

INFORME DE EJECUCIÓN - ACTA DE RESPUESTA CIUDADANA
CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA GESTIÓN 2017
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Actividad : Cuenta Pública Participativa y 3ª Feria de Derechos Ciudadanos.
Organismo : Defensoría Penal Pública.
Lugar : Salón Fresno, Centro de Extensión Universidad Católica, Santiago.
Fecha : 12 de abril de 2018.
Organiza : Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana.

1. Cuenta pública participativa.

La Defensoría Penal Pública, a través de su máxima autoridad, el Defensor Nacional Andrés Mahnke, realizó el pasado 12 de abril la rendición de su cuenta pública participativa de gestión anual y, por tercer año consecutivo, la institución realizó -el mismo día- la Feria de Derechos Ciudadanos, instancia que bajo el lema “Es justo defender tus derechos” reúne a más de quince instituciones gubernamentales y no gubernamentales.



Participaron en la Tercera Feria de Derechos Ciudadanos: Amnistía Internacional Chile, Biblioteca del Congreso, Biblioredes, Bibliotecas en Recintos Penitenciarios; Corporación de Asistencia Judicial, Fundación Pro Bono, Gendarmería de Chile, Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público, Poder Judicial, Policía de Investigaciones de Chile, Registro Civil e Identificación, Servicio Médico Legal, Fundación Datos Protegidos, Servicio Nacional de Menores, Unicef, Carabineros de Chile y ONG Leasur.

Todas estas instituciones cumplen tareas afines a la Defensoría, en tanto prestan servicio defendiendo los derechos de las personas y/o asumen su representación en trámites de relevancia

La exposición del Defensor Nacional se realizó ante una audiencia de más de 400 personas, que recibieron a su ingreso un documento con el resumen del balance de gestión, principales cifras y definiciones.



Los contenidos del balance de gestión abarcaron los principales temas de gestión institucional correspondientes a 2017: total de causas y personas atendidas y sus características (sexo, edad, etnia y nacionalidad), especificación de los servicios brindados, resultado de los controles de

gestión, detalles de la ejecución presupuestaria, iniciativas desplegadas para lograr el desarrollo de los funcionarios y la participación -junto a otras instituciones, nacionales e internacionales- en la discusión de temas de debate en el ámbito penal.

La presentación fue apoyada por dos videos preparados especialmente por la Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana: “La presunción de inocencia es un derecho”, que recoge las principales cifras del balance de gestión, y “Caso de Adrián Zarricueta”, que relata la historia de una persona atendida por un defensor penal público que logró su absolución tras presentar las pruebas que lo exculpaban.

Previo a la cuenta se socializaron los contenidos del balance de gestión con los miembros del Consejo de la Sociedad Civil de la Defensoría, a través de una sesión especial (29 de marzo) donde sus integrantes coincidieron en relevar los temas de la presunción de inocencia y el uso indiscriminado de la prisión preventiva en el discurso oficial, que fueron recogidos en el balance. Cabe consignar que si bien hubo asistencia e los consejeros, no se alcanzó el quorum necesario.

La difusión y convocatoria al acto se inició el 27 de marzo y se extendió hasta el día de la feria, con una campaña en web, redes sociales y *mailing*, en paralelo al envío de las invitaciones formales (autoridades, académicos, penalistas, integrantes de la sociedad civil, miembros de delegaciones extranjeras y funcionarios, entre otros).

Se destaca la invitación realizada a los directores y profesores de los colegios de la comuna de Santiago, con el fin de que concurrieran a la actividad delegaciones de estudiantes de primero a cuarto medio, así como a los estudiantes de las facultades de derecho de las universidades ubicadas en la Región Metropolitana.



En el marco de la feria se incluyó la exposición del abogado estadounidense Jerome Buting, quién tuvo la responsabilidad del cierre. Buting representa en Estados Unidos a Steven Avery, un ciudadano de Wisconsin que pasó 18 años en prisión por un crimen que no cometió, hasta que una prueba de ADN demostró su inocencia en los hechos.

La historia de Avery, que fue recogida en el reconocido documental “Making a Murderer”, incluye una nueva condena en su contra, como supuesto autor de un segundo crimen, hecho por el que siempre se ha declarado inocente y que ha motivado la recolección de más de 200 mil firmas en su favor.

