

19/01/2016

## **Fiscalía de Aysén contactó telefónicamente a 9.525 víctimas de un delito**

En su cuenta pública anual, el Fiscal Regional de Aysén, Pedro Salgado González, explicó que en el área de la información a víctimas, la Fiscalía Regional de Aysén desarrolló con recursos propios y como un complemento de los modelos nacionales de atención a víctimas, un ambicioso desafío: informar los aspectos más relevantes del proceso penal, de forma proactiva, a la totalidad de las personas que son víctimas de un delito.



En este sentido, satisfecho con la atención recibida a través del Centro de Información a Víctimas de la Fiscalía Regional de Aysén,

se mostró una víctima de un delito violento, quien fue contactada telefónicamente por la Fiscalía a fin de ser atendida oportunamente: “Muy conforme, todo muy bien explicado, el horario; me pareció todo bien. La atención en la Fiscalía, hasta ahora, ha sido un éxito”, dijo el usuario, quien prefirió reserva de su identidad.

Otra usuaria de Coyhaique, quien efectuó una denuncia por amenazas, calificó la atención como expedita: “Rápido, muy buen servicio, nunca pensé que iba a ser tan rápido; fue de un día para otro y eso me deja conforme para lo que estoy haciendo” “, comentó.

### **TRES NIVELES**

Para ello, la Fiscalía ha desplegado tres niveles de atención orientados a proporcionar de manera inmediata -a la totalidad de las personas que han sido víctima de un delito- la información esencial respecto del ingreso de su caso, respecto de la formalización de la investigación y de las medidas cautelares que se decreten, la información inmediata respecto del cierre de las investigaciones y del término del caso u otra salida alternativa.

“Hemos organizado equipos de fiscales, abogados y personal administrativo de apoyo que, dependiendo del contenido de cada materia a ser informada, contactan a la totalidad las víctimas, informándoles del avance de sus casos y de las decisiones relevantes que en ellos se han generado”, explicó el Fiscal Regional de Aysén, Pedro Salgado.

### **INNOVACIÓN**

El desarrollo de este modelo de interacción con los usuarios representa una enorme innovación respecto del enfoque que tradicionalmente tienen las instituciones públicas -deslizó el Fiscal Regional- en que si bien “se disponen medios para atender requerimientos de los usuarios no asumen con igual vigor un rol proactivo en términos de afrontar el desafío de mantenerlos informados sin esperar la generación de la pregunta, lo que es complementado además con el aporte de nueva información que es proporcionada por la víctima cuando es contactada colaborando con su propia investigación”.

Para el Fiscal Regional, esta forma de acercarse a los usuarios y de mantenerlos informados de todas las etapas relevantes del procedimiento, ayuda a concretizar el

ejercicio real de su derecho a la información. En este sentido, el Centro de Información a Víctimas realizó durante el año 2015, un total de 9.525 contactos efectivos con personas víctimas de un delito.

En forma detallada, se comunicaron a las personas víctimas del delito -de manera proactiva- un total de 4.938 ingresos de casos, un total de 795 formalizaciones, 3.792 cierres de investigación y términos.

---



600 333 0000 FISCALIA NACIONAL  
CALL CENTER GENERAL MACKENNA 1369