

ACTA

**5ta SESIÓN - CONSEJO SOCIEDAD CIVIL DE LA DEFENSORÍA PENAL
PÚBLICA**

Presencial, martes 12 de diciembre de 2023, 12.00 horas.

La sesión contó con la participación de los consejeros Ignacio Cubillos, Director de Leasur y presidente del consejo; Myrna Villegas, investigadora del Centro de Investigación y Defensa Sur (CidSur); Andrés Sepúlveda, coordinador del Área de Litigios, en representación de Paulina Corral, coordinadora de vinculación con el medio, Fundación Pro Bono; Jorge Rivera, profesor del Centro de Estudios de la Facultad de Economía y Negocios (FEN), Universidad de Chile; Myrtha Campos, investigadora, en representación de Francisca Werth, Fundación Paz Ciudadana y Josefa Hernández, presidenta del Centro de Alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile.

Por parte de la Defensoría participó Carlos Mora Jano, Defensor Nacional; Andrea González, Jefa de Comunicaciones y Participación Ciudadana; Paulina Prado, encargada de la Unidad de Atención de Personas Usuarias y Keiko Silva, periodista y encargada de participación ciudadana.

El Defensor Nacional dio la bienvenida a los consejeros en la última sesión ordinaria del presente año del COSOC de la Defensoría y agradeció la asistencia a la reunión dado que se les presentará, para recibir sus observaciones, uno de los objetivos estratégicos de su gestión, la que finalizará en noviembre de 2024.

La periodista Keiko Silva, señaló que Paulina Prado, encargada del área de atención de personas usuarias de la Defensoría, asumió la labor de coordinar a las distintas unidades y departamentos con el fin de focalizar y encauzar el trabajo que, si bien, ya se realizaba en la institución, carecía de una mirada global que optimizara las gestiones que, por lo mismo, ya era una demanda interna.

El Defensor Nacional, en uno de sus primeros discursos, decretó que tres serían sus ejes de trabajo: calidad y cobertura de la defensa penal y la atención de personas usuarias, lo que significó en la práctica la creación de esta unidad y la instauración de un número único de atención. InfoDefensa 600 3690 200, en junio de 2022, continuó la periodista, para dar paso a la exposición de Paulina Prado sobre la implementación del "Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria", instancia que, desde 2023, se encuentra dentro del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de la Defensoría.

Paulina Prado explicó que el sistema de atención tiene por misión "que las personas vivan una experiencia de defensa penal eficiente y eficaz, que asegure la entrega de un derecho humano de forma digna y transparente."

A continuación, se presentan los principales puntos abordados:

- El "Sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria se define como el conjunto de procesos, prácticas y enfoques diseñados para garantizar que Defensoría Penal Pública brinde un servicio de alta calidad y una experiencia positiva a las personas usuarias directas. Este sistema se enfoca en optimizar la satisfacción del usuario/usuario, la eficiencia operativa y la mejora continua.
- En el año 2022, desde la Dirección Administrativa Nacional, se estructuró el sistema y se trabajó en el diagnóstico y el futuro plan estratégico. Lo anterior consideró la vinculación a las herramientas de la gestión estatal y el fortalecimiento de los canales de atención institucionales.
Durante 2023 se consolidó el modelo de trabajo, a través de la sincronización estratégica y el sistema pasó a ser parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del Estado. En 2024 se trabajará en la continuidad de la etapa 1 y en implementar la etapa 2 de integración y ejecución de proyectos de mejora.
- En cuanto al trabajo interno, el área de atención de personas usuarias debe generar el contexto para una acción estratégica articulada:
 - a. Instaurar una planificación estratégica coherente y consistente, que entregue eficiencia y efectividad a la ejecución a la atención de las personas usuarias, sobre todo ante dicotomías que se perciben en constante tensión en los equipos de trabajo;
 - b. Entre los diferentes instrumentos de gestión;
 - c. Entre la práctica de las defensorías regionales versus los lineamientos de la Defensoría Nacional;
 - d. Entre la visión de futuro y priorización de acciones por parte de los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional, y
 - e. Entre los diferentes niveles o lógicas de acción, propias del tema de atención de usuarios.
- Desplegar una cultura de trabajo en materia de atención de las personas, distinta a lo que tradicionalmente se ha desarrollado, para poder efectivamente instaurar cambios que vayan en beneficio de las personas usuarias y de las personas que deben efectuar dicha atención.

Objetivos estratégicos y operativos del sistema:

- a. Facilitar el contacto entre las personas usuarias y quien corresponda dentro del equipo de trabajo DPP, ya sea a través de canales de contacto presenciales o no presenciales, según sea su preferencia y/o factibilidad técnica, para brindar un soporte eficiente y efectivo, que dé respuesta a las demandas concretas y expectativas de las personas requirentes.

- b. Reducir la cantidad de interacciones entre las personas usuarias y quien corresponda del equipo de trabajo DPP, anteponiéndose a las necesidades y expectativas de las personas requirentes, más allá de los aspectos ligados a la defensa técnica propiamente tal.
- c. Propender a la redistribución de cargas de trabajo que implica el contacto entre las personas usuarias y quien corresponda dentro del equipo de trabajo DPP, tanto a nivel regional como país.
- d. Canalizar y evaluar los principales motivos de contacto que esgrimen las personas usuarias, para la generación y adopción de estrategias que colaboren en el cumplimiento permanente de los primeros tópicos señalados.
- e. Identificar problemas que impactan negativamente en la experiencia de servicio de las personas usuarias.
- f. Diseñar soluciones ante dichos problemas, basadas en datos concretos y según la factibilidad de implementación en el presente del servicio.
- g. Delinear un modelo de trabajo y asignación de roles concretos para la implementación de estas soluciones.
- h. Habilitar y desarrollar competencias necesarias en los equipos de trabajo para emprender y mantener en el tiempo dichas soluciones.
- i. Seleccionar y mapear los principales indicadores de servicio, para su seguimiento y mejora continua.
- j. Evaluar los resultados que posibiliten establecer los cambios necesarios en el corto, mediano y largo plazo de la gestión de la atención de las personas usuarias.

Características de la atención de la Defensoría.

- a. Atención directa presencial: Oficina; recinto policial; tribunal; recinto privativo de libertad; otros.
- b. No presencial: Telefónico; zoom o similar; mail o mensaje; web; aplicación móvil; otros.
- c. En ambos, la atención debe considerar las características demográficas; de salud, geo referenciales (a veces las personas que atienden en localidades pequeñas son las más expuestas dada la proximidad); el nivel de compromiso delictual (si es una persona primeriza o ya conoce el funcionamiento del sistema); si es imputado(a); si la atención se brinda a las y los familiares de las personas condenadas, en este último grupo, las mujeres son las más descontentas.

¿Qué debemos hacer?

- a. Desarrollar políticas y normativas para asegurar calidad, equidad de trato y transparencia en las gestiones emprendidas.
- b. Monitorear y evaluar el proceso de atención.

- c. Comunicar y difundir el servicio disponible, procedimiento y canales de atención.
- d. Automatizar la tecnología para agilizar el proceso y mejora de la eficiencia.

Personas usuarias en el centro

"Cada vez que una persona usuaria interactúa con la institución (o lo pretende), se forma una opinión respecto de la calidad del servicio otorgado, independiente de la existencia de una política interna, de un plan estratégico, protocolos de atención, sistemas de registros de datos u otros elementos que estén diseñados e implementados".

Puntos a considerar

- a. Canales de atención debidamente informados y descritos; accesibles; adecuadamente implementados y señalizados.
- b. Información clara y precisa respecto de los servicios, sus procedimientos de atención y tiempos estimados.
- c. Calidad percibida de la atención, entendiendo esta como la noción de conocimiento sobre la materia, capacidad de resolver lo solicitado y las habilidades del equipo.
- d. Eficiencia y efectividad en el proceso de atención (capacidad de resolver y satisfacer las necesidades).
- e. Sistemas informáticos y recursos tecnológicos para facilitar el servicio.
- f. Gestión de reclamos que evidencie el compromiso que la institución sostiene con la persona usuaria y la satisfacción de sus expectativas para con el servicio otorgado

Para finalizar, la encargada del área de atención de personas usuarias entregó los principales resultados de la encuesta de medición de satisfacción de usuarios de la institución, realizada por la consultora Ipsos.

La encuesta destacó que, tanto en la evaluación global del servicio de la Defensoría como en la evaluación de la última experiencia del usuario de defensa (ambos pilares de la evaluación de satisfacción según el modelo de valor) se mantienen muy similares a la línea base de 2022, con cifras de 33 por ciento de satisfacción neta y 55 por ciento de notas 6 y 7 en la evaluación general del servicio y 38 por ciento de satisfacción neta y 60 por ciento de notas 6 y 7 en la satisfacción con la última experiencia de servicio.

Al cierre de la exposición y conversación, el Defensor Nacional agradeció la participación de las y los consejeros, especialmente el apoyo y las observaciones entregadas respecto al trabajo del año 2023.

Santiago, 12 de diciembre de 2023.