La presencia del abogado diversificó aún más el tipo de público asistente, el cual era mayoritariamente joven y seguidor de las series de Netflix.

2. Conoce a la Defensoría – Nosotros te respondemos

En el marco de la cuenta pública se aplicaron tres instrumentos de participación para recoger las ideas y opiniones de la ciudadanía:

- Encuesta que llenaron voluntariamente asistentes del balance (62 encuestas).
- Entrevistas registradas audiovisualmente también en la actividad (8 personas).
- Encuesta online publicada en el sitio web institucional (353 interacciones y 104 comentarios).



Los tres instrumentos buscaban levantar información sobre dos áreas:

- 1.- “¿Qué te interesa conocer sobre la Defensoría?” junto a nueve alternativas: Acceso a la defensa penal (servicio afines); Información sobre tu causa; Información sobre abogados defensores; Presupuestos y gastos; Cargos y concursos públicos; Cifras de atenciones penales; Casos de connotación pública; Jurisprudencia y estudios, y Derecho y educación legal.
- 2.- Un espacio libre destinado a recibir “Tus ideas para avanzar en una Defensoría más abierta (accesible, transparente y participativa)”.

En este informe entregamos las respuestas a las principales inquietudes recogidas, las cuales fueron agrupadas por temas para facilitar su acceso y comprensión:

2.1 Acceso a la información

-Sobre acceso a Jurisprudencia y Estudios con que cuenta la Defensoría Penal Pública.

La Defensoría informa a los ciudadanos que la institución cuenta con un Centro de Documentación presencial y virtual a través de la página web (<http://www.biblio.dpp.cl/biblio/index.asp?Op=20>).

El Centro de Documentación es una unidad de información especializada que no sólo atiende las necesidades de información de defensores locales, licitados, peritos, académicos, funcionarios, sino también del público externo.

Durante 2017 el Centro de Documentación tuvo un promedio mensual de 300 atenciones de usuarios. El servicio de préstamo de documentos, en tanto, bordeó las 400 transacciones, aumentando en un 13 por ciento respecto del año anterior.

En relación al sistema LexDefensor, sistema de biblioteca virtual, se ha trabajado fuertemente en la actualización de contenidos, de modo que los documentos incorporados se han incrementado en 9 mil 380 registros. También el 2017 el patrimonio bibliográfico total de la Defensoría Penal Pública experimentó un incremento, superando los 13 mil 225 registros de ejemplares de documentos. Asimismo, aumentó el número de ejemplares en la colección de artículos de revistas incorporados al catálogo, llegando a 7 mil 550 artículos de este tipo en documentos, todos los

cuales están disponibles a través del catálogo web del biblioteca y del Centro de Documentación de la Defensoría Penal Pública (www.biblio.dpp.cl).

Sin embargo, para dar respuesta a las inquietudes ciudadanas expresadas en la cuenta pública, la institución se encuentra evaluando alternativas con el fin de profundizar la difusión de los contenidos que se alojan en el Centro de Documentación, siendo la primera medida la de alojar un banner en la portada de la página web que promueva el acceso expedito a la información.

- Sobre el sistema de cargos y concursos públicos.

Los concursos y procesos de selección de personas están a cargo del área de selección del Departamento de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional de la institución, cuya política se encuentra enmarcada y alineada con la Ley 19.882, que regula la nueva política de personal a los funcionarios públicos, así como la Resolución N°1, de fecha 11 de mayo del año 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil que aprueba



normas de aplicación general en estas materias que buscan la implementación descentralizada y estandarizada respecto al reclutamiento y selección de personas. Específicamente el cumplimiento de estándares, como la elaboración y aplicación de procedimientos transparentes, basados en el mérito de la idoneidad, inclusión e igualdad de oportunidades.

Respondiendo a lo anterior, la Defensoría se preocupa de que durante los procesos concursales, los postulantes interesados cuenten con información clara sobre su situación. Para ello se mantiene actualizada la sección “Concursos” de la página web institucional y se cuenta con un mail (seleccion@dpp.cl) donde se da respuesta a cada una de las inquietudes y consultas de los interesados.

Junto a la publicación en www.dpp.cl, los llamados a concursos y procesos de selección son publicados en el Diario Oficial y en el Portal de Empleos Públicos del Servicio Civil, por lo que la institución considera que éstos mecanismos de información son los apropiados en cuanto a transparencia y difusión, especialmente considerando los excelentes porcentajes de postulación registrados.

Finalmente cabe señalar que como política permanente, la Defensoría planifica anualmente los siguientes procesos:

- Concurso de Ingreso a la Planta
- Concurso de Promoción (curso Interno)
- Concurso Público de Defensores(as) Locales, Locales Adolescentes y Locales Jefes(as)
- Concursos de Tercer Nivel Jerárquico (de directivos que cumplen con su periodo legal)

- Concursos de defensores Regionales (tras cumplir el periodo de su cargo)
- Procesos de selección emergentes

2.2. Gestión de personas

-Sobre la política interna de la Defensoría y quienes trabajan en la defensa pública

Respecto a ésta área, queremos expresar que en los últimos años la institución ha relevado la interacción y la comunicación interna, entendiendo ésta como un proceso que requiere de sistematización y de desarrollo, es decir, de una política interna que apunte a liderar acciones concretas y sostenidas en el tiempo.

Es así como la Defensoría se encuentra trabajando en la integración de los defensores licitados; en el desarrollo de liderazgos positivos –capacitación permanente a jefaturas-; en el apoyo transversal a la realización de los “Juegos Deportivos de la Defensoría Penal Pública” –realizados una vez al año en alguna región del país-; en la generación de grupos interdisciplinarios de trabajo a través de la llamada “Defensoría Colectiva”, y en la apertura de concursos de promoción internos para fortalecer la carrera funcionaria, entre otras iniciativas.

Respecto a las consultas acerca de la realización de los procesos de selección, éstas fueron abordadas extensamente en el punto anterior, mientras que lo referente al área de difusión se analizará en el próximo ítem.

2.2. Calidad de la defensa

- Sobre abogados defensores y control de su trabajo

La Defensoría tiene por misión la prestación efectiva y obligatoria del servicio de defensa penal brindada por abogados. Dicho lo anterior, cabe señalar que importa tanto la obligación de disponer de un abogado para la atención de los imputados, como la cobertura en las audiencias a través de una defensa sustantiva y que posea ciertos contenidos, características y actuaciones que satisfagan las reglas mínimas y estándares de defensa que la institución ha establecido previamente, con el fin de asegurar una correcta y efectiva prestación de servicios (calidad).

Para cumplir con el objetivo de entregar prestaciones de calidad, la Defensoría Penal Pública cuenta con herramientas de evaluación, control y gestión de la defensa que contribuyen a este logro. Por una parte, estas herramientas se consagran en la Ley N° 19.718 de manera expresa y son: inspecciones, auditorías externas, informes semestrales y reclamaciones y por otra parte, la Defensoría posee un sistema de medición que permite monitorear y seguir el estado de la prestación de defensa a través de indicadores que forman parte de los contratos de defensa penal del sistema mixto y que, por ende, son medidos en forma permanente respecto de la prestación otorgada en tales contratos.

De este modo, el servicio que concreta la garantía del debido proceso consagrada en nuestra Constitución Política y en tratados internacionales de derechos humanos es garantizado en su efectividad y calidad a través de los instrumentos establecidos en la ley y aquellos desarrollos complementarios y mediciones que la DPP a lo largo de su existencia ha puesto en práctica.



Esta defensa de calidad o prestación que debe someterse a ciertas reglas, características, y requisitos es evaluada, además, de manera regular por el beneficiario, a través de encuestas de satisfacción usuaria. De esta manera se completa un ciclo de control que cubre todo el servicio.

-Inspecciones.

Respecto a Inspecciones, durante 2017 se efectuaron procedimientos programados de inspecciones de defensa generales, temáticas o administrativas. En cuanto a las primeras, se efectuaron 132 procedimientos en todo el país, con un total de mil 980 causas analizadas. En cuanto a las inspecciones administrativas, se realizaron 30 procedimientos a nivel país, con una orientación que durante 2017 se mantuvo en una actividad complementaria a la labor de las auditorías externas, con foco en el seguimiento de los hallazgos.

En materia de inspecciones temáticas de defensa se efectuaron procedimientos respecto de programas pilotos de defensa especializada de mujeres indígenas extranjeras en prisión preventiva y de defensa de personas condenadas a penas sustitutivas no privativas de libertad, ambos de la región de Tarapacá. Asimismo, se efectuó un procedimiento en el Centro Penitenciario Femenino (CPF) San Joaquín, cuya finalidad fue analizar la prestación de defensa con perspectiva de género respecto de 55 mujeres que se encontraban cumpliendo condena en dicho centro penitenciario.

-Auditorías.

Por su parte, las auditorías externas ejecutadas durante 2017 sumaron seis, de los cuales uno corresponde a un proyecto plurianual que inició su ejecución en 2015 y dos corresponden a proyectos que seguirán generando resultados en 2018. Los seis proyectos relevantes de 2017 de auditoría externa correspondieron a las siguientes áreas: área de relación con el cliente (calidad-satisfacción); área de defensa técnica (gestiones mínimas en primera audiencia e indicadores de defensa); área de gestión/procesos (análisis avanzado de datos y contratos y pagos), y el área de evaluación del entorno (medición de la percepción).

-Reclamaciones.

En el ítem Reclamaciones podemos informar que durante 2017 ingresaron al sistema 2 mil 751 solicitudes ciudadanas. De ellas, mil 125 casos correspondieron a reclamos por defensa conforme a la Ley N° 19.718. Se registraron, asimismo, 769 peticiones y 436 felicitaciones.

El principal reclamo por defensa apunta a la solicitud de cambio de defensor y el que menos reclamos genera es la gestión de defensores en torno a la solicitud de peritajes cuando éstos son necesarios.

-Informes

Los Informes semestrales y finales también son un mecanismo de control de los prestadores de defensa penal pública. Durante 2017 se generaron 611 informes semestrales y 436 informes finales.

-Talleres de calidad de la defensa

Como se dijo anteriormente, junto a las modalidades establecidas por ley y en virtud de su misión y visión, la institución ha desarrollado otros instrumentos que contribuyen a asegurar la calidad de las prestaciones que forman parte del quehacer institucional como la realización de “talleres de calidad de la defensa”. Estos talleres tienen como insumo prioritario la percepción usuaria obtenida de manera regular a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a imputados y sus familias, sobre el servicio que se presta en tribunales, oficinas, y respecto de la atención a personas privadas de libertad en los recintos en que permanecen.

-Índices de calidad global

El otro instrumento que persigue medir la calidad de las prestaciones de defensa es la aplicación del “índice de calidad global”, el cual combina varias fuentes de información que son asociadas a las condiciones técnicas de defensa, gestión de defensa y satisfacción de usuarios. Dada la amplitud de estas mediciones y las distintas áreas que son evaluadas, esta herramienta permite homologar las escalas de medición, llevándolas a valores comunes y comparables entre sí, a objeto de arribar a un número final (cuyo valor va desde 0 a 1).

Resumiendo, la medición de la calidad de defensa se orienta principalmente a la satisfacción usuaria en los principales ámbitos de medición, asociándose ésta con acciones de los defensores y la percepción que sobre las mismas tienen los usuarios. La idea es que se efectúen mediciones sobre acciones incidentes o correlacionadas con mejoramiento, a fin de entregar una herramienta de gestión a las unidades operativas, para que puedan ejercer acciones que finalmente impacten en sus cifras de calidad.

A su vez, por ley, el Defensor Nacional debe fijar, con carácter general, los estándares básicos que deben cumplir en el procedimiento penal quienes presten servicios de defensa penal, los cuales también son medidos mediante los mecanismos de control institucionales.

La finalidad de los estándares es garantizar una defensa penal de calidad, a través de su correcta aplicación por los defensores penales públicos, los que también son evaluados mediante los mecanismos de control de calidad de la defensa.

