

**CALL CENTER PARA VICTIMAS Y DENUNCIANTES
UNA HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN DE APOYO
A LA TOMA DE DECISIONES DEL MINISTERIO
PÚBLICO**

**FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA OCCIDENTE
MINISTERIO PÚBLICO DE CHILE**

**ING. SR. SERGIO LILLO MONTERO
ING. SR. MAURICIO GODOY CISTERNAS**

UNIDAD REGIONALDE EVALUACIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN E INFORMÁTICA

Esquema de la presentación

- 1** **Objetivos**
- 2** **Situación Inicial**
- 3** **Aspectos Metodológicos**
- 4** **Propuesta**
- 5** **Principales Resultados**

Objetivos Generales

- Implementar una herramienta de apoyo al modelo de atención que permita generar información para la toma de decisiones, y a la vez, agregar valor al servicio entregado a los usuarios de las fiscalías, principalmente a las víctimas y denunciantes

Objetivos Específicos

- Caracterizar y regular la demanda de atención usuaria
- Implementar una herramienta de bajo costo que permita recibir y clasificar los requerimientos de usuarios, así como también facilitar la interacción de éstos con las fiscalías
- Generar mejor oportunidad en la toma de decisiones de los fiscales, a partir de la intermediación directa con el usuario, para aquellos casos en que este último quiera aportar más antecedentes, requiera medidas de protección, se necesite gestionar medidas cautelares ó se requiere algún otro servicio de la fiscalía en el breve plazo
- A partir de esto último, insentivar a víctimas o denunciantes para que colaboren más activamente con las fiscalías a través de la entrega de antecedentes que sirvan para la tramitación de los casos

Situación Inicial

- Hasta el inicio de la reforma en la región metropolitana (Jun 2005), el proceso de atención de usuarios no se ha sistematizado ni estandarizado en todo el país, ni tampoco a nivel regional en muchas regiones, pudiendo encontrarse distintas formas de atención con resultados disímiles en la entrega y percepción del servicio.
- Un gran porcentaje de la demanda por atención o información en las fiscalías es de carácter espontáneo, sin conocimiento específico ni programación previa por parte de las fiscalías locales
- Generalmente, como esta demanda no se regula o racionaliza por parte de las fiscalías, se genera mayor carga de trabajo interna e insatisfacción usuaria al momento de recibir atención, requerir información, querer aportar mayores antecedentes, entre otros servicios.

Situación Inicial

(Proyección de demanda diaria)

Procesos de Atención de Público	FISCALÍAS							Total
	% de Usuarios por Proceso	Maipú	Pudahuel	Curacaví	Melipilla	Talagante	San Bernardo	
Atención de citados	58,00%	53	27	3	10	23	42	158
Atención de consultas de datos	18,00%	16	8	1	3	7	13	48
Atención de consultas generales	3,00%	3	1	0	1	1	2	8
Atención de personas sujetas a medidas cautelares	12,00%	11	6	1	2	5	9	34
Atención de denuncias directas	5,00%	5	2	0	1	2	4	14
Atención de custodias	4,00%	4	2	0	1	2	3	12
Total	100,00%	105	50	11	19	44	79	308

Aspectos Metodológicos

Etapa de Análisis y Evaluación

- Análisis situación de la atención de público en regiones con reforma desde año 2000 al 2005
- Proyección de demanda de atención zona metropolitana occidente
- Definición de ideas fuerza sobre la atención de público
- Definición de información crítica para la toma de decisiones
- Diseño y modelamiento de la solución de procesos y tecnológica
- Análisis de oferta tecnológica disponible en el mercado
- Evaluación técnica y económica de alternativas
- Selección de alternativa más económica y técnicamente viable

