



## **Cuenta Pública Defensoría Regional del Maule Año 2012**

### **Defensor Regional José Luis Craig Meneses**

14 de mayo de 2013

Una vez más y con el objeto de responder a los principios de transparencia que imperan en nuestra Administración Pública en general, y en nuestra institución en particular, procedo a rendir cuenta respecto de la gestión de la Defensoría Regional del Maule durante el año 2012.

## **II. La Defensoría del Maule en cifras**

### **Cobertura – Personas.**

Nuestros 34 defensores, desplegados a lo largo de las cinco zonas de la Región del Maule, y durante los 365 días del año atendieron a un total de 21.248 imputados, cifra que se mantuvo prácticamente sin variación respecto del año 2011. Lo que viene a confirmar que se ha recuperado la tasa de criminalización de la región, que había caído fuertemente como efecto del mega terremoto de 2010.

La división de tal cobertura, en términos de género, implicó que de las personas atendidas durante el 2012 un 13 por ciento fueron mujeres, lo que constituye en números netos 2.751 mujeres atendidas, y significó una disminución de casi un 3,6 por ciento respecto del período anterior. Ello se tradujo en que el año pasado, del total de usuarios defendidos por nuestros abogados, 18.497 fueron hombres, es decir, un 87 por ciento del universo total.

Otra cifra relevante para nuestra institución a la luz de la reforma introducida al sistema penal adolescente a través de la Ley N° 20.084 es el número de menores de entre 14 y 18 años atendidos por nuestros defensores durante el 2012, cuyo número; 1.753 , equivalente a un 8 por ciento, constituyó un alza del 4,5 por ciento, siendo atendidos por

defensores especializados, que durante el año 2012 fueron tan sólo dos en la región, un 62,2 por ciento.

A este respecto, como interviniente importante en el proceso penal, y a modo de aporte al debate que se ha generado en este último tiempo en torno a la real efectividad del sistema diferenciado de justicia penal para adolescente vigente en Chile, y la necesidad o no de introducirle importantes reformas para mejorar sus resultados, nuevamente señalamos que no se vislumbran razones de peso para estimar necesaria una reforma profunda a la ley 20.084, y tal como ocurrió con un proceso reformista de carácter similar denominado "Reforma a la Reforma", más que cambios en la ley, necesita mejora operativos de los distintos actores del sistema, acentuándose en dos áreas a nuestro juicio, claves para la responsabilización con resocialización de los menores, cuales son Especialización y Ejecución de las Sanciones.

Pero dejando la resolución final de esta eventual reforma en manos de los expertos convocados por el nivel central, nosotros desde el Maule, en el año 2012, aportamos con dos hitos relevantes y positivos precisamente en estos ámbitos señalados. En cuanto a la Especialización, destacar la voluntad del Poder Judicial para mantener en nuestra capital regional el funcionamiento de una sala especializada de adolescentes en el Juzgado de Garantía de Talca, la que se ha mantenido durante este 2013. En relación a la Ejecución de Sanciones, queremos resaltar la inauguración de un cómodo y moderno Centro de Cumplimiento para el Régimen Semi Cerrado, en nuestra capital regional, que constituyó un claro avance en infraestructura para el logro de los objetivos precisos de tal sanción privativa de libertad para adolescentes.

### **Cobertura - Audiencias.**

La cobertura que implicó el trabajo de nuestros defensores durante el pasado año en tribunales significó la presencia de ellos en un total de 87.892 audiencias, 11.655 más que las realizadas el 2011, con un aumento porcentual del 15,3 por ciento, lo que dividido por el total de defensores de la región, hace un total de 2.580 audiencias por defensor en el año, y redundó en un promedio de 240 audiencias diarias que

fueron cubiertas por un defensor penal público en nuestra región del Maule.

### **Cobertura - Defensores.**

De los 34 defensores penales que operaron en la región, diez (10) fueron institucionales, tres (3) de ellos trabajaron mediante la modalidad de contratos directos y los restantes veintiuno (21) fueron licitados. Estos últimos prestan sus funciones luego de haber superado un exigente proceso de licitación pública de servicios de defensa penal, lo que constituye la base de nuestro sistema mixto de prestación de defensa penal, único en el mundo, que está siendo medido, a contar del año 2010 por una serie de exigentes indicadores de calidad y que según diseño deben absorber alrededor del 70 por ciento de la demanda de defensa del país.

Durante el año recién pasado la totalidad de las jornadas de abogados defensores licitados de nuestra región (24 en total) se adscribieron al denominado Nuevo Sistema de Licitaciones el que a través de modificaciones a las Bases Administrativas Generales puso fuertemente el acento en la calidad de los prestadores, más que en las ofertas económicas presentadas.

Así, del total de causas de la región del año recién pasado el 75,3 por ciento de ellas fue atendido por defensores licitados, quedando en manos de los defensores institucionales el restante 24,7 por ciento de las mismas. La diferencia en relación al año pasado puede deberse al traspaso que durante el año 2012 tuvimos como región de un defensor juvenil a la región de la Araucanía.

### **Cobertura - Procedimientos.**

En términos de procedimiento, del total de causas tramitadas el pasado año, esto es 21.248, un 62,6 por ciento de ellas fue resuelta mediante un procedimiento ordinario, un 36,1 por ciento fueron tramitadas conforme al procedimiento simplificado, y tan sólo el 1,3 por ciento restante correspondió a monitorios y acciones privadas.

## **2. Presupuesto y ejecución presupuestaria**

Para el año 2012, la Defensoría Regional del Maule contó con un presupuesto total de \$ 1.805.505.123, esto es un 4,1 por ciento más que el del 2011, logrando un porcentaje histórico de ejecución para la región del 99,6 por ciento razón por la cual vuelvo a felicitar en especial al equipo administrativo de la región que facilitó tal resultado. Destacan en este ámbito los ítems destinados a licitaciones y peritajes para la defensa los cuales se ejecutaron en un 100 por ciento, atención a comparecientes en un 99,8 por ciento y capacitación del personal en un 97,6 por ciento.

## **3. Delitos**

Durante el año 2012 nuevamente la conducción en estado de ebriedad es el delito que mayormente fue atendido por nuestros defensores con un 12,4 por ciento, relegando al segundo lugar a las lesiones menos graves con un 11,7 por ciento, en tercer lugar aparece el hurto simple con un 7,8 por ciento, en cuarto lugar las amenazas con un 5,8 por ciento, quedando muy cerca en el quinto lugar los hurtos falta con un 5,7 por ciento.

A poco más de un año de la entrada en vigencia de la ley denominada Tolerancia Cero con el Alcohol que ha sido fuente de tanto debate a lo largo de este año, vale la pena efectuar un análisis más fino de la cifra entregada anteriormente.

El mayor nivel de control en las calles implementado por Carabineros como parte de la puesta en marcha y operación de esta ley implicó que prácticamente se duplicara la conducción bajo la influencia del alcohol, pasando de 378 casos el año 2011 a 702 en el año 2012. Es decir se descubrieron mucho más estos delitos durante el año recién pasado, lo que no quiere decir necesariamente que antes se cometiera menos, sino que hoy, hay efectivamente más control.

Por otra parte, el manejo en estado de ebriedad con resultado de muerte o lesiones graves gravísimas disminuyó en un 25,7 por ciento, el con resultado de daños bajó en un 18,5 por ciento, y el con resultado de lesiones graves o menos graves disminuyó en un 42,3 por ciento, lo

que no deja de ser una buena noticia, que puede ser atribuida a los efectos positivos de esta nueva ley.

Nuevamente ninguno de los delitos más frecuentemente llevados por nuestros abogados son de los llamados de “Alta Connotación Social” lo cual es consistente con los resultados de la Encuesta Nacional de Seguridad Urbana que ubica a nuestra región como una de las con menor tasa de victimización. Vale la pena destacar eso si que los delitos sexuales bajaron en su incidencia durante el año 2012 en nuestra región, en un 5,1 por ciento.

#### **4. Formas de término**

El 70,4 por ciento de los imputados atendidos durante 2012 finalizó sus causas durante el mismo año, todavía por debajo del promedio nacional en la materia que supera el 76 por ciento.

Destacable resulta el dato acerca de las causas terminadas en primera audiencia, el que sube en casi seis (6) puntos ubicándose por sobre la media nacional en la materia, con un 51,5 por ciento regional. Esto puede ser resultado de, por una parte, un uso más frecuente de las herramientas de mayor rapidez que proporciona el sistema procesal penal, lo que se puede explicar por la búsqueda de soluciones más eficientes al conflicto penal de parte de fiscales, defensores y jueces, o por otra de una simplificación de los casos que se están resolviendo en controles de detención y juicios simplificados. Sin embargo, desde una mirada estrictamente interna tales números no dejan de preocupar, toda vez que un porcentaje no menor de ellas implican que, por la vía de la admisión de responsabilidad en juicios simplificados estas causas culminan en condenas muy rápidas, sin que, como defensa y como sistema criminal en su conjunto, se les permita a los imputados, recién detenidos que su causa sea revisada con un mayor grado de detalle.

Las salidas alternativas durante en año 2012 continúan siendo la principal forma de término de causas en el Maule con un 46 por ciento.

Estas salidas permiten reducir los tiempos empleados para dilucidar la situación procesal. Con esto se mantiene uno de los grandes logros del actual sistema judicial penal, que es la celeridad de los procesos, con

nuevas formas de salida que no impliquen necesariamente la dictación de una sentencia.

Durante el 2012 se logró frenar una peligrosa tendencia en orden a la disminución de este tipo de salidas en el Maule, por lo que estamos satisfechos con el resultado de nuestros defensores en la materia.

Dentro de este tipo de salidas, se mantiene intacta la distribución porcentual de ellas con respecto al 2011, 82 por ciento para la Suspensión Condicional y 18 por ciento para los acuerdos reparatorios.

Le siguen en importancia porcentual, el juicio simplificado con un 19 por ciento y las salidas facultativas de la fiscalía con un 9,7 por ciento.

Tan sólo un 2 por ciento de las causas terminadas durante 2012, lo fueron a través de un Juicio Oral, con un número total de 490, lo que importó una notable baja respecto del 2011 en que hubo 736 juicios. Podemos explicar aquello por cuanto el año 2011 aun estaba vigente una ardua calendarización de juicios en el Tribunal Oral de Talca, para permitir poner al día en términos de agenda y plazos en la fijación de juicios una vez recibidos los autos de apertura respectivos.

En ellos, en 353 se dictó sentencia condenatoria lo que equivale a un 72 por ciento, pero de esas condenas en un 91, 5 por ciento la pena impuesta fue menor a la que solicitó la fiscalía en su acusación.

137 absoluciones en juicios orales hubo en el Maule al año pasado, manteniendo el 28 por ciento del importe total de sentencias en este tipo de juicios.

## **5. Prisión preventiva sin condena.**

Siendo la libertad uno de los objetivos que guía la labor de la defensa, el defensor debe realizar todas las actividades necesarias para que los imputados e imputadas no sean sometidos a restricciones de libertad excesivas, arbitrarias o ilegales. Por esto, la tarea de nuestros abogados tiene especial importancia respecto a la imposición de la

prisión preventiva, dado que su aplicación restringe la libertad personal de alguien a quien se le atribuye la comisión de un delito, pero a quien se le debe presumir inocente.

Sólo a un 2,98 por ciento de nuestros imputados atendidos durante el año 2012 se les impuso la medida cautelar más gravosa que contempla nuestra legislación, es decir, a 634 personas, incluyendo en ello las internaciones provisorias de adolescentes, lo que implica una significativa rebaja respecto al 2011.

No obstante lo anterior 61 personas que estuvieron bajo la cautelar de prisión preventiva en la región del Maule durante el 2012, eran inocentes de los cargos por los que fueron formalizados y por ello fueron absueltas, sobreseídas definitivamente o respecto de ellas se aplicó facultad de no perseverar en el procedimiento por el Ministerio Público. Es decir, tal medida restrictiva de su libertad resultó ser en el fondo innecesaria. **Es precisamente por estos casos, por exiguos que parezcan, que la existencia y labor dedicada de un defensor se ve absolutamente legitimada en el proceso penal.**

Llamamos nuevamente a volver al clasicismo penal y conforme a él, solicitar y decretar la prisión preventiva o la internación provisorias solo en los casos en que toda otra medida cautelar sea insuficiente, es decir, respetando a ultranza su carácter de Ultima Ratio.

## **6. Recursos**

La defensa de calidad prestada por los defensores públicos debe ejercerse hasta las respectivas Cortes, respetando además la voluntad de nuestros defendidos.

En esta materia se consolida en constante aumento que ha demostrado el número total de recursos presentados por nuestros defensores desde el año 2010 a la fecha llegando el año recién pasado a los 175 con un aumento real respecto del 2011 de un 5 por ciento.

Tal constante se explica porque los defensores y defensoras han internalizado el derecho al recurso como un dispositivo que, por

cierto, para la actividad de defensa constituye una obligación, en la mayoría de los casos, poner en práctica.

Destaca en esta materia que el 40 por ciento de los recursos de amparo presentados por nuestros defensores el año 2012 fue acogido, versus el 3,6 por ciento que fue acogido cuando fue presentado por familiares o abogados particulares.

La cifra de recursos de nulidad tiende a estabilizarse en un número cercano a los 100 al año.

## **7. Peritajes**

En esta materia continuamos con la saludable tendencia al alza en torno a las pericias que nuestros defensores solicitan para ser presentadas como parte de su estrategia de defensa en cada caso. Sin duda alguna el contra o no con alguna de estas pruebas redundará en un mejor resultado para nuestro defendido, y aquello ha sido internalizado por los defensores del Maule.

En términos porcentuales, durante el 2012, se aumentó su uso en un 22 por ciento, alcanzando las 636 pericias, divididas en términos presupuestarias en 269 de cargo de presupuesto de las empresas licitadas y 356 con cargo al presupuesto regional.

Este último presupuesto, el regional, aumentó respecto del año 2011 en un 16 por ciento quedando en definitiva en \$49.444.354.

## **8. Capacitación.**

Fuertemente enfocada en las áreas que implican reforzar la prestación de defensa a los sectores más vulnerables de nuestra sociedad como son los jóvenes, los migrantes, los privados de libertad, los discapacitados mentales y los indígenas, y conscientes que nuestra labor se encuentra inserta en una permanente tribuna, continuamos con nuestro proceso de mejora continua, enfocada en actualizar los conocimientos que nuestros defensores y funcionarios deben manejar, para poder ir avanzando al nivel de los tiempos y ponernos al día en

los cambios de la legislación procesal, penal y en general en la forma en que se aborda el fenómeno de la delincuencia en la modernidad tardía.

Así, en 2012 se capacitaron 13 profesionales de nuestro servicio entre Abogados y Asistentes Sociales en temas asociados a la defensa especializada juvenil, 3 en materia de defensa a pueblos originarios, 5 en el nuevo desafío de los Tribunales de Tratamiento de Droga que se inauguró en nuestra región, en la Provincia de Curicó.

Todos nuestros defensores fueron capacitados en 2012 en litigación, en distintos niveles tales como, litigación avanzada, litigación en primeras audiencias, técnicas de entrevista y negociación penal, o teoría del caso y examen y contra examen de testigos, algunos de ellos a cargo de experimentados litigantes extranjeros.

Además, 10 de nuestros defensores se capacitaron en temas relativos a condenados, ya sea en capacitaciones interinstitucionales a propósito de la entrada en vigencia de la ley 20.603 sobre penas sustitutivas o en la Academia Penitenciaria.

