

01/04/2014

Fiscalía inaugura moderno sistema de atención a usuarios en Copiapó

Como un verdadero avance en lo que atención de usuarios fue calificado por las autoridades institucionales de la Fiscalía de Chile el lanzamiento del Sistema Integral de Atención a Usuarios (SIAU), que este martes fue inaugurado en la Fiscalía Local de Copiapó.

En la ceremonia, que fue encabezada por el fiscal nacional Sabas Chahuán Sarrás, se destacó que esta fiscalía se suma a las 51 restantes en el país que ya cuentan con este procedimiento y que tiene como principal objetivo estandarizar los procesos de atención a los usuarios de la institución. En sus palabras Sabas Chahuán indicó que el SIAU cuenta de tres niveles donde el primero de ellos entrega información general y recibe información y requerimientos de quienes acuden a la Fiscalía. Agregó que el segundo nivel se refiere fundamentalmente a la toma de denuncias directas por parte de los usuarios y la implementación de medidas de protección, mientras que la tercera etapa del sistema está dedicada a las personas que han sido citadas por los fiscales. Chahuán agregó que todo este proceso, que parte con un orden entregado por un sistema computacional manejado por los propios usuarios, permite realizar una atención mucho más integral y estandarizada a nivel nacional con todos los beneficios que ello tiene.

Por su parte, el fiscal regional de Atacama, Héctor Mella Farías, destacó que la implementación del SIAU en Copiapó, involucró un extenso y dedicado proceso de preparación de los fiscales y funcionarios que operarán esta herramienta. Esto porque gracias a él los tiempos de requerimientos y solicitudes de la comunidad estarán definidos y la comunicación con ellos será mucho más directa.

“La Fiscalía de Atacama siempre ha mostrado un interés real en cuanto a mantener contacto con nuestros usuarios y la comunidad en general. Por ello, al implementar este moderno sistema de atención se demuestra que de manera periódica la institución desarrolla herramientas que permitan avanzar en este sentido”, dijo Mella Farías.

Agregando que los primeros resultados de su implementación muestran un alto nivel de satisfacción de quienes han hecho uso de este nuevo procedimiento de atención. Por su parte, el fiscal jefe de Copiapó, Gabriel Meza Peña, mencionó que los fiscales y funcionarios de esta fiscalía local se han mostrado muy interesados en participar de este proyecto dado que de esta manera el primer contacto con el usuario se realizará de manera más ordenada de acuerdo a los requerimientos de cada uno lo que es esencial para comenzar con el trabajo que desarrolla la institución.

Cabe consignar que durante el año el SIAU será habilitado además en el resto de las fiscalías locales de toda la región, mientras que además de la atención presencial la comunidad también puede optar por el contacto vía el Call Center al número 600 333 0000 ó bien a través de “Mi Fiscalía en línea”, disponible en la página web de la institución www.fiscaliadechile.cl



600 333 0000
CALL CENTER FISCALIA NACIONAL
GENERAL MACKENNA 1369