock formularios
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Definición de formularios Validación formularios Distribución en las oficinas (RM y regiones) Difusión interna Medición de resultados 			

6.7.12 Actualización e incorporación de información en SIGDP

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
CP - 12	Actualización e incorporación de información en SIGDP		<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el servicio Mayor fluidez en el proceso de entrega de información asociada al defensor/a de la causa Oportunidad de información 	<ul style="list-style-type: none"> Horas hombre asociadas a la solución de problemas de performance del sistema Horas hombre asociadas al desarrollo de nuevos campos de información y eliminación de restricciones en el código del sistema
Descripción de la problemática				
Usuarios internos de la institución detectaron problemas como: <ul style="list-style-type: none"> Lentitud de conexión con el aplicativo Caídas del sistema Restricción en el ingreso de citas asociada al limite horario para agendar citas con defensores Falta de información adicional sobre el defensor/a asociado/a a las causas 				
Descripción de la iniciativa				
Para poder mejorar la entrega de información en el canal de atención presencial, se propone realizar las siguientes acciones sobre el Sistema SIGDP: <ul style="list-style-type: none"> Se deben revisar las anomalías que sufre el sistema en cuanto a caídas de sesión, conectividad y performance del aplicativo ya que existen evidencias de lentitud en el procesamiento al realizar consultas/búsquedas, principalmente en regiones, que si bien pueden deberse al ancho de banda, podrían se también por cómo fueron programadas. Es de principal necesidad para asistentes contar con información relativa a la dirección y oficina a la que pertenecen los defensores asociados a las causas. En la actualidad se cuenta solo con el nombre del defensor/a asociado/a a la causa, y esto dificulta entregar información a los usuarios de donde encontrar al abogado asignado a la causa en caso de no ser parte de la oficina a la que pertenecen. 				
Brecha cubierta				
Diseño				
Usuarios afectados				
Externos				
Iniciativas relacionadas				
Levantamiento nuevos requerimientos SIGDP				
Indicador de resultado				
Cantidad incidencias levantadas asociadas a SIGDP				
Plazo implementación				
Corto Plazo				
Prioridad				
Alta				
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
NO	Centralizada	Contratación de perfiles	No contar con presupuesto para el desarrollo	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Verificación de causas de errores de performance del aplicativo Planificación de desarrollo de campos adicionales en la pantalla de información de la causa Incorporación de soluciones Verificación de calidad de solución mediante ejecución de pruebas Despliegue en Sistema 				

6.7.13 Actualización de información que entrega el Portal Institucional

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
CP - 13	Actualización de información que entrega el portal institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una mejor atención a los usuarios que consultan información mediante este canal • Información actualizada • Portal con altos estándares de usabilidad • Conocer en línea el estado de una causa o del defensor asignado a la causa 	<ul style="list-style-type: none"> • Horas hombre asociadas a la actualización de direcciones y teléfonos de oficinas de la DPP • Horas hombre asociadas a solucionar el problema de entrega de información de la funcionalidad DPP Responde
Descripción de la problemática			
<p>Usuarios externos a la institución, como son el público y entidades relacionadas, acuden al portal institucional para obtener información sobre ella. En el caso puntual de la ubicación de las oficinas, se pudo constatar que existe desactualización en las direcciones por lo que los usuarios acceden a información errada. Esto genera doble trabajo para las asistentes, ya que deben contactarse telefónicamente con los imputados después de su primera audiencia para entregar la información correcta. La presentación de la información es poco amigable.</p> <p>Por otro lado, se puede observar que existen funcionalidades de atención en línea, que deberían entregar información del defensor asignado a una causa, sin embargo esta funcionalidad está fuera de servicio.</p>			
Descripción de la iniciativa			
<p>Como una manera de mejorar la atención de los usuarios que utilizan el canal de atención online (Portal Web de la institución), se proponen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del catálogo de direcciones y teléfonos de las oficinas locales y licitadas pertenecientes a cada región. Sería interesante además poder filtrar la información para realizar búsquedas que entreguen información acotada, o buscar una alternativa de presentación ordenada y visualmente más agradable. Incluyendo mapas que destaquen la ubicación y herramientas como Street View de Google Maps para que el usuario identifique de mejor manera la oficina específica, por ejemplo cuando se encuentra al interior de un edificio céntrico. • Operatividad del Módulo de atención en línea "DPP Responde", es una funcionalidad muy potente en el sentido que disminuiría considerablemente el flujo de personas que se presentan a oficinas de defensoría para realizar este tipo de consultas (que son las más usuales), los dos factores que es necesario mejorar son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Al intentar obtener información respecto del defensor asociado a una causa el portal presenta un error de conexión que imposibilita la entrega del dato consultado. ○ Al consultar las causas en trámite, se solicita el RUT y como clave el código de activación de cuenta en oficina internet la cual es entregada en oficinas del Registro Civil, muchas veces obtener este tipo de información es difícil para los usuarios, por lo que se propone brindar una clave directa al imputado en la primera entrevista con el defensor, de manera que el acceso a la información sea inmediata sin necesidad de pasos intermedios. Además en la actualidad la función no está operativa. 			
Brecha cubierta			
Diseño			
Usuarios afectados			
Externos			
Iniciativas relacionadas			
Interoperabilidad entre sistemas			
Indicador de resultado			
Cantidad de incidencias por información del portal desactualizada			
Plazo implementación			
Corto plazo			
Prioridad			
Alta			
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Centralizada	Contratación de perfiles	No contar con presupuesto para el desarrollo
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Corroboración de oficinas y datos asociados a ellas a nivel nacional • Verificación de causa de error de funcionalidad DPP Responde • Incorporación de soluciones • Verificación de calidad de solución mediante ejecución de pruebas • Despliegue en Portal para uso externo 			

6.7.14 Crear unidad de atención de usuarios

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
MP - 01	Creación unidad de atención de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de las iniciativas asociadas a la Atención de Usuarios de manera transversal en todas las oficinas del país Mejor servicio e imagen corporativa homogénea 	<ul style="list-style-type: none"> Contratación funcionarios Capacitación a funcionarios para realizar una correcta fiscalización
Descripción de la problemática			
<p>Esta iniciativa parte por la carencia de una unidad de atención que se dedique de manera exclusiva a realizar monitoreo y seguimiento de como se realiza la atención de usuarios en oficinas de la Defensoría.</p> <p>Esto va mas allá de realizar auditorías o mediciones, ya que por las características de la institución se hace necesario un seguimiento continuo y preocupación por falta de recursos físicos, de gestión o tecnológicos en el caso de oficinas locales, e incumplimiento de contrato en el caso de oficinas licitadas.</p>			
Descripción de la iniciativa			Brecha cubierta
<p>Esta iniciativa trata de incluir una unidad, que actúe como responsable y ente central de la definición, implementación y seguimiento, de cualquier tipo de mejoras en concordancia con el modelo de atención propuesto, pero que además se mantenga a lo largo del tiempo, de manera de identificar proactivamente problemas a los que se enfrenten las diferentes oficinas. Además, dicha unidad, servirá como un centralizador de comunicaciones con regiones, de manera de homogeneizar la atención en todo el país. Para ello se requiere de un grupo de personas que se dediquen a la gestión de proyectos, teniendo como principales responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir las mejoras a ser implementadas y recoger de las oficinas otras que se requiera implementar Difusión de la utilidad y los beneficios que conlleva esta iniciativa Preparar plan anual de implementación de iniciativas Seguimiento continuo a todo lo relativo a atención de usuarios Informar a oficinas locales y licitadas, toda iniciativa nueva a implementar, plan de ejecución y tiempos estimados Generar informes de resultados y estudio de nuevas iniciativas relacionadas al servicio <p>(*) Toda actividad relacionada a definición, planificación, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas debe ser consensuada y coordinación con agentes clave de regiones.</p> <p>Esta unidad obedece a un modelo de gobierno que puede ser implementando después del piloto a realizar. De manera que se asegure la implementación de las iniciativas propuestas a nivel nacional y en todas las oficinas que conforman Defensoría. Así mismo, la idea es que todas las oficinas se alineen con el modelo objetivo propuesto y para ello es necesario un seguimiento continuo y preocupación constante por falta de recursos físicos, de gestión o tecnológicos en el caso de oficinas locales, e incumplimiento de contrato en el caso de oficinas licitadas.</p>			Gestión Usuarios afectados Internos Iniciativas relacionadas Medición de calidad en la atención a través de indicadores Encuentros anuales de buenas prácticas en la atención Indicador de resultado Cantidad de iniciativas implementadas anualmente Plazo implementación Mediano plazo Prioridad Baja
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Centralizada	Reorganización	Resistencia al cambio
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Definir roles/perfiles que se involucrarán Selección de equipo de trabajo Definición de funciones Planificación temporal de ejecución de iniciativas Difusión interna Contacto con las oficinas regionales 			

