

Santiago, nueve de enero de dos mil trece

**DE : ROSA EGNEM SALDIAS.**

Ministro de la Excm. Corte Suprema de Justicia

**A : SR. RUBEN BALLESTEROS CARCAMO.**

Presidente de la Excm. Corte Suprema de Justicia

Dando cumplimiento a lo solicitado por US., Excm. por Oficio N° 491-2012 me permito poner en su conocimiento la labor realizada por el Comité para el Desarrollo de Metas Institucionales, y en particular, lo relativo al Modelo de Atención de Usuarios.

## **1. ESTADO DE AVANCE Y ACCIONES REALIZADAS**

En el cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional en materia de Atención de Usuarios, durante el año 2012 se desarrollaron las siguientes actividades con los logros que se especifican:

- Se realizaron jornadas de capacitación y sensibilización de protocolos de atención a usuarios (workshop). Esto se tradujo en siete talleres, uno por cada competencia en cuanto a los tipos de tribunales, además de las Cortes de Apelaciones. La actividad consistió en fortalecer los atributos de calidad de servicios levantados el año 2010, tales como: información, empatía/cercanía, oportunidad o rapidez, todo ello a través de canales presenciales. El trabajo indicado reunió en la ciudad de Santiago alrededor de ciento veinte funcionarios de todo el país.

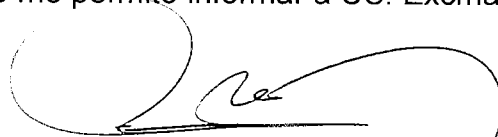
- De la dinámica de los talleres se recogieron las inquietudes más relevantes en materia de servicio y se validaron los protocolos de atención de usuario.
- Se validó además el instrumento de medición y encuesta con su aplicación a un grupo de seis tribunales, considerados pilotos. Con todo lo anterior se realizaron los ajustes pertinentes a ese instrumento.
- Después se aplicó el instrumento de medición ya validado, a dieciocho tribunales aprobados como pilotos por el Tribunal Pleno, para los efectos de metas de gestión, durante el año 2011. Dicho instrumento, o metodología de medