

05/06/2014

Fiscalía incorpora nuevo sistema de atención de usuarios

En una ceremonia destinada a funcionarios de la Fiscalía en la Región de Los Lagos, el Fiscal Nacional Sabas Chahuán Sarrás, dio la partida oficial al Sistema Integral de Atención de Usuarios (SIAU), procedimiento que estandariza los procesos de atención de usuarios y que facilita la entrega de información y establece plazos uniformes en todo el país. La Fiscalía Local de Maullín fue el escenario elegido para este acto realizado el pasado martes 3.



En la oportunidad, el Fiscal Nacional precisó a los funcionarios y fiscales presentes que el nuevo sistema busca mejorar la percepción que los usuarios tienen de la Fiscalía, entregando una información oportuna y de calidad, organizándola por tipo de servicios, a fin de dar respuesta a sus requerimientos y de generar canales de comunicación recíproca. Asimismo, el SIAU entrega a los integrantes de la Fiscalía protocolos de atención a usuarios y facilita la gestión, seguimiento y evaluación de los requerimientos del público que concurre a las Fiscalías Locales y Oficinas de Atención.

El Sistema Integral de Atención a Usuarios se compone de tres niveles, donde el primero de ellos entrega información general sobre una causa, receptiona y da respuesta de solicitudes o información específica de una causa, entre otros servicios. El segundo nivel está referido se refiere fundamentalmente a la toma de denuncias y la implementación de medidas de protección, mientras que el tercero está orientado a la atención de personas que han sido citadas por los fiscales para alguna diligencia.

La implementación del SIAU ha involucrado un extenso y dedicado proceso de preparación de los funcionarios y funcionarios que utilizarán esta herramienta. Para el Fiscal Regional, Marcos Emilfork Konow, "brindar una atención oportuna y de calidad, que al mismo tiempo sea receptiva y cordial, forma parte de nuestro interés real de ayudar a quienes acuden a nuestras Fiscalías Locales y las herramientas que nos entrega este sistema nos permiten avanzar en este sentido" y añadió que "este proceso permite realizar una atención mucho más integral y estandarizada a nivel nacional. Para los usuarios de las Fiscalías Locales esto se traduce en que recibirán información sobre las etapas del proceso penal y el estado en que se encuentra su causa en plazos más breves, que están ya definidos".

Como se recordará, en la Región de Los Lagos, el nuevo sistema comenzó a operar el año 2013 de manera piloto en la Fiscalía Local de Puerto Varas y se ha extendido en las demás Fiscalías Locales de la Región de manera gradual, restando sólo las de Puerto Montt y Osorno, cuya implementación se efectuará durante este año.

Además de la atención que se brinda presencialmente en las Fiscalías Locales del país, la Fiscalía implementó un sistema de atención telefónica a través del número 600 333 000 y también se está implementando de manera gradual en el país el sistema "Mi Fiscalía en línea" a través de la página web www.fiscaliadechile.cl.

600 333 0000 FISCALIA NACIONAL
CALL CENTER GENERAL MACKENNA 1369