Ajustado

6.7.15 Medición de calidad en la atención a través de indicadores

ID MP - 02	Nombre de la iniciativa Medición de la calidad de la atención a través de indicadores		Beneficios • Comprobar cuales son las buenas prácticas y los puntos a mejorar asociados a la atención de usuarios en las distintas oficinas de la DPP	Costos • Equipo que defina una serie de indicadores de atención de calidad, basado por ejemplo en el estándar de calidad definido para este estudio • Impresión de cuestionarios que serán auto aplicados en todas las oficinas
Descripción de la problemática La Defensoría Penal Pública, pese a los años que lleva de servicio, y la constante preocupación por potenciar su imagen y conocimiento por parte de la ciudadanía, al día de hoy aún cuenta con poca visibilidad de las funciones que realiza. A su vez la ciudadanía desconoce como operan sus oficinas y la especialización de su defensa.				
Descripción de la iniciativa Esta iniciativa pretender contar con una serie de indicadores de gestión en relación a atención de usuarios, que permitan evaluar semestralmente el servicio que se brinda tanto en oficinas locales como licitadas. Dichos indicadores no son mas que índices de calidad que ayudaran a saber si se esta cumpliendo o no con una atención de usuarios de calidad, que genere satisfacción en el público objetivo. Así mismo, esta propuesta permitirá medir la administración de la unidad de atención de usuarios y el nivel de satisfacción de quienes acuden a las oficinas. A partir de los resultado obtenidos, y basado en las variables negativas detectadas, proponer planes de acción que permitan mejorarlos.				
Brecha cubierta Servicio		Usuarios afectados Internos y Externos		
Iniciativas relacionadas Creación unidad de atención de usuarios		Indicador de resultado Indicador de gestión		
Plazo implementación Mediano plazo		Prioridad Media		
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación	Riesgo No generar acciones a partir de los resultados	
Planificación estimada de la iniciativa <ul style="list-style-type: none"> Definir indicadores de gestión Generar medios de medición, por ejemplo encuestas Aplicar medios de medición (encuestas) en las distintas oficinas Recopilación de información relativa a resultados Análisis de datos Generación de estadísticas Elaboración de Informe de resultados Presentación de resultados Elaborar plan acción en base a los resultados obtenidos 				

6.7.16 Encuentros anuales de buenas prácticas en la atención

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
MP - 03	Encuentros anuales de buenas prácticas en la atención de usuarios		<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la igualdad en la atención al usuarios Que funcionarios cuenten con información del como se opera en oficinas de otras regiones 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura asociada al lugar de realización de la jornada Material de trabajo asociado a la jornada Traslados y alojamiento de los participantes
Descripción de la problemática				
<p>La labor diaria en cuanto a procedimientos en las distintas oficinas, varia dependiendo del tipo y la región. Al no existir una estandarización del funcionamiento y gestión interna, los funcionarios tienden a aplicar una manera de atención propia y no se comunican entre ellos.</p>				
Descripción de la iniciativa				
<p>Realizar un encuentro con representantes de distintas regiones (tanto de oficinas locales como llicitadas, una vez al año, para revisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Buenas prácticas Cambios introducidos a los procedimientos establecidos con buenos resultados Principales problemas Iniciativas <p>Conformar grupos de trabajo, que a través de actividades grupales como "brainstorming" o presentaciones, puedan compartir sus experiencias, buenas prácticas, procedimientos y necesidades.</p> <p>El principal objetivo es aprender de los pares y con ello subsanar la necesidad de agilizar el proceso de atención a usuarios, dar respuesta oportuna, capacitación, entre otros.</p>				
Brecha cubierta		Usuarios afectados		
Gestión		Internos		
Iniciativas relacionadas		Indicador de resultado		
Crear unidad de atención de usuarios		Cantidad de nuevas iniciativas lanzadas		
Plazo implementación		Prioridad		
Mediano plazo		Media		
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
NO	Centralizada	NA	No operativizar buenas prácticas presentadas	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Establecer costos de contar con lugar y condiciones para realizar los encuentros Realizar la solicitud de presupuesto adicional (según sea necesario) Determinar bases del encuentro Difusión interna / llamado a participación Conformar comisión que seleccionará las mejores prácticas en atención de usuarios Informe de resultado del encuentro realizado 				

6.7.17 Convenio con instituciones relacionadas

ID	Nombre de la iniciativa			Beneficios	Costos
MP - 04	Convenio instituciones relacionadas			<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la reunificación familiar, obtención de documentación y trámites relacionados a imputados migrantes o extranjeros que requieren del apoyo de los representantes de su país en Chile Optar a salidas alternativas Optar a una reinserción más rápida, en la medida que el imputado cumpla con los requerimientos definidos 	<ul style="list-style-type: none"> HH de un equipo que identifique las buenas prácticas y las redacte para poder ser traducidas a las demás oficinas
Descripción de la problemática					
<p>Para hacer mas fluida la atención de público, en algunas oficinas locales, se tiene como buena practica la generación de convenios con consulados y embajadas o con instituciones relacionadas, de manera que se difunda la misión de Defensoría con la ciudadanía y también para hacer mas fluida la atención en cuanto a derivación. Se considera necesario hacer extensiva esta buena practica a nivel nacional.</p>					
Descripción de la iniciativa					
<p>Se propone la generación de convenios con otras instituciones, que tengan como objetivo la colaboración interinstitucional en pro de los imputados defendidos por la DPP compartiendo información institucional y material de difusión de las instituciones. Definiendo como objetivo entregar un servicio fluido y completo, se propone trabajar en la generación de los siguientes convenios de colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulados o Embajadas: Este tipo de colaboración pretende contar con la comunicación bidireccional entre la DPP y consulados o embajadas de países fronterizos con Chile, como son Perú, Bolivia y Argentina y países que tengan colonias representativas viviendo en territorio nacional, como es el caso de Colombia. El motivo es realizar de manera más fluida todos los trámites que tengan relación a extradiciones, reunificación familiar, y aspectos relacionados a leyes de extranjería y tratados con los países mencionados. Instituciones relacionadas a justicia: Este tipo de colaboración pretende contar con la autorización de instituciones como son Carabineros, Juzgados y Tribunales, Fiscalía, PDI, Centros de Reinserción Social, SENAME y Municipalidades para poder difundir con medios escritos y ojalá electrónicos el propósito, los derechos de los clientes de defensoría y los servicios de defensa que presta la Institución. Así mismo, se asegura que el imputado acceda y entienda la información entregada independiente el lugar donde se encuentre. Instituciones de fomento al cambio: Este tipo de colaboración pretende contar con la comunicación bidireccional entre la DPP e instituciones como SENAME, SERNAM, Centros de Reinserción Social y Municipalidades de manera de coordinar actividades o implementar programas para imputados adolescentes, mujeres y otros (que cumplan con los requerimientos que dichas instituciones definan) de manera que se propenda a su reinserción laboral, educacional y emocional con la sociedad. 					
Brecha cubierta					
Servicio					
Usuarios afectados					
Externos					
Iniciativas relacionadas					
Cantidad de convenios generados a nivel nacional					
Indicador de resultado					
Cantidad de convenios					
Plazo implementación					
Mediano plazo					
Prioridad					
Baja					
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo		
NO	Localizada (por tipo de oficina)	NA	Poca aceptación de instituciones relacionadas		
Planificación estimada de la iniciativa					
<ul style="list-style-type: none"> Formar un equipo de relacionamiento con instituciones Realizar una propuesta de relacionamiento Coordinar reuniones con otras entidades para negociar las propuestas Gestionar el relacionamiento con instituciones y difundir internamente Seguimiento del correcto funcionamiento de las propuestas realizadas 					

Ajustado


6.7.18 Kit de entrada para nuevos funcionarios

ID MP - 05	Nombre de la iniciativa Kit de entrada de nuevos funcionarios	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Los nuevos funcionarios que ingresan a la institución en la actualidad quedan a la deriva una vez que se les brinda información básica a la institución. Adicional a ello, los funcionarios que llevan mas tiempo por la cantidad de pendientes que deben cumplir día a día, no pueden hacer una pausa en sus actividades para poder explicarles mas a fondo lo que deben realizar o las herramientas que tienen disponibles para realizar el servicio.		<ul style="list-style-type: none"> • Contar con información básica desde el primer día de ingreso a la institución • Posibilidad de acceder electrónicamente a los procedimientos y cursos asociados a la atención de público 	<ul style="list-style-type: none"> • HH asociadas a la generación de los KIT de entrada • Medio electrónico de entrega de documentación (<i>Pendrive</i>) • Cuadernos y lápices para apoyo de sus labores
Descripción de la iniciativa Esta iniciativa tiene como premisa, dar la bienvenida a nuevos funcionarios y hacer mas agradable su estadía en la institución, mostrándoles la preocupación que se tiene porque se sientan informados y cómodos en su nuevo cargo de desempeño. Para ello se propone contar con un kit de bienvenida que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Cuaderno institucional y lápices • <i>Pendrive</i> que contenga material relacionado a la atención de público e información de la institución que le permita al usuario contar con ayudas memoria cada vez que sea necesario, dándole fluidez a sus actividades y al servicio que brinda. Dentro del material electrónico que se considera importante incluir esta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Protocolos de atención de usuarios y preferente ○ Procedimientos y manuales ○ Capsulas/videos desarrollados para el nuevo modelo de atención ○ Manuales de usuario del sistema SIGDP ○ Política de atención de usuarios y decálogo de compromisos 		Brecha cubierta Gestión	Usuarios afectados Internos
		Iniciativas relacionadas Plan de formación asociado a la atención de público	Indicador de resultado Cantidad de nuevos funcionarios que accedieron al beneficio
		Plazo implementación Mediano plazo	Prioridad Baja
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos NA	Riesgo No actualizar el material
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Petición y análisis de presupuestos • Definición de material definitivo que será parte del Kit • Delegar un responsable que se encargue de crear los Kit cuando existan nuevas contrataciones • Distribución de material 			

6.7.19 Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
MP - 06	Nuevo diseño y aseguramiento de presencia de buzones OIRS en oficinas		<ul style="list-style-type: none"> Fácil acceso a usuarios para realizar sus requerimientos con la institución Disponibilidad en todo momento de medios para entregar sus solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> Buzones en materia acrílico, con pernos de fijación en paredes
Descripción de la problemática				
En un porcentaje muy alto tanto de oficinas locales como licitadas se pudo observar la inexistencia de buzones de OIRS, los mismos se habían perdido, nunca estuvieron, o simplemente se encontraban en un lugar no visible al público.				
Descripción de la iniciativa				
Se propone diseñar un nuevo modelo de buzones OIRS, los cuales se mantengan fijos en un lugar visible de todas las oficinas tanto locales como licitadas.				
Las características que los buzones deben cumplir son: <ul style="list-style-type: none"> Deben ir fijos e inamovibles en una pared de las oficinas, es por eso que se consideran pernos de fijación en los mismos Tener una llave de seguridad, cuyo responsable será el encargado SIAC de la oficina Contar con medidas acorde al formulario de solicitudes propuesto, y con un espacio dentro del mismo buzón para tener siempre un talonario disponible y un lápiz que permita su llenado 				
				
Brecha cubierta				
Diseño				
Usuarios afectados				
Interno y externos				
Iniciativas relacionadas				
Estandarización y presencia de formularios de solicitudes				
Indicador de resultado				
Cantidad de reclamos recibidos				
Plazo implementación				
Mediano plazo				
Prioridad				
Alta				
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
NO	Centralizada	NA	Presupuesto para elaborar y mantener los buzones	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Diseño de nuevos buzones Peticion de presupuesto Escoger al proveedor Recepción de buzones Distribución e instalación a nivel nacional Medición de resultados 				

6.7.20 Áreas de entretenimiento para niños

ID MP - 07	Nombre de la iniciativa Áreas de entretenimiento para niños		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Se pudo visualizar en algunas oficinas de tamaño grande, que como parte de su infraestructura contaban con un pequeño sector de entretenimiento para niños. Este detalle de preocupación por quienes visitan las oficinas hacen que el servicio se haga diferenciador, mostrando preocupación y acogida a las personas que acuden con niños.			<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera mas ameno para los niños • Posibilidad de centrarse en las respuestas que brindan los funcionarios sin tener que estar al pendiente de los niños al 100% • Mejor imagen institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario de niños (mesitas con sillas, ojalá de colores) • Papel e impresión de dibujos para colorear • Colores para las mesitas de trabajo
Descripción de la iniciativa Para oficinas de tamaño grande y mediano, se considera importante contar con un espacio de entretenimiento para niños, con el objetivo que las personas que asisten en compañía de sus hijos tengan una espera más agradable. Los espacios de entretenimiento deberían contar con: <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo para niños con sillas. • Juegos didácticos o material para colorear (papeles con impresión de dibujos para colorear y lápices o crayones de colores). Para oficinas de tamaño pequeño se podría contar con material de entretenimiento que sea administrado por la recepcionista o asistente. <div style="text-align: center;">  <p>LÁPICES DE COLORES</p> </div>			Brecha cubierta Diseño	Usuarios afectados Externos e internos
			Iniciativas relacionadas Definición de mobiliario mínimo	Indicador de resultado Satisfacción de cliente
			Plazo implementación Mediano plazo	Prioridad Baja
Piloto NO	Tipología implementación Local	Necesidad de recursos NA	Riesgo Poca mantención y disponibilidad de material	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de las oficinas a las que se incluirá el área • Petición de presupuestos • Recepción de mobiliario y distribución • Medición de resultados 				

6.7.21 Estudio de flujo de personas que acuden a oficinas y definición de mobiliario

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
MP - 08	Estudio de flujo de personas que acuden a oficinas y definición de mobiliario	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la imagen institucional Tiempos de espera respetados por la comodidad que se genera a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> HH de encargado de evaluar flujos de atención y en base a ello definir el mobiliario mínimo para oficinas Sillas para salas de espera
Descripción de la problemática			
<p>En muchas de las oficinas a lo largo del país, no se cuenta con el mobiliario suficiente para recibir al público que espera atención. De echo existen oficinas que cuentan con una silla en su sala de espera, por lo que si va una persona acompañada no es posible que ambos esperen sentados.</p>			
Descripción de la iniciativa			
<p>Se propone definir una persona que realice un estudio de flujos de atención tanto en oficinas locales como licitadas, y que en base a este número realice una propuesta del mobiliario mínimo con que deben contar las oficinas.</p> <p>Una vez realizada la propuesta es necesario realizar la petición de presupuesto y definir quien realizará el trabajo.</p> <p>Los pasos siguientes son la distribución del mobiliario e instalación en oficinas.</p> <p>En el caso de oficinas licitadas, se puede incluir dentro del contrato de servicios una definición por tamaño de oficinas y flujo de atención de la presencia de mobiliario mínimo en ellas.</p>			
Brecha cubierta		Usuarios afectados	
Diseño		Externos	
Iniciativas relacionadas		Indicador de resultado	
Áreas de entretención para niños		Satisfacción de cliente	
Plazo implementación		Prioridad	
Mediano plazo		Media	
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Local	NA	Poca mantención
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Estudio del flujo de personas Definición de las oficinas a las que se incluirá mas mobiliario Petición de presupuestos Recepción de mobiliario y distribución Medición de resultados 			

6.7.22 Programas de mantenimiento de oficinas

ID MP - 09	Nombre de la iniciativa Programas de mantenimiento de oficinas		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática				
Existen oficinas en las que si bien se trata de mantener el orden y la limpieza, los muebles por el tiempo que llevan y el tránsito de las personas, se ven antiguos y poco mantenidos. Esto mismo pasa con pintura, baños e incluso iluminación.				
Descripción de la iniciativa			Brecha cubierta	Usuarios afectados
Se propone incluir un programa de mantenimiento preventivo en formatos semestrales, que incluya la ejecución de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y sanitización en profundidad de pisos y alfombras • Desinfección de áreas comunes • Limpieza y desinfección de servicios sanitarios • Pintura de paredes • Reparación o reposición de mobiliario en mal estado • Desmanche de vidrios y limpieza de orillas de ventanas interiores • Aspirado de pisos alfombrados • Desinfección de teléfonos • Desempolvar, limpiar y reponer ampolletas u otro elemento para conservar los ambientes iluminados Dado que las oficinas atienden de lunes a viernes, se propone que la ejecución de dichas mantenciones se realicen en día sábado para evitar molestia a los funcionarios y público asistente a las oficinas, y en los meses de enero y julio.			Diseño	Internos y externos
			Iniciativas relacionadas	Indicador de resultado
			Definición de mobiliario mínimo	Cantidad de oficinas con mantención al día
			Plazo implementación	Prioridad
			Mediano plazo	Baja
Piloto NO	Tipología implementación Local	Necesidad de recursos NA	Riesgo No seguir los programas de mantención	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los programas de mantención, los cuales podrían tener variaciones por tamaño de oficina • Difundir los programas de mantención a nivel nacional • Cotizar servicios de mantención • Realizar seguimiento de la ejecución de mantenciones 				

6.7.23 Levantamiento nuevos requerimientos SIGDP

ID MP - 10	Nombre de la iniciativa Levantamiento nuevos requerimientos SIGDP			Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Se identificaron varias problemáticas que se suscitan de la interacción de los funcionarios con el sistema SIGDP. Dichos problemas no permiten la interacción fluida de los funcionarios con el público y la entrega de información rápida.					
Descripción de la iniciativa Realizar mejoras sobre la infraestructura tecnológica, específicamente sobre el Sistema de Gestión de Defensa Penal (SIGDP), en los siguientes aspectos:				Brecha cubierta Diseño	
<ul style="list-style-type: none"> Asegurar el ingreso de datos clave, como puede ser el RUC o RUT del imputado, una única vez para obtener toda la información asociada en una única pantalla. Extender la actual restricción horaria para permitir ingresar atenciones a usuarios que inician después de las 18 horas. Integrar el SIGDP con una plataforma que registre y controle el ingreso de un usuario, los tiempos asociados a su atención y finalmente su salida del servicio. Revisar el performance de respuesta del sistema de manera de garantizar los tiempos de respuesta y no restarle calidad al servicio brindado. Incorporar alertas en el sistema que permitan recordar a las asistentes, audiencias programadas, de manera de gatillar dos procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> Preparación de carpetas y actualización de las mismas de manera anticipada. Recordatorios vía mail o teléfono a imputados y/o familiares para asegurar su asistencia. 				Usuarios afectados Internos	
				Iniciativas relacionadas Actualización e incorporación de información en SIGDP	
				Indicador de resultado Cantidad incidencias	
				Plazo implementación Mediano plazo	
				Prioridad Media	
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo Funcionamiento deficiente debido a conectividad		
Planificación estimada de la iniciativa					
<ul style="list-style-type: none"> Definición de los cambios a desarrollar Planificar el desarrollo Implementar los cambios Ejecutar pruebas en el sistema para comprobar la reparación e inclusión de nuevas funcionalidades 					