- Sobre los estándares de defensa

Los defensores deben responder a los siguientes estándares citados en forma resumida:

- Estándar de defensa (el defensor o defensora resguarda en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando una asesoría jurídica técnico penal adecuada, relativa al caso);
- Estándar de la libertad (el defensor o defensora realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales);

- Estándar de la prueba (el defensor o defensora se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y de imputado);
- Estándar de los recursos (en los recursos, el defensor o defensora asesora técnicamente, respeta la voluntad de la imputada e imputado y protege sus derechos, garantías e intereses);
- Estándar de la defensa especializada de adolescentes (el defensor o defensora ejerce la defensa penal pública de un adolescente de acuerdo con los conocimientos, coordinaciones y destrezas especiales que exige la Ley, en materia de defensa penal de adolescentes);
- Estándar de la defensa de adolescentes condenados (el defensor o defensora, designado para estos efectos por la Defensoría, presta defensa al adolescente durante la ejecución de la sanción penal impuesta);
- Estándar de la información (el defensor o defensora siempre mantendrá informado al imputado o imputada del estado del proceso, la estrategia de defensa y de los derechos y deberes que le asisten mientras esté sujeto a persecución penal, para lo cual procurará entrevistarse con su cliente);
- Estándar de la dignidad del imputado e imputada (el defensor o defensora debe brindar un trato digno y respetuoso al imputado o imputada y a sus familiares y procura que los demás intervinientes otorguen a su defendido el mismo buen trato, en todas las etapas del proceso), y
- Estándar de la gestión del defensor (el defensor o defensora es eficiente en la gestión de la defensa penal pública).

- ***Sobre información de causas y acceso a las mismas.***

Otras de las inquietudes recogidas apunta a la utilización de tecnología en materia de defensa penal. Ante ello, la Defensoría se encuentra trabajando en la incorporación de nuevas herramientas de trabajo que hagan más rápida y expedita la información.

En cuanto a plataforma tecnológica, en 2017 se diseñaron y desarrollaron herramientas para simplificar y automatizar el almacenamiento y disponibilidad de toda la información necesaria para la defensa de los usuarios de la institución, lo que incluyó interconectar los sistemas informáticos de gestión de defensa de la Defensoría con aquellos de instituciones como el Poder Judicial, el Ministerio Público y el Registro Civil, a partir de lo cual la tramitación electrónica de causas ya es una funcionalidad operativa para los defensores públicos en todos los tribunales de garantía y de juicio oral del país.

El perfeccionamiento de la plataforma tecnológica institucional busca simplificar y automatizar los procedimientos operativos claves, mejorar los registros y el uso masivo de información de interconexión con otras instituciones, agregando valor a la defensa y apoyando a sus prestadores con información fiable y accesible.

La tramitación electrónica de causas ya es una realidad, a través de la herramienta informática que los defensores emplean diariamente y que está operativa en todos los tribunales de garantía y de juicio oral del país. Se desarrollaron funcionalidades que les permiten extraer cierto tipo de escritos y presentaciones generados automáticamente. En detalle, se tramitaron por este sistema 235 mil 993 solicitudes, las que arribaron a sus respectivos tribunales y fueron proveídas. Las mayores tramitaciones se realizaron por las Defensorías Regional Metropolitana Norte -43 mil 228 tramitaciones (18 por ciento)- y Sur -53 mil 242 tramitaciones (23 por ciento). El 72 por ciento fueron escritos automáticos (tipo) y 28 por ciento escritos redactados por el defensor.

En materia de interconexión con el Poder Judicial se incorporaron a nuestro sistema las consultas de causas que antes se hacían a través del Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial (SIAGJ). Con el Ministerio Público se suscribió un acuerdo para el uso avanzado del Sistema de Atención de Usuarios (SIAU) y se avanzó en proyectos de interconexión con el Registro Civil, para mejorar el uso de la información proveniente de los tribunales de justicia, empleando tales datos en la creación automática de causas, para superar así paulatinamente la duplicidad en nuestros registros.

Este esfuerzo institucional, junto a otras dos iniciativas internas, permitieron que la Defensoría Penal Pública quedara seleccionada este año entre las ocho mejores instituciones públicas del país en razón de su postulación al Premio Anual de Excelencia Institucional (PAEI) que entrega el Servicio Civil.

Ahora bien, respecto a los requerimientos de la ciudadanía en torno a entrevistarse de forma virtual con el defensor, queremos informar que éstos ya son una realidad gracias al sistema de videoconferencia institucional que ha permitido al defensor tomar contacto con sus representados en aquellas regiones en que las dificultades geográficas impiden un traslado normal.

