



GOBIERNO DE CHILE

## **SEREMI DE GOBIERNO VISITA OIRS EN DEFENSORIA PENAL DE VALPARAÍSO**

### ***LA AUTORIDAD FELICITÓ A LA DEFENSORÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO POR SU EXITOSO CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS.***

El Defensor Regional de Valparaíso (S) Marcos Schmitt Magasich, recibió el viernes pasado a la Seremi de Gobierno Catty Orellana Muñoz, quien visitó la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Defensoría Local de Valparaíso.

La OIRS está conformada por un buzón, formulario, libro, pendón y material de difusión. El sistema está diseñado para recibir las solicitudes ciudadanas, consistentes en sugerencias, peticiones, felicitaciones y reclamos, las cuales se reciben en forma presencial, telefónica, web, libro y formulario.

El Defensor Regional (S) Marcos Schmitt, agradeció la visita a la Seremi de Gobierno. “Nuestro interés es dar a conocer cómo funciona este sistema en la zona”.

Agregó que “las OIRS son una ventana para acercarnos a la comunidad. Las valoramos, porque son una forma de respetar los derechos ciudadanos, ya que todas las personas tienen derecho a requerir información de las instituciones públicas”.

Por su parte, la Seremi de Gobierno felicitó a la Defensoría Regional de Valparaíso. “Quiero expresar mi satisfacción por el excelente nivel que han alcanzado en materia de atención de usuarios. Es importante que las instituciones públicas promuevan los derechos ciudadanos y la participación”.

El derecho ciudadano a la información, es uno de los cuatro ejes que contiene la Agenda Pro Participación Ciudadana impulsada por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet. Su objetivo, es generar instancias fluidas, transparentes y oportunas, para que la comunidad se informe y pueda acceder a los beneficios que el Estado pone a disposición de las personas.

En esta línea, las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, representan la puerta de entrada a los servicios públicos, por lo que, como señaló la Seremi Orellana, “una buena atención, una adecuada y completa entrega de información a la ciudadanía nos permite mostrar nuestro trabajo como Gobierno y sobretodo, permite que sea la comunidad quien a su vez conozca cuáles son sus derechos y los haga valer”.

Cabe señalar que este año, la Defensoría Penal Pública debe desarrollar la VI etapa preparatoria del PMG SIAC, para acceder a la validación ISO. La quinta etapa validada con éxito, es una de las etapas más complejas del SIAC, considerando que el objetivo consiste en coordinar todos y cada uno de los espacios de atención institucional y dejarlos preparados para brindar una mejor atención a los usuarios.

Dentro de las metas asociadas a la temática de atención usuaria, destaca la que compromete el logro de un 50% de satisfacción usuaria en el servicio a través de la realización de un estudio de satisfacción usuaria esta vez enmarcando todos y cada uno de los seis espacios de atención institucional. Esto en razón de que en el estudio realizado en año 2006 en una escala del 1 al 7 la institución fue evaluada con un 5.5.