6.7.24 Distribución de servicio por tipología operativa

ID MP - 11	Nombre de la iniciativa Distribución de servicio por tipología operativa	Beneficios <ul style="list-style-type: none"> Mayor orden en la atención de público Claridad en funciones de cada usuario interno, lo que permita no realizar labores que no les corresponden 	Costos <ul style="list-style-type: none"> HH estudio y desarrollo de documentación asociada
Descripción de la problemática <p>En la actualidad en varias oficinas, no existe claridad de las funciones que deben desempeñar cada una de las personas que las conforman, por ejemplo, existen guardias de seguridad que cumplen labores de recepción e incluso atención telefónica o asistentes que cumplen labores de recepción de personas.</p>			
Descripción de la iniciativa <p>La propuesta es realizar un manual de cargos, que permita tener definidos claramente como se distribuye el servicio entre los funcionarios que realizan atención de público, el mismo debe contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones, actividades y/o tareas Ámbito de la actuación Responsabilidades Relaciones internas y externas Educación y experiencia Conocimientos, habilidades y destrezas <p>En base a estas definiciones, se debe distribuir el servicio de las oficinas por tipología operativa, lo que esta directamente relacionado a las funciones definidas en el manual de cargos.</p>		Brecha cubierta Cliente	Usuarios afectados Internos
		Iniciativas relacionadas Protocolo de atención de usuarios	Indicador de resultado Cantidad de funcionarios informados
		Plazo implementación Mediano Plazo	Prioridad Media
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo No cumplir con lo dispuesto en manual de cargos
Planificación estimada de la iniciativa <ul style="list-style-type: none"> Elaboración del manual de cargos Definición y distribución del servicio por tipología operativa Comunicación a cada funcionario que interviene en la atención de usuarios Sobre sus actividades y responsabilidades Medición de resultados 			

6.7.25 Atacar información de importancia para los usuarios

ID MP - 12	Nombre de la iniciativa Atacar información de importancia para los usuarios		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática				
Se cuenta con poca información en oficinas sobre temáticas relacionadas a reinserción social o medidas alternativas, las cuales son de gran interés para imputados y familiares que acuden a las oficinas con el propósito de informarse sobre ellas y cual es la mas conveniente según el caso que se presente.				
Descripción de la iniciativa				
Esta propuesta apunta a potenciar el conocimiento tanto de usuarios internos como externos de distintas temáticas que son motivo de preocupación o necesidad de información por parte de los usuarios que acuden a oficinas en defensoría. Primero se propone realizar un estudio, sobre las necesidades de información de los clientes, que permita tomar acciones para atacar la carencia de información. Por otro lado, se pudo identificar que dentro de dichas temáticas, los programas de reinserción social, convenios con instituciones y, medidas alternativas a los que pueden acceder los usuarios de Defensoría es información que consideran de gran relevancia y es por ello que en esta línea y cuando se obtengan mas temáticas relacionadas, se propone el diseño y elaboración tanto de folletos como de capsulas que expliquen los programas asociados a las temáticas descritas anteriormente.				
Brecha cubierta Comunicación				
Usuarios afectados Internos y Externos				
Iniciativas relacionadas Conocimiento interno y externo de la especialización de la defensa				
Indicador de resultado Cantidad de personas que interactúan con los medios interactivos de difusión				
Plazo implementación Mediano Plazo				
Prioridad Media				
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo No contar con medios de difusión externa	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de contenidos Elaboración de maquetas Validación de contenidos Impresión de material impreso y producción de videos Distribución en las oficinas (RM y regiones) Medición de resultados 				

6.7.26 Elaboración y diseño de folletos informativos

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
MP - 13	Elaboración y diseño de folletos informativos	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios contarán con información de su interés Potenciar el propósito de servicio de la institución y los aspectos mas relevantes de esta 	<ul style="list-style-type: none"> HH para realizar el estudio de necesidades de los usuarios Diseño de material Impresión de material Despacho a oficinas
Descripción de la problemática			
<p>Un aspecto de relevancia para cualquier institución que brinda servicio público es la relación y cercanía que tiene esta con la ciudadanía, en este contexto, se debe trabajar constantemente en la difusión del rol de la institución y la política comunicacional asociada. Lo mencionado anteriormente, es un aspecto en el que, desde el punto de vista de atención de público en oficinas, la institución esta al debe y en el que se debe trabajar mucho más, con la finalidad de tener medios que realmente enseñen el propósito de la institución a la comunidad.</p>			
Descripción de la iniciativa			Brecha cubierta
<p>Se propone definir una campaña de difusión impresa (nueva) que permita a los usuarios del servicio conocer y llevar con ellos, información que sea de relevancia y consideren importante.</p> <p>Para ello se considera importante seguir las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer un estudio con los usuarios, sobre que información consideran es de relevancia y que les gustaría consultar nuevamente. En base al listado de temáticas, realizar diseño del material informativo, tomando en cuenta, una línea de colores única, iconografía transversal, textos sencillos de entender y claridad en la impresión de contenidos. Elaboración de maquetas y pruebas de aceptación de contenidos. Impresión de material. Definición de cantidades a distribuir por oficina, asociado al flujo de personas que visitan las oficinas, de manera de contar siempre con stock disponible. <p>Temáticas no abordadas en los folletos son, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Referencia a otras instituciones que pueden satisfacer necesidades de los usuarios. Pasos que deben seguir después del control de detención. Direcciones de oficinas. Deberes del usuario en relación a las personas que le prestan el servicio. 			Comunicación
			Usuarios afectados
			Externos
			Iniciativas relacionadas
			Impresión de folletos informativos
			Indicador de resultado
			Cantidad de personas que acceden a la información
			Plazo implementación
			Mediano Plazo
			Prioridad
			Alta
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Centralizada	NA	No contar con reposición de material
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de necesidades de los usuarios Definición de folletos a implementar Validación de maquetas Impresión de material Distribución en oficinas Medición de resultados 			

Ajustado

6.7.27 Talleres prácticos

ID	Nombre de la iniciativa			Beneficios	Costos
MP - 14	Talleres Prácticos			<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios contarán con herramientas que les permitirán saber cómo actuar al recibir a usuarios que puedan estar en menor o mayor medida, afectados por situaciones personales que enfrentan y cuyas causas sean especialmente difíciles Contar con una guía de cómo acceder a las principales funcionalidades de los sistemas de apoyo al servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de e-learning Producción de contenidos Horas hombre destinadas a la realización de los cursos
Descripción de la problemática					
Se evidencia en las oficinas que los protocolos de atención no alcanzan los niveles de realización óptimos. Esto se debe a que los funcionarios no tienen incorporadas las buenas prácticas que en ellos se contienen, especialmente en casos de temáticas más complicadas o en las que el imputado se encuentre alterado.					
Descripción de la iniciativa					
Se busca generar talleres prácticos, que permitan mediante capacitaciones presenciales, abordar temáticas respecto de la forma en que los funcionarios deben desenvolverse para realizar entrevistas o atenciones que tengan relación con personas que estén relacionadas a: <ul style="list-style-type: none"> causas de violencia intrafamiliar, delitos sexuales cualquier temática que sea de difícil estudio o atención. Las habilidades que busca desarrollar estos talleres prácticos dicen relación con: <ul style="list-style-type: none"> Habilidades sociales y de comunicación que permiten a las personas mantener mejores relaciones con los usuarios haciendo que se relacionen de mejor manera. Contención de imputados Además de estos talleres, se debe aprovechar esta instancia de reunión para realizar <i>focus groups</i> con los encargados OIRS para determinar el nivel de información que se debería solicitar a los usuarios para realizar sus solicitudes a través de formularios.					
Brecha cubierta		Usuarios afectados			
Gestión		Internos y Externos			
Iniciativas relacionadas		Indicador de resultado			
		Cantidad de personas que realizan los cursos			
Plazo implementación		Prioridad			
Corto plazo		Alta			
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo		
SI	Centralizada	NA	Funcionarios no realizan los cursos		
Planificación estimada de la iniciativa					
<ul style="list-style-type: none"> Definición de contenidos Elaboración de maquetas Validación de contenidos Producción de cursos Difusión interna y despliegue Calendario de actividades que detallen la disponibilidad de los cursos 			<ul style="list-style-type: none"> Correos notificando plazos de inicio y fin Correos tipo «friendly reminder» informando porcentaje de cumplimiento en la realización de los cursos. Medición de resultados Informe con resultados 		

Nuevo

6.7.28 Mejoramiento clima laboral

ID	Nombre de la iniciativa		Beneficios	Costos
MP-15	Mejoramiento del clima laboral		<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios motivados y comprometidos con la labor desempeñada por la DPP 	<ul style="list-style-type: none"> Costo de los implementos entregados Costo de las campañas de difusión y reconocimiento Otros
Descripción de la problemática				
<p>Debido a la operativa propia de la DPP, la mayoría de los funcionarios que prestan servicio se encuentran en ciudades alejadas y muchas veces trabajan de manera solitaria por largos períodos de tiempo. Estos funcionarios pueden sentir que la institución no los considera.</p>				
Descripción de la iniciativa				
<p>El objetivo de esta iniciativa es lograr transmitir preocupación por el bienestar de los colaboradores de la DPP desde el nivel central hacia toda la institución. Para lograr que los colaboradores perciban esta preocupación, existe una infinidad de iniciativas dentro de las cuáles pueden mencionarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> Celebraciones por trayectoria en la institución Saludos de cumpleaños o fechas importantes Entrega de accesorios de oficina corporativos Días libre por fechas importantes Reconocimientos difundidos a nivel interno <p>Por mencionar algunas</p>				
Brecha cubierta			Usuarios afectados	
Gestión			Internos y Externos	
Iniciativas relacionadas			Indicador de resultado	
Plazo implementación			Prioridad	
Corto plazo			Alta	
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo	
No	Centralizada	Internos	No se logra transmitir la intención	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de iniciativas Elaboración de maquetas Validación de iniciativas Producción de material Difusión interna y despliegue 				