En el área de migrantes fue capacitado el Defensor Local Jefe de Talca.

Por último nuestro profesional de estudios profundizó conocimientos en materia de pericias mentales tanto de adultos como de usuarios infantiles.

Como desafío para este año, nos proponemos una ambiciosa jornada de capacitación seminario a través de una alianza estratégica con la Escuela de Derecho de Universidad de Talca.

### **III. Difusión y vinculación con la comunidad**

El año pasado, la Defensoría Penal Pública en esta parte del territorio nacional puso énfasis en dos áreas de trabajo que nos parecen importantes de destacar en esta ocasión. Por una parte, nuestra ya tradicional tarea de vincularnos a la comunidad organizada, establecimientos educacionales y medios de comunicación. Por otra, nos concentramos en sostener un fluido y permanente diálogo con

quienes son parte también de nuestra preocupación preponderante: las personas privadas de libertad que cumplen prisión preventiva o bien en calidad de condenados.

En relación al primer punto, más allá de las cifras, quisiéramos destacar nuestros encuentros con jóvenes estudiantes y profesores de las provincias de Linares, Curicó y Talca, ante quienes expusimos los alcances de la ley de responsabilidad penal adolescente desde la perspectiva de los derechos de los eventuales imputados.

Del mismo modo, realizamos la primera cuenta pública participativa de la Defensoría ante la comunidad de la Escuela Concentrada de Iloca. Sí, la misma escuela golpeada por el terremoto y tsunami de 2010, un lugar apartado del Maule, donde nuestro servicio tiene cobertura, a través de la Defensoría Local de Curicó, respecto de los delitos que son conocidos por el Juzgado de Competencia Común de Licantén.

Junto con lo anterior, durante 2012, continuamos desarrollando nuestra labor de difusión a través de medios escritos, electrónicos, televisoras locales y radioemisoras. En este sentido, es preciso agradecer a estas empresas que nos han proporcionado espacios dentro de su programación para hablar de los derechos de las personas y especialmente de los imputados, también de nuestro rol en el sistema penal y de nuestra mirada de algunos temas de interés social.

Particular mención merece en este contexto agradecer a la dirección del diario El Centro que nos ha proporcionado un espacio regular de opinión en sus páginas, incluso desde antes de mi llegada al cargo, y cuya presencia hemos acentuado desde que asumí como Defensor Regional del Maule en agosto de 2011, tiempo desde el cual ya hemos publicado más de 40 columnas de opinión.

También es dable agradecer a las radioemisoras de la zona. En particular, quisiera comentarles que hace algunas semanas, hemos materializado una alianza con la Radio Red Géminis, que cubre la provincia de Cauquenes. Esta consiste en otorgarnos un espacio cada viernes para que nuestros defensores expongan sus puntos de vista

sobre temas que forman parte del ámbito de competencia de esta institución y respondan a las inquietudes ciudadanas.

Pero nuestra vinculación con la comunidad y los medios no sólo se circunscribe a difundir nuestra misión y los derechos de los imputados. Por primera vez, el año pasado, la Defensoría Penal Pública promovió y participó en una serie de reuniones con organizaciones indígenas radicadas en el Maule, a fin de exponer ante ellos sus derechos como miembros de una etnia y para difundir el programa de defensa penal indígena que nuestra institución puso en funcionamiento en todo el territorio nacional, a partir de los conflictos por todos conocidos en la octava y novena regiones del país. En tal sentido, nuestros defensores especializados y profesionales de apoyo a la defensa han participado en encuentros con organizaciones de Curicó, San Rafael, Villa Alegre y Talca y este año pretendemos profundizar estas relaciones y focalizarnos en otras zonas del Maule.

Del mismo modo, queremos poner el foco en los inmigrantes radicados en la región y en los jóvenes para lo cual ya se está trabajando en establecer las respectivas alianzas con las organizaciones que trabajan con ellos.