Propuesta

CALL CENTER

USUARIO



Atención personalizada

Información oportuna

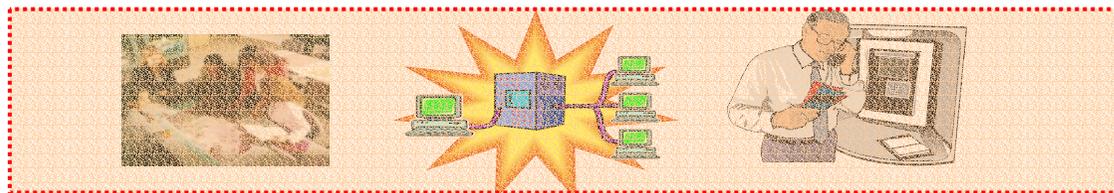
Trato Cordial

Gestión de solicitudes

Agentes

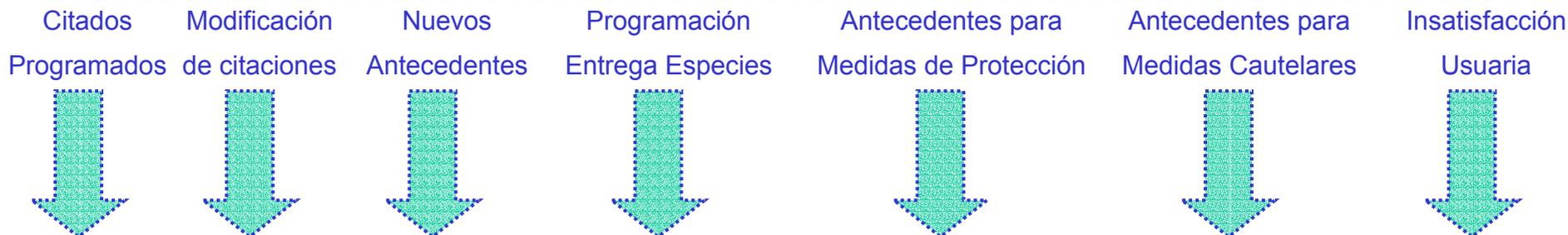


PLATAFORMA DE APOYO



Servicios

1. Consulta sobre ingreso de consultas
2. Antecedentes del estado de la causa
3. Programación de entrega de especies
4. Solicitud de entrevistas
5. Solicitud de documentos y copias
6. Ingreso de Denuncia Directa
7. Información de términos facultativos
8. Información de Otros términos
9. Confirmar citación o cambio de hora
10. Información no penal
11. Solicitud de copias hechas por abogados
12. Llamados por Violencia Intrafamiliar (VIF)
13. Reclamo o Insatisfacción del Usuario



PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN FISCALÍAS LOCALES

Aspectos Metodológicos

Etapa de implementación y puesta en marcha

ORGANIZACIÓN EQUIPO DE TRABAJO

DEFINICIÓN SERVICIOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

SELECCIÓN DE PERSONAL IDÓNEO (AGENTES CALL CENTER)

ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

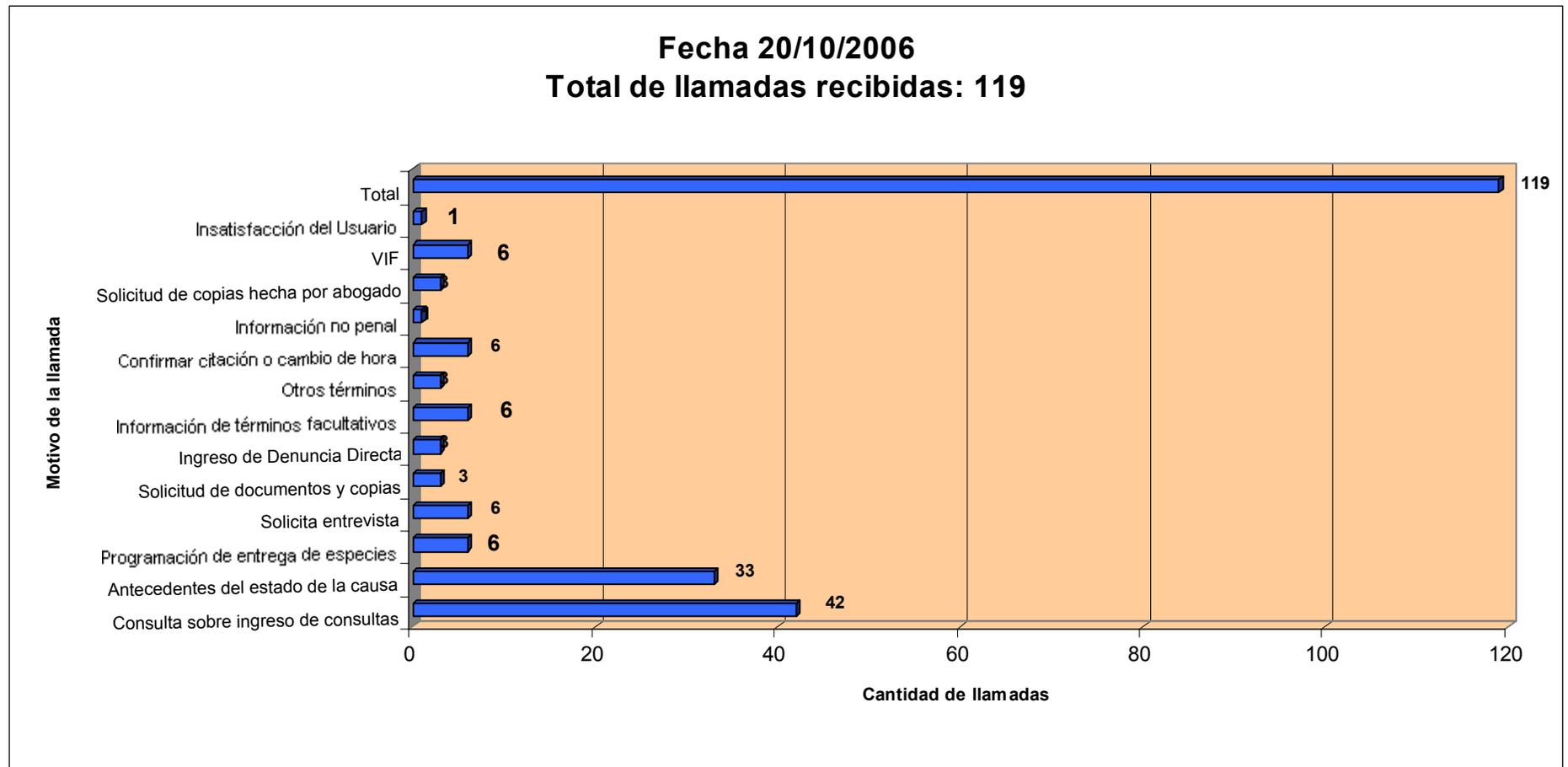
DIFUSIÓN INTERNA Y EN POLICÍAS

IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA

MARCHA BLANCA (SEGUIMIENTO Y AJUSTES)

Principales Resultados

Caracterización y cuantificación de la demanda



Principales Resultados

Regulación de la demanda de atención

Fiscalía Local de Maipú – Semana del 16 al 20 Octubre 2006

EQUIPOS	TOTAL CITADOS	ATENDIDOS						TOTAL ATENDIDOS
		Citación Escrita	Citación telefónica	Citado no agendado	Denuncia directa	Inf. de Causa	Retiro de especie	
Crimen Organizado	15	2	5	0	0	0	0	7
Delitos Económicos y Drogas	51	17	9	1	4	1	0	32
Delitos Sexuales	50	10	15	6	6	0	0	37
Delitos Violentos	56	1	31	4	1	0	0	37
UGP	150	37	36	5	1	11	2	92
Violencia Intrafamiliar	67	10	16	3	7	2	0	38
TOTAL	389	77	112	19	19	14	2	243

Se logró reducir casi en 50% la demanda de atención diaria en oficinas de fiscalías locales, derivando y resolviendo los requerimientos usuarios a través del servicio call center

Se logró regular casi un 90% de las citaciones efectivamente concretadas

A la fecha el Call Center ha atendido aprox. A 24.000 usuarios, generando un ahorro aprox. de 26 millones de pesos para las fiscalías locales, sólo por concepto de atención no presencial

Una estimación preliminar del beneficio social para el estado es cercano a los 100 millones de pesos en estos primeros meses de operación

Principales Resultados

Decisiones jurídicas en un plazo breves

A través del call center, y una programación eficiente de los recursos de atención, ha sido posible gestionar oportunamente lo siguiente:

- Fiscales resuelvan medidas de protección para víctimas en casos críticos en horas
- Fiscales soliciten al tribunal resolución inmediata de medidas cautelares para imputados en horas
- Policías hagan efectivas ordenes de detención sobre imputados en horas

TODOS LO ANTERIOR GRACIAS A LA COLABORACIÓN Y CONFIANZA DE LAS VICTIMAS Y DENUNCIANTES, COMO ASÍ TAMBIÉN A UN SERVICIO EFICIENTE