Nuevo

6.7.29 Buenas prácticas del Centro de Justicia

ID	Nombre de la iniciativa			Beneficios	Costos
MP - 16	Buenas prácticas del Centro de Justicia			Debido a la naturaleza de esta iniciativa, los beneficios se pueden observar en diferentes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la productividad Gestión Atención de usuarios Rapidez en la atención Satisfacción de servicio Layout de oficinas otros 	<ul style="list-style-type: none"> Dependen de la buena práctica identificada. Difusión
Descripción de la problemática					
Se ha identificado buenas prácticas que surgen de la operación diaria del Centro de Justicia. Se considera que hay que aprovechar este conocimiento adquirido para entenderlo a nivel nacional.					
Descripción de la iniciativa					
El Centro de Justicia es la el centro principal de atención de la DPP en el país. Atiende al mayor volumen de público diario y por esto, tiene al mayor plantel de funcionarios del país. Todo esto permite que se identifiquen constantemente diferentes elementos de mejora que se quiere trasladar al resto de las oficinas de la Defensoría. Algunos ejemplos pueden ser la generación de estadísticas de atención y registro de visitas.					
El horizonte de esta iniciativa es indefinido debido a que su naturaleza es cíclica; esta parte por la identificación de la buena práctica y culmina con la implementación en otras oficinas, proceso que se repite indefinidamente.					
				Brecha cubierta	Servicio, Gestión
				Usuarios afectados	Internos y Externos
				Iniciativas relacionadas	Cantidad de convenios generados a nivel nacional
				Indicador de resultado	Depende de la buena práctica
				Plazo implementación	Mediano plazo
				Prioridad	Baja
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo		
NO	Central y hacia todo el país	NA	Mala implementación a otras oficinas		
Planificación estimada de la iniciativa					
<ul style="list-style-type: none"> Identificación de buenas práctica Redacción y creación de la idea a trasladarse Validación de la idea Implementación en otras oficinas 					

Nuevo

6.7.30 Levantamiento de procesos por tipo de oficinas

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
MP - 17	Levantamiento de procesos por tipo de oficinas	<ul style="list-style-type: none"> Mejora sistemática del servicio de atención de usuarios. Tiempos de ejecución Satisfacción de usuarios y funcionarios Estandarización de la atención Ahorros por actividades innecesarias Foco en las actividades importantes 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos externos
Descripción de la problemática			
<p>Al día de hoy, no existe en la DPP un proceso establecido y estandarizado para la atención de público en ninguno de sus niveles. Debido a esto, no se tiene claridad respecto de las líneas de proceso, los responsables o los alcances y responsabilidades de cada perfil. Tampoco se tiene identificadas aquellas actividades que no aportan valor y que pudiesen ser eliminadas o rediseñadas.</p>			
Descripción de la iniciativa		Brecha cubierta	
<p>Existen varias herramientas que permiten hacer el levantamiento de los procesos de una institución, pero en los últimos años una de ellas ha sobresalido debido a que además de levantar los procesos propiamente tal, permite agregar valor a las actividades y operación en general de la institución.</p> <p>Esta herramienta se basa en la metodología LEAN y se conoce por el nombre de " Value Stream Map" (mapa de la cadena de valor). Permite identificar todas las actividades en la planeación y la realización de un servicio, con el fin de encontrar oportunidades de mejoramiento que tengan un impacto sobre todo el proceso y no en procesos aislados.</p> <p>Esta herramienta se fundamenta en la diagramación de dos mapas de la cadena de valor, uno presente y uno futuro, que harán posible documentar y visualizar el estado actual y real del proceso que se va a mejorar, y el estado posterior, ideal o que se quiere alcanzar una vez se hayan realizado las actividades de mejoramiento.</p> <p>Las etapas típicas de la herramienta son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el proceso Dibujar el mapa de flujo de valor tal como está el proceso, mostrando cada una de las etapas, las esperas y la información que se requieren para entregar el servicio. Identificar sobre el mapa los desperdicios que se encuentran (aquello que no aporta valor para el usuario). Para ello se utiliza los 7 desperdicios según la metodología lean Dibujar el mapa de estado futuro, es decir, el mapa como queda una vez eliminados los desperdicios. Implementar un plan de acciones de mejora (eventos kaizen) para llegar al mapa de estado futuro. 		Gestión	
		Usuarios afectados	
		Externos	
		Iniciativas relacionadas	
		Indicador de resultado	
		Varios	
		Plazo implementación	
		Mediano plazo	
		Prioridad	
		Media	
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Nacional	Externos	Levantamiento mal realizado
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Generar la necesidad Generar las bases de licitación Lanzar la licitación Recepción de ofertas 		<ul style="list-style-type: none"> Revisión de ofertas Adjudicación de oferta Realización proyecto 	

Nuevo

6.7.31 Señalética interna

ID MP - 18	Nombre de la iniciativa Señalética interna		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Existen oficinas cuyos buzones OIRS están ubicados de tal manera que no son fácilmente visibles por los usuarios, lo mismo sucede con los formularios, la folletería y los afiches			<ul style="list-style-type: none"> Mayor utilización de los formularios y buzones OIRS Mejor difusión de la información entregada en folletos y afiches 	<ul style="list-style-type: none"> HH de diseño de la señalética Costo de la fabricación de la misma
Descripción de la iniciativa Se propone diseñar señalética que permita identificar fácilmente los buzones, folletos, afiches o cualquier otro elemento al cual se quiera llamar la atención de los usuarios. Esta señalética además debe señalar la utilidad que dichos elementos tienen para el usuario. Un ejemplo de la manera en que esto podría llevarse a cabo, es a través de un atril de presentación de folletos, en el cual se muestre cada una de las temáticas abordadas. Este atril puede quedar a libre disposición de los usuarios, o que esté a la vista pero que la entrega de material sea de parte de las asistentes.			Brecha cubierta Comunicación	Usuarios afectados Externos
			Iniciativas relacionadas Potenciar los actuales medios de difusión	Indicador de resultado Satisfacción de cliente
			Plazo implementación Mediano plazo	Prioridad Media
Piloto NO	Tipología implementación Central	Necesidad de recursos NA	Riesgo Mal diseño que no llame la atención	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la señalética Validación del diseño Fabricación Distribución 				

Nuevo

6.7.32 Servicio Call Center Integral

ID LP - 01	Nombre de la iniciativa Servicio Call Center integral	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática		<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el servicio y minimizar el flujo de personas que visitan las distintas oficinas Potenciar la entrega de información mediante el canal telefónico Brindar acceso a información de índole general a los usuarios sin necesidad de invertir mucho tiempo de espera Disminuir la carga sobre asistentes y receptionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Subcontratación del servicio de call center para gestión de reclamos, consultas, orientación de usuarios y mesa de ayuda
<p>En la actualidad la atención de usuarios a través del canal telefónico, es un servicio descentralizado, el mismo se realiza en cada una de las oficinas de atención de público y por las mismas personas que realizan la atención presencial. Esto genera distintas dificultades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Interrupciones durante la atención presencial Poca atención al brindar la atención telefónica y que la misma se apresure por continuar con actividades Saca de sus actividades a los funcionarios y por tanto de la concentración con la que realizan sus tareas 			
Descripción de la iniciativa		Brecha cubierta	Usuarios afectados
<p>Se considera relevante incluir un servicio de call center con funcionarios especializados en brindar atención telefónica, cuya responsabilidad sea únicamente esa (esto ayudará a las asistentes y receptionistas, centrarse en la atención presencial y al apoyo a los defensores). Para ello deben contar con conocimientos respecto del manejo de los sistemas de apoyo, información general y de relevancia de la Defensoría, respuesta a preguntas frecuentes, y mediante la identificación de quien llama, la capacidad de discriminar cual es el nivel de información que puede brindar. Así mismo, se podría incluir la opción de agendar citas con defensores.</p> <p>La propuesta considera los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de reclamos Gestión de consultas Orientación de usuarios Mesa de ayuda (help desk) 		Comunicación	Internos y Externos
		Iniciativas relacionadas	Indicador de resultado
		Implementación de módulos de auto consulta	Cantidad de personas que son atendidas telefónicamente
		Plazo implementación	Prioridad
		Largo plazo	Alta
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Centralizada	Contratación perfiles	Confidencialidad de la información
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Toma de proveedor que brinde servicio de call center Capacitar al personal que realice la atención Puesta en marcha del servicio Medición de resultados 			

6.7.33 Defensoría itinerante

ID LP - 02	Nombre de la iniciativa Defensoría Itinerante		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Defensoría no cuenta con medios itinerantes que acerquen sus servicios a la ciudadanía, ni programas que tengan como objetivo asesorar jurídicamente a personas que lo necesiten cerca de donde se encuentren.			<ul style="list-style-type: none"> Llegada del servicio de Defensoría a público que pueda tener dificultades para acceder a él Potencia la imagen institucional y el propósito de servicio Cercanía con los ciudadanos y conocimiento de ellos sobre la institución y el servicio que brinda 	<ul style="list-style-type: none"> Desplazamiento Estadía Realización de jornadas itinerantes Difusión de programa
Descripción de la iniciativa La propuesta consiste en potenciar el servicio de Defensoría y su cercanía con la ciudadanía a través de la aplicación de defensoría itinerante. Las actividades que pueden ser incluidas se listan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> Realización de jornadas itinerantes en el territorio nacional, a cargo de un grupo de defensores capacitados para hacerlo, con la finalidad de otorgar orientación jurídica Coordinación con otras entidades relacionadas al sistema judicial y/o de servicios a la comunidad, la inclusión en sus dependencias, de oficinas "express" donde se puedan disponer algunos servicios de la Defensoría, como una manera de acercarlos a comunidades alejadas, personas con dificultad en el desplazamiento o zonas que en ciertas estaciones del año puedan tener problemas de aislamiento. Las entidades con las cuales podría coordinarse este tipo de servicio serían: <ul style="list-style-type: none"> Juzgados y Tribunales Servicios de Salud Municipalidades Gendarmería, entre otros Difusión del programa de Defensoría itinerante hacia personas o entidades relacionadas, de manera de recibir peticiones de visitas de defensores a su localidad de origen. 			Brecha cubierta Comunicación	Usuarios afectados Externos
			Iniciativas relacionadas Oficinas móviles	Indicador de resultado Cantidad de personas atendidas
			Plazo implementación Largo plazo	Prioridad Media
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos NA	Riesgo Continuidad a lo largo del tiempo	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Definición de grupo encargado de realizar defensoría itinerante Cronograma de visitas Elaboración del programa (temario y contenidos) Difusión de programas con entidades relacionadas Medición de resultados 				

6.7.34 Implementación de módulos de auto consulta

ID LP - 03	Nombre de la iniciativa Implementación de módulos de auto consulta	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática En la actualidad Defensoría cuenta únicamente con canales de atención tradicionales (presencial, telefónico y portal web) y carecen de medios que permitan entregar información sin necesidad de la interacción con un funcionario. Este tipo de canales de auto ayuda permite descongestionar las oficinas, bajar los tiempos de atención y resolver consultas de manera eficiente.		<ul style="list-style-type: none"> • Simplificación de la experiencia del usuario • Disminución de los tiempos de espera en oficinas • Descongestión de oficinas • Disminución de los tiempos asociados a solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de módulos de auto consulta • Diseño de la interfaz
Descripción de la iniciativa Se propone disponibilizar un set de módulos de auto consulta (oficinas mas concurrencias) que simplifiquen la navegación del usuario, que cuente dentro del menú de atención: <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de causas, por RUT de cliente o por número de causa, ello para poder obtener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ○ Defensor asignado a la causa, oficina a la que pertenece y dirección ○ Audiencias programadas ○ Tipo de delito ○ Medidas cautelares • Sobre información general, se propone incorporar direcciones y teléfonos (con mapas asociados) de todas las oficinas de Defensoría a nivel nacional. • Seguimiento de reclamos o solicitudes, mediante una interfaz con el sistema SIGO. 		Brecha cubierta Comunicación	Usuarios afectados Externos e internos
		Iniciativas relacionadas Oficinas móviles	Indicador de resultado Cantidad de personas atendidas
		Plazo implementación Largo plazo	Prioridad Media
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación perfiles específicos	Riesgo Usabilidad del sistema para los usuarios
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento requerimientos funcionales • Definición funcionalidades a disponibilizar • Levantamiento tecnológico • Diseño solución • Definir interoperabilidad con sistemas que contienen información requerida • Compra equipos (módulos auto consulta) • Medición de resultados • Informe de resultados 			

6.7.35 Oficinas móviles

ID LP - 04	Nombre de la iniciativa Oficinas móviles		Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Defensoría cuenta en la actualidad con plazas de justicia y algunos encuentros en colegios o centros de privación de libertad que permiten difundir el servicio que presta a la comunidad. Sin embargo, carece de una llegada del servicio a usuarios que tienen dificultad de acudir a él, por lejanía de sus hogares, problemas físicos y problemas de transporte.			<ul style="list-style-type: none"> Servicio personalizado a usuarios que lo requieren por ser vulnerables de alguna manera Potencia la imagen de la institución Cercanía con la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> HH de realización del estudio Costos de traslado del defensor
Descripción de la iniciativa La propuesta relacionada a esta iniciativa es realizar un estudio en cada oficina, que permita identificar los usuarios del servicio que cuentan con distintos tipos de dificultad para apersonarse a las oficinas, como ser: <ul style="list-style-type: none"> Viven en poblaciones muy lejanas Tienen algún problema físico que impide su traslado No cuentan con medios de transporte que les permita llegar a las oficinas Es para estas personas que se propone generar un itinerario trimestral que permita al defensor ir a hacer visitas a las comunidades a las que pertenecen (ojalá reuniendo un grupo de personas), de manera que pueda brindarles servicio relacionado a sus causas, información o recabar antecedentes que los ayude a mejorar su situación.			Brecha cubierta Comunicación	Usuarios afectados Internos y externos
			Iniciativas relacionadas Defensoría itinerante	Indicador de resultado Cantidad de personas atendidas bajo esta metodología
			Plazo implementación Largo plazo	Prioridad Media
Piloto NO	Tipología implementación Local	Necesidad de recursos NA	Riesgo La realización de las visitas no es compatible con la agenda del defensor	
Planificación estimada de la iniciativa				
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un estudio por oficina de la cantidad de personas que necesitarían este tipo de servicio Definir la muestra y realizar un cronograma de visitas Ejecutar las visitas Medición de resultados 				

6.7.36 Revisión/Modificación contratos de servicios para oficinas licitadas

ID LP - 05	Nombre de la iniciativa Revisión / Modificación contratos oficinas licitadas	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática Existen varios aspectos que permitirían un mejor servicio, que se deben incorporar en las actuales bases de licitación de oficinas de defensoría licitadas, y tal como existen falencias a nivel de atención de público, se considera relevante hacer estudios que permitan vislumbrar falencias o carencias en los contratos con oficinas licitadas en todo tipo de aspectos, de manera de corregir o incluir dichos aspectos en los nuevos contratos.		<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la igualdad en la atención al usuario independiente de la oficina en la que se realiza la atención Fomentar la comunicación con los usuarios y que los mismos se sientan libres y cómodos a la hora de entregar su <i>feedback</i> o reclamos respecto del servicio prestado 	<ul style="list-style-type: none"> HH para elaborar las nuevas bases de licitación Estudio y HH para evaluar el servicio que brindan tanto oficinas licitadas.
Descripción de la iniciativa Se propone incorporar como requerimientos a las nuevas licitaciones para oficinas de defensoría los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Contar con medios de difusión electrónica audiovisual (tales como plasmas o LCD) en espacios comunes o salas de espera, para poder realizar difusión respecto de los servicios que entrega defensoría y aspectos relevantes de conocimiento del ciudadano. Inclusión de un espacio que contenga el buzón OIRS y formularios entregados por DPP el cual sea accesible para todos los usuarios. En oficinas tipificadas como grandes, incorporar la figura de un "defensor de turno", para dar cobertura a toda consulta que no puede ser atendida por otro defensor producto de su cronograma de citas. Esta labor la podría realizar un practicante o candidatos a la Corporación de Asistencia Judicial. Esta propuesta es transversal a oficinas locales y licitadas. Concursos públicos para reforzar el equipo de especialistas asociados a temáticas de Responsabilidad Penal Adolescente y/o capacitaciones internas para conseguir funcionarios con las competencias necesarias para desempeñar esta labor. Funcionarios (asistentes puntualmente) que tengan formación técnico jurídica, ya que su conocimiento y formación profesional marcan una diferencia a la hora de entregar el servicio con calidad y conocimiento. Clausula para incorporar mobiliario mínimo en las oficinas, señalética, medios de difusión, áreas de entretención para niños, dispensadores de agua, acceso para discapacitados, entre otros aspectos de infraestructura que permitan homogeneizar la atención con los cambios propuestos para las oficinas locales. 		Brecha cubierta Gestión	Usuarios afectados Internos y Externos
		Iniciativas relacionadas Todas las iniciativas que contengan cambios en el servicio	Indicador de resultado Oficinas licitadas que cumplen con los nuevos requerimientos
		Plazo implementación Largo plazo	Prioridad Alta
Piloto NO	Tipología implementación Centralizado	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo Disminución en la cantidad de oficinas licitadas
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Definir los cambios a incorporar en las licitaciones del próximo periodo Elaborar nuevos documentos que contengan los requerimientos nuevos Evaluar el cumplimiento de los requerimientos Medición de resultados 			

6.7.37 Mejoras adicionales en infraestructura

ID	Nombre de la iniciativa	Beneficios	Costos
LP - 06	Mejoras adicionales en infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Potencia la imagen institucional • Se demuestra preocupación por funcionarios y usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Compra e instalación de servicios de ventilación • Compra e instalación de señalética interna u externa • Implementación de botones o puertas con cierre automático • Construcción de accesos a oficinas para discapacitados • Instalación de baños para personas con discapacidad
Descripción de la problemática			
<p>Existen problemas en cuanto a infraestructura física que es necesario mejorar e incluir en las oficinas tanto locales como licitadas, ya que dichos problemas generan un impacto en el servicio bajo distintos puntos de vista como ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad y bienestar de usuarios durante su visita • Ubicar de manera interna y externa las oficinas y los servicios relacionados • Seguridad de funcionarios 			
Descripción de la iniciativa			
<p>La propuesta incluye mejoras en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de sistemas de ventilación, que permitan calefaccionar, enfriar y ventilar los ambientes. • Mejorar la iluminación, denotando un ambiente cálido y acogedor, intentando maximizar la luz natural. • En oficinas tipificadas como grandes, debe existir servicios sanitarios destinados a personas con discapacidad. • Homogeneizar a nivel nacional e independiente el tipo y tamaño de oficina, el acceso a las oficinas de la DPP para personas discapacitadas o mujeres que acuden a las mismas con coches de bebe, mediante la incorporación y exigencia de ramplas de acceso desde el exterior a la oficina sin tener que pasar dificultades. Así mismo, las oficinas que se encuentren en edificios deben contar con ascensores para acceder las oficinas. • Inclusión de personal de seguridad en las oficinas locales y licitadas categorizadas como de tamaño grande. • Medios de seguridad como botones de pánico para el caso de oficinas categorizadas como medianas o pequeñas. • Contar con señalética urbana (carteles de tránsito, señalética de edificios importantes, entre otros). Para lo anterior se propone la coordinación con entidades municipales y/o intendencias para incluir señaléticas que referencien la cercanía de una oficina de Defensoría (al menos las regionales) desde la vía pública. En el caso de oficinas licitadas, incorporar señalización en el ingreso de los edificios. • Respecto de la señalética interna, ésta debe ser una guía y un medio de comunicación en la visita de los usuarios, entregando información respecto de la función de los funcionarios, para que sepan a quien acudir en primera instancia. Así mismo, en oficinas tipificadas como grandes, se debe incorporar señalización de salidas de emergencia alternativas, horarios de atención, espacios físicos de espera (para niños y adultos), y mesón de atención. 			
Brecha cubierta			
Diseño			
Usuarios afectados			
Internos y externos			
Iniciativas relacionadas			
Programas de mantención de oficinas			
Indicador de resultado			
Cantidad de mejoras implementadas			
Plazo implementación			
Largo Plazo			
Prioridad			
Alta			
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Local	NA	No contar con presupuesto para realizar mejoras
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación por oficina sobre los cambios que aplica implementar • Realizar cotizaciones de servicio • Toma de servicio • Implementación • Medición de resultados 			

6.7.38 Distribución y diseño de las oficinas

ID LP - 07	Nombre de la iniciativa Distribución y diseño de oficinas	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática		<ul style="list-style-type: none"> Privacidad para la atención de los usuarios, protegiendo sus problemas y la causa de su visita Descongestión del flujo de personas que acceden al servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Compra e instalación de módulos con mamparas de separación Instalación de puestos de recepción e información Contrato de una persona que se dedique a hacer esta labor
<p>El servicio que realiza Defensoría, tiene que tener especial cuidado en la protección de la intimidad e identidad de las personas que acuden a las oficinas, esto es un aspecto en el que la Institución esta al debe con la comunidad, ya que la atención de primera instancia, no cuenta con los elementos que permitan contar con privacidad en la atención de cada una de las personas que acuden a realizar algún tipo de requerimiento. Existen salas de espera contiguas al espacio de recepción e incluso el servicio se realiza a la vista del resto de público.</p> <p>Por otro lado, en oficinas de tamaño grande, muchas veces el servicio de primera instancia lo realizan las mismas asistentes, quitando tiempo de atención a consultas que requieren de su conocimiento.</p>			
Descripción de la iniciativa		Brecha cubierta	Usuarios afectados
<p>En cuanto a resguardar la privacidad de los asistentes a las oficinas, se propone realizar cambios en todo tipo de oficinas buscando la comodidad de los usuarios que se apersonen en las oficinas, comodidad desde el punto de vista de cuidado de sus problemas y confidencialidad del motivo de su visita. Los aspectos a considerar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para oficinas tipificadas como grandes se propone la incorporación de módulos que cuenten con mamparas de separación entre ellos (por ejemplo los utilizados en oficinas del Registro Civil) de manera que la interacción con el usuario externo sea de carácter privado. Para oficinas tipificadas como medianas o pequeñas, muchas veces el tamaño de la instalación no permite contar con módulos privados, sin embargo debiera destinarse una oficina o sala de atención dentro del establecimiento, donde en casos que se desee consultar antecedentes de una causa se derive allí a los usuarios y el asistente a cargo, de manera que la interacción sea privada. Para esta tipificación de oficinas también se propone normar la distancia entre mesones de atención y las salas de espera. <p>Por otro lado, se considera importante la incorporación de espacios de recepción o información en oficinas de tamaño grande, de manera de descongestionar el flujo de personas que acceden a las asistentes para realizar consultas de índole general o preguntas frecuentes que pueden ser respondidas por alguien que brinde un servicio de recepción, que además filtre y oriente a los usuarios sobre los pasos a seguir o a donde dirigirse.</p>		Diseño	Internos y externos
		Iniciativas relacionadas	Indicador de resultado
		Mejoras adicionales en infraestructura	Cantidad de oficinas en que se implementan las mejoras
		Plazo implementación	Prioridad
		Largo Plazo	Alta
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo
NO	Local	NA	No contar con presupuesto para realizar mejoras
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> Identificación de las oficinas en las que se deben incorporar los cambios Realizar cotizaciones de servicios Toma de servicio Implementación Medición de resultados 			

6.7.39 Interoperabilidad entre sistemas

ID LP - 08	Nombre de la iniciativa Interoperabilidad entre sistemas	Beneficios	Costos
Descripción de la problemática El principal problema es obtención de información de distintos sistemas, tanto por funcionarios como por usuarios externos, esto produce demoras en la atención e ineficiencia al no tener toda la información en un único sistema, que ojalá sea el institucional.		<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de información de una única fuente de información • Seguimiento en línea de los requerimientos de cada usuario • Descongestión de oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> • HH desarrollo de interoperabilidad entre SIAGJ y SIGDP • HH desarrollo interfaz entre SIGO y Portal Web
Descripción de la iniciativa Se propone trabajar en dos líneas de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una interfaz entre el sistema SIGO y el Portal Web para que los usuarios puedan consultar en línea el estado de una solicitud realizada (consultas, reclamos generales o por defensa, opiniones, peticiones, y felicitaciones) y conocer la respuesta entregada por el servicio en los plazos definidos por el Manual SIAC. • Trabajar en el desarrollo de una interoperabilidad entre los sistemas SIGDP y SIAGJ de manera de contar en el sistema institucional con toda la información referente a las causas, audiencias asociadas, avances, etc. Para ello se debe realizar una toma de requerimientos, análisis funcional y técnico, y desarrollo e implementación de la interfaz. 		Brecha cubierta Diseño	Usuarios afectados Internos y externos
		Iniciativas relacionadas Sistema de gestión de atención	Indicador de resultado Cantidad de solicitudes consultadas por usuarios
		Plazo implementación Largo plazo	Prioridad Alta
Piloto NO	Tipología implementación Centralizada	Necesidad de recursos Contratación de perfiles	Riesgo Nulo interés de Poder Judicial para interoperar
Planificación estimada de la iniciativa			
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de requerimientos • Diseño funcional y técnico • Desarrollo • Pruebas de funcionamiento y calidad • Despliegue • Medición de resultados 			

6.7.40 Sistema de gestión de atención

ID	Nombre de la iniciativa			Beneficios	Costos
LP - 09	Sistema de gestión de atención			<ul style="list-style-type: none"> Disminución de los errores en cuanto a promedios de atención de usuarios Facilitar a los funcionarios sus labores diarias 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del sistema de gestión de atención HH desarrollo interfaz con SIGDP
Descripción de la problemática					
Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los asistentes administrativos con los sistemas, es llevar el control del orden de llegada de las personas que visitan las oficinas y el registro de la atención en el sistema, esto se debe a que una vez que empiezan la atención deben acceder a un modulo donde toman la hora de partida de la atención, y cuando finaliza deben cerrar el proceso, pero en el tiempo intermedio, el sistema no les permite realizar ningún tipo de acción, a ello se suma que muchas veces se olvida realizar estas acciones, por lo que el registro no queda.					
Descripción de la iniciativa					
Para aplacar los problemas expuestos, se propone incorporar un sistema que gestione de manera automática la atención de los usuarios, el cual deberá contar con las siguientes características:					
<ul style="list-style-type: none"> Entrega de numero de atención, a través del ingreso de RUT o número de causa asociado. Identificación de si la persona tiene o no una cita agendada. En el caso de no tener cita, será atendido por la asistente quien únicamente ingresará el fin de la atención en el sistema. En el caso de tener cita, al ser llamado el número de atención el sistema tomará automáticamente la entrada del usuario y el defensor ingresará la salida del mismo, en el caso que no se ingrese, el sistema no llamará a la siguiente persona, de esta manera se asegurará el ingreso de la información. Toda la información mencionada anteriormente, será registrada y desplegada en SIGDP mediante el desarrollo de una interfaz con el sistema de gestión de atención. 					
Brecha cubierta		Diseño			
Usuarios afectados		Internos y externos			
Iniciativas relacionadas		Interoperabilidad con otros sistemas			
Indicador de resultado		Tiempo promedio de atención			
Plazo implementación		Largo Plazo			
Prioridad		Alta			
Piloto	Tipología implementación	Necesidad de recursos	Riesgo		
NO	Centralizada	Contratación perfiles específicos	No contar con el presupuesto para desarrollo		
Planificación estimada de la iniciativa					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de sistema de gestión de atención Desarrollo interfaz con SIGDP Plan de capacitación a funcionarios Medición de resultados Informe de resultados 					

6.7.41 Presencia y reposición de dispensadores de agua

ID LP - 10	Nombre de la iniciativa Presencia y reposición de dispensadores de agua		Beneficios • Potencia imagen institucional • Preocupación por los usuarios	Costos • Arriendo de maquinas dispensadoras de agua • Reposición de bidones de agua en el caso que corresponda
Descripción de la problemática En prácticamente todas las oficinas locales y licitadas, no se cuenta con dispensadores de agua dispuestos para público. El público que se apersona a Defensoría, en su mayoría viene emocionalmente afectado, de lugares muy lejanos, mucho tiempo de movilización, y afectados en menor o mayor medida por los cambios climáticos, por lo que un vaso de agua sería de gran utilidad para aplacar un poco estas sensaciones.				
Descripción de la iniciativa La propuesta es incluir en todos los espacios de atención dispensadores de agua y vasos plásticos de manera que las personas que accedan al servicio pueda hidratarse. Esta es una característica diferencial y no se discrimina por tipo de oficina ni tamaño ya que los usuarios que acceder al servicio son todos iguales y se debe tomar en consideración que muchas veces llegan de lugares muy lejanos o que no cuentan con los medios de transporte necesarios. Esto demuestra preocupación por ellos.				
				Brecha cubierta Diseño
				Usuarios afectados Internos y externos
				Iniciativas relacionadas Definición de mobiliario mínimo
				Indicador de resultado Satisfacción de clientes
				Plazo implementación Largo plazo
				Prioridad Baja
Piloto NO	Tipología implementación Local	Necesidad de recursos NA	Riesgo No contar con reposición de servicios	
Planificación estimada de la iniciativa • Cotización de maquinas dispensadoras y reposición de bidones de agua • Solicitud de equipos dispensadores de agua • Despliegue e instalación de los equipos • Medición de resultados				

6.8 Anexo 8: Protocolo de atención de usuarios actualizado en base a hallazgos



1. Objetivo

Marcar las pautas de actuación/comportamiento de los funcionarios de Defensoría Penal Pública sentando las bases de un servicio caracterizado por su calidad y excelencia y contribuir a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización.

2. Escenarios

Oficinas locales y lictadas son el punto de atención mas importantes entre los usuarios externos y los funcionarios. Las personas que realizan el primer contacto con los usuarios, deben contar como mínimo en el punto de información con:

- Material informativo.
- Sistema SIGDP disponible.
- Línea telefónica.

La atención presencial implica una comunicación inmediata entre los funcionarios de atención (asistentes y recepcionistas) con el usuario externo, donde se intercambian mensajes de manera continuada, utilizando además, la comunicación corporal. Por ello, es importante que el proceso de atención se desarrolle de la manera mas adecuada y efectiva posible.

3. Responsables

Los responsables de realizar la atención de usuarios en oficinas son:

- Asistentes administrativos(as).
- Recepcionistas.
- Defensores(as).
- Otros profesionales de la DPP.

4. Etapas

Las etapas que se deben seguir en la atención de cualquier usuario son:



4.1 Contacto Inicial «Acogida»



¿Qué Hacer?

- El contacto inicial es clave, para lograr un servicio satisfactorio para el usuario.
- Partiendo de una imagen tanto personal como del recinto cuidada, damos la bienvenida al usuario con una sonrisa y saludamos identificándonos con nombre y apellido (en el saludo es importante el contacto visual con el interlocutor).
- Como primer paso, verifique de manera obligatoria los datos de quien solicita el servicio, esto a través del pedido de su CI para dejar registro en el sistema y para saber el nivel de información que puede ser entregado al usuario.
- Una vez verificado el usuario, el trato puede ser por su nombre, cuidando que el trato sea de Usted.
- Después se realiza la acogida al usuario, y de manera cordial, le ofrecemos ayuda.

¿Cómo hacerlo?

Verificación de Datos

Buenos días/tardes, bienvenido a Defensoría, soy _____, tome asiento. ¿Me podría facilitar su identificación por favor?

Acogida

En el caso de no ser el imputado (a): ¿Cuál es la relación que usted tiene con el Señor (a) _____?

¿En qué puedo ayudarlo(a) Señor(a) _____?

Tips adicionales

En el primer contacto es importante generar, ojalá, una relación cercana con el usuario, para ello le entregamos tips que pueden ayudar a conseguirlo.

- Muestre disposición a servir, colaborar y cooperar con el usuario.
- Trate que el servicio se inicie rápidamente.
- Escuche con atención a su interlocutor, sin distracciones y observándolo mientras relata su requerimiento.
- Personalice su atención, tratando al usuario por su nombre.
- Brinde al usuario un trato amable, cortés y servicial.
- No discuta con el usuario, sea cual sea el escenario que se presente.

4.2 Sintonía



¿Qué Hacer?

- A continuación, escuche activamente al usuario, mostrando comprensión ante la consulta planteada, utilizando lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
- Realice preguntas indagatorias, complementando información sobre la necesidad del usuario.
- Recapitule lo solicitado por el usuario, de manera que se sienta comprendido y no se escape ningún detalle. Si es necesario, pida aclaraciones con un tono de voz correcto.
- Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones:
 - ✓ El usuario viene a presentar un reclamo.
 - ✓ EL usuario realiza una sugerencia.
 - ✓ El usuario realiza un petición.
 - ✓ El usuario emite una opinión.
 - ✓ El usuario realiza una consulta.
- Identificado el tipo de solicitud, se aplican los procedimientos de respuesta asociados a cada una de ellos.

¿Cómo hacerlo?

Preguntas indagatorias

Búsqueda de información: ¿Dónde...?, ¿Cuándo...?, ¿Cómo...?, ¿Cuánto...?, etc. (*)

Recapitulación

Entonces, lo que usted necesita es ...
Si no lo entiendo mal, usted quiere decir...

(*) Ejemplos: ¿Qué relación tiene con el imputado?, ¿Qué le dijeron en su última audiencia?

Tips adicionales

Los tips que pueden ayudarle a conseguir una buena sintonía con el usuario son:

- Escuche atentamente el requerimiento.
- Muestre empatía con sus necesidades y/o situación.
- Apoye la obtención de información con un trato amable, calmado y sincero.
- En el caso que el usuario se muestre preocupado o confuso, intentando tranquilizarlo y ofreciendo nuestra comprensión.

4.3 Desarrollo



¿Qué Hacer?

- Una vez concretada la necesidad, explique los pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que fue solicitado, utilizando un lenguaje correcto pero asequible. (*)
- En el caso de ser necesario, acudir al trabajo en equipo, de manera de agilizar el servicio, ofreciendo de esta manera una solución al requerimiento, explicando al usuario de una manera clara y sencilla.
- En el caso que la solución al requerimiento, no este en sus manos, se procederá a derivar el servicio a quien corresponda, ya sea de inmediato o a través del agendamiento de una cita con el defensor. Los pasos a seguir en el servicio deben ser explicados y entregados de manera escrita a los usuarios, incorporando plazos si es necesario.
- En el caso que la solución al requerimiento este en sus manos, recuerde que la respuesta se entrega de forma escrita o verbal de inmediato.
- En el caso de tratarse de un reclamo o solicitud, se explicará al usuario que debe realizarlo a través del formulario de solicitudes disponible en la oficina, mostrándole la posición del mismo y ofreciendo ayuda en el caso de detectar que el usuario no sabe escribir. Así mismo se debe explicar al usuario que se debe llevar la colilla del formulario la cual contiene el numero de solicitud, el cual le permitirá realizar seguimiento del mismo. (**)
- Aplique frases que permitan saber si la persona entendió la información entregada.

(*) Si la respuesta inmediata al usuario es apoyada por material de difusión de la institución, la persona que realiza la atención debe dirigir su entendimiento, acompañando al usuario en su lectura si es necesario.

(**) En el caso que los formularios deban solicitarse a la Asistente en la oficina, se debe incorporar un mecanismo para que los usuarios sepan que debe hacerse de esta manera (por ejemplo, un letrero en el buzón que indique que el formulario debe ser solicitado a la asistente).

¿Cómo hacerlo?

Entrega de información	Señor ____ aquí le hago entrega de la información solicitada, permítame explicarle ...
Derivación	Señor ____, la información que solicita no está en mis manos dársela, sin embargo para resolver su requerimiento la podrá atender _____. Procederé a derivarlo (a) con el(la).
Entendimiento	Señor ____, necesita que le explique nuevamente los pasos a seguir?

Tips adicionales

Los tips que pueden ayudarlo a conseguir un buen desarrollo del servicio son:

- Utilice un tono medio, modulando las frases.
- Ofrezca su ayuda en el caso de no entendimiento de algún dato requerido en el formulario de solicitudes.
- Para entrega de información cualquiera sea, apóyese de algún medio escrito que permita al usuario llevarse con él al menos: N° de la causa, fecha próxima audiencia, documentación requerida, fecha de cita con defensor (Esto podría incorporarse como un formato tipo definido e impreso en la oficina a la que pertenece).

4.4 Conclusión



¿Qué Hacer?

- Al término de la atención, verificaremos la conformidad del solicitante con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.
- Proactivamente, incorporar preguntas que permitan recoger las inquietudes finales del usuario, o posibles requerimientos adicionales.
- Finalmente, despida al usuario de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiera necesitar.

¿Cómo hacerlo?

Recoger inquietudes	Señor ____ ¿Alguna inquietud adicional?
Verificación de conformidad	Si necesita cualquier otra aclaración, no dude en visitarnos nuevamente.
Despedida	Muchas gracias por su visita, que tenga un buen día.

Tips adicionales

Los tips que pueden ayudarlo a conseguir un buen desarrollo del servicio son:

- Ofrezca su disposición a atender a los usuarios en una siguiente oportunidad.

5. Recomendaciones Puntuales

Para apoyar el servicio, le hacemos conocer algunas recomendaciones puntuales que es necesario intentar o evitar, para lograr un servicio de calidad y satisfactorio.

Intentar	Evitar
<ul style="list-style-type: none">• Mantener orden en los puestos de trabajo.• Cuidado en el aspecto externo.• Acoger y tratar al solicitante de manera amable y cordial.• Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular hechos importantes.• Hable siempre de usted, utilizando palabras cordiales (por favor, gracias, si Señor, claro con mucho gusto).• Mantenga el interés permanente por el usuario, demostrando interés en satisfacer su necesidad.	<ul style="list-style-type: none">• Atender llamadas telefónicas durante el proceso de atención.• Tutear al usuario.• Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el usuario haya terminado su exposición.• Sacar conclusiones precipitadas.

6. Aspectos complementarios

Los atributos para la entrega de un servicio de calidad y que genere satisfacción en el cliente son:

- Confiabilidad.
- Amabilidad.
- Eficiencia.
- Eficacia.
- Oportunidad de información.
- Transparencia.
- Sencillez.
- Empatía.
- Tolerancia.