Otro de nuestros énfasis ha estado puesto en quienes también son motivo de nuestra preocupación: aquellos que están en prisión preventiva, y los condenados. En tal sentido, el año pasado, nuestra Defensoría Regional organizó diálogos participativos –con la asistencia de quien habla- en los centros de cumplimiento penitenciarios de Curicó, Linares, Cauquenes y en el Centro de Reclusión Femenino de Talca. También organizamos un programa especial de atención a las internas que son madres con hijos menores de dos años de edad, quienes se encontraban en las cárceles de Talca y Cauquenes. Además, promovimos la realización de plazas de justicia en esos centros, con la intervención de otros servicios del sector. Escogimos el formato de exponer, pero **fundamentalmente el de escuchar las necesidades y requerimientos de los internos**. Estamos convencidos que ello constituye el mejor test de calidad respecto de los servicios de defensa penal que ofrecemos a las personas. Debemos decirlo: la experiencia de tales encuentros fue enriquecedora para todos los profesionales que participamos de cada uno de ellos. En este contexto, cabe señalar

que gran parte de estas actividades no hubieran sido posibles de realizar sin el apoyo decidido de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y de la Dirección Regional de Gendarmería, instituciones a las cuales hoy agradecemos nuevamente su gestión y apoyo.

Por otro lado, a cinco años del convenio entre la Defensoría Penal Pública y la Corporación de Asistencia Judicial que permite la realización de prácticas profesionales en nuestra institución, la evaluación es sumamente positiva. En efecto, el año 2012, un total de 5 postulantes iniciaron o terminaron sus respectivas prácticas profesionales en nuestro servicio, desempeñándose en el tiempo que les correspondió en las defensorías locales de Curicó, Constitución, y Linares, además de la Defensoría Regional del Maule. A ellos se agregan otros 17 jóvenes que hicieron sus prácticas provenientes de carreras tales como secretariado, trabajo social, técnico jurídico y derecho.

Estamos ciertos que nuestra Defensoría Regional se ha constituido en un espacio interesante para que los jóvenes puedan desarrollar sus prácticas y habilidades y esperamos que lo siga siendo en el futuro.

#### **IV. Desafíos estratégicos 2013**

##### **- Tribunal de Tratamiento de Drogas.**

Durante la segunda mitad del año 2012, se inauguró, como pan piloto en la provincia de Curicó, la experiencia innovadora de los Tribunales de Tratamiento de Droga, los cuales buscan ser una salida intermedia a través de una oportunidad de tratamiento a la población que ha cometido algún delito asociado a su historia de consumo problemático de drogas, buscando dos objetivos socialmente positivos, rebajar las tasas de reincidencia y además potenciar la rehabilitación del consumo de drogas.

Tal programa, a grandes rasgos, intenta detectar estos caso, mediante un equipo multisectorial, el que incluye además de abogados, a médicos psiquiatras, psicólogos y asistentes sociales, los cuales una vez detectado el caso, incluyen al imputado en un plan de

rehabilitación y le efectúan un estricto seguimiento judicial a través de la institución de la Suspensión Condicional del Procedimiento, hasta el egreso, idealmente sobreseído de su causa penal y rehabilitado del consumo de drogas de la persona afectada.

Durante el año recién pasado siete (7) casos se han incorporado a este novedoso programa que en conjunto con el Poder Judicial, el Ministerio Público, SENDA, SENAME y Gendarmería de Chile se está llevando adelante bajo la dirección del Ministerio de Justicia.

#### - **Proyecto Inocente.**

Siguiendo el ejemplo de otros países el Proyecto Inocente se está consolidando en Chile, buscando sensibilizar el tema de los privados injustamente de libertad y los errores que causan aquello.

Nuestra Región no se ha mantenido al margen de aquello, aportando varios casos al análisis, quedando hasta el momento uno de ellos seleccionado para ser presentado a mediados de año en el lanzamiento de la página web del proyecto, con videos y entrevistas que buscan perfeccionar nuestro sistema penal, para limitar al máximo estos errores, y además, reparar de alguna manera el daño ocasionado a personas que siendo absolutamente inocentes, debieron sufrir privación de libertad a causa de un proceso judicial, cuestión de la que ninguno de nosotros está libre.