Estas iniciativas dan cuenta de un interés institucional por ir progresivamente adquiriendo las técnicas necesarias para lograr servicios más rápidos que permitan la inmediatez y cercanía que nuestros usuarios necesitan, por lo que esperamos a mediano plazo poder habilitar una agenda virtual de audiencias con los abogados defensores, que consideramos será una herramienta muy valorada por nuestros usuarios y sus familias.

2.3 Difusión a la comunidad

Sobre el plan de difusión institucional

La Defensoría se hace cargo de la necesidad de profundizar aún más el trabajo de difusión. De hecho, la Defensoría Penal Pública sí realiza difusión masiva a nivel nacional a través de charlas, diálogos, seminarios, presencia en medios, entre otras actividades, las que se encuentran consolidadas anualmente en el “Plan de difusión general” y en el “Plan de difusión del Proyecto Inocentes”, instancias que forman parte de tres metas institucionales. A modo de información, la Defensoría tiene proyectado realizar en



2018 un mínimo de 340 iniciativas que promuevan el rol, misión y servicios de la Defensoría Penal Pública, e ir aumentando progresivamente este número.

Es tal la importancia que la institución le otorga a la difusión -en tanto está enfocada a informar y educar a las personas en el ejercicio de sus derechos- que ésta conforma uno de los objetivos estratégicos institucionales: “Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.”

Los públicos objetivos del Plan Anual General de Difusión apuntan a:

- **COMUNIDAD EN GENERAL:** Balance de gestión año 2017, plazas ciudadanas en terreno, difusión en principales comisarías y/o tribunales, difusión de cápsulas informativas en lugares de encuentro, que permitan una rotación semi permanente o en ocasión de algún evento especial y presencia en medios.
- **JÓVENES:** Charlas en liceos, colegios y universidades, charlas a jóvenes internados/as en Centros de Internación Provisoria (CIP) y Charlas a jóvenes internados/as en Centros de Régimen Cerrado (CRC).
- **INTERNOS/AS IMPUTADOS/AS:** Diálogos participativos con imputados/as privados/as de libertad y plazas de justicia intrapenitenciarias.
- **INTERNO/AS CONDENADOS/AS:** Diálogos participativos con internos/as condenado/as y diálogos participativos con mujeres privadas de libertad que permanecen en los recintos penitenciarios con sus hijos lactantes.
- **PUEBLOS ORIGINARIOS:** Charlas, reuniones, entrega de material, colocando énfasis en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Araucanía, Biobío y Los Ríos.
- **MIGRANTES Y EXTRANJEROS:** Charlas, reuniones, entrega de material, privilegiando los encuentros con migrantes y extranjeros/as privados de libertad, colocando énfasis en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta y Santiago.



Sobre plan de difusión del proyecto Inocentes

El Proyecto Inocentes de la Defensoría también cuenta con un plan de comunicaciones específico que abarca a todas las regiones:

- **COMUNIDAD EN GENERAL:** Entrevistas en medios de comunicación.



- SOCIEDAD CIVIL Y ACADÉMICOS: Charlas de difusión a estudiantes de educación media, charlas de difusión o seminarios a estudiantes universitarios y charlas de difusión a organizaciones sociales, charlas de difusión a funcionarios públicos, especialmente a los que estén relacionados con el sistema de justicia.
- IMPUTADOS/AS Y/O CONDENADOS/AS: Charlas de difusión a imputados/as.

Por ello es que estamos en condiciones de decir que una de las principales preocupaciones de la institución, es justamente la difusión de los derechos de las personas y por lo tanto, el rol de la Defensoría y que los pasos venideros apuntan a fortalecer este trabajo, con énfasis en exhibir un lenguaje claro, sencillo y entregando siempre información accesible y transparente.

-Cifras de atenciones penales en lenguaje claro

Por último, y respecto a la necesidad de recurrir a informes estadísticos accesibles, el Departamento de Informática se encuentra trabajando en el desarrollo de una herramienta que exprese de manera gráfica, clara y sencilla las cifras con que cuenta la Defensoría respecto a su servicio y al comportamiento de las variables del sistema penal en tanto ingreso de causas, cierre de causas, delitos, etc.

Se prevé que esta aplicación se publique en la página web institucional a inicios del segundo semestre de 2018, perfeccionando así la presentación de este importante registro con que cuenta la institución.