#### - **Mejoramiento de la atención al usuario**

##### **Procedimiento de Reclamos.**

Nos interesa que los usuarios nos hagan saber cómo perciben la atención que les estamos dando.

Una forma de darnos a conocer qué clase de servicio prestamos son los reclamos. Por ello, como institución estamos perfeccionando la forma de hacer llegar estos reclamos a nosotros, haciendo que este proceso se simplifique de una manera importante, y mejorando nuestros tiempos de respuesta. Además como región nos importa sobre manera

el tema toda vez que desde 2010 a 2012 hemos subido el nivel de reclamaciones desde 13 a 66 reclamaciones, por lo cual debemos efectuar un procedimiento claro y transparente que nos permita dar una respuesta a nuestros usuarios, detectando las malas prácticas que pudiesen existir, y corrigiéndolas sobre la marcha.

### **Atención en recintos penales.**

Las visitas de cárcel son un insumo indispensable para el defensor, y además, muchas veces el único contacto que los privados de libertad tienen con el exterior, por ello nos hemos propuesto mejorar la calidad de tales espacios de comunicación.

Si bien el espacio en cuanto frecuencia ya prácticamente lo tenemos ganado, encontrándose institucionalizada e internalizada, tanto por defensores como por imputados la visita quincenal del defensor del caso al privado de libertad, debemos mejorar la calidad de tal visita, y con esa intención a fines del año 2012 pusimos en marcha un plan piloto, que está siendo por estos días auditado, que contempla el uso de planillas complementarias de visitas de cárcel diferenciadas por estado de la causa, que tienen por objeto servir de guía para la relación defensor – imputado privado de libertad para que los espacios de contacto sean bien aprovechados en la mejor resolución de cada causa.

### **Atención en primeras audiencias.**

Nos hemos propuesto como región, a raíz de los resultados de la última encuesta anual de satisfacción de usuarios mejorar en la atención que como defensa damos a los usuarios que por primera vez entran al sistema ya sea en controles de detención o primera citación. Para ello durante el pasado año comenzamos a gestionar mejoras en las condiciones físicas y de privacidad de los lugares de atención a los usuarios en conjunto con el Poder Judicial y las Policías, además de implementar un modelo único a nivel regional de primera providencia que incluye la mayor cantidad de datos posibles del defensor a cargo de la distribución de casos, incluyendo datos claves como domicilios de las oficinas, números de teléfono y correos electrónicos de los defensores locales jefes o sus asistentes, facilitando así el primer contacto del imputado y su defensa.

Como pueden ver, nuestra preocupación son las personas, y no cualquier persona, sino las más desvalidas, por ejemplo las que tienen problemas con las drogas y por ello delinquen, las personas que sin querer son objeto del sistema procesal penal, siendo completamente inocentes y en general aquellas que son perseguidas penalmente por el Estado y que habitualmente no cuentan con ninguna red de apoyo.

## **V. Nuestro compromiso.**

Para finalizar, no quiero dejar fuera del elogio expreso y público a cada uno de nuestros funcionarios que con su leal voluntad y poniendo siempre el total de sus capacidades en su gestión, han permitido nuevamente a la Defensoría Penal Pública arribar, por segundo año consecutivo, y tercera vez en nuestra corta historia, entre los 11 mejores Servicios Públicos del País de acuerdo al premio a la excelencia que decide un jurado de alto nivel, presidido por el Director del Servicio Civil a nivel central.

No queda más que ratificar nuestro compromiso de constante mejora en el cumplimiento de nuestra misión legal e institucional, cual es brindar defensa jurídica a toda persona que lo necesite. Pero no cualquier defensa sino que la mejor que estemos en condiciones de entregar, para eso trabajaré personalmente en la región que me toca dirigir, para, en un año más encontrarnos nuevamente compartiendo el éxito del trabajo honestamente realizado, porque **Sin Defensa no hay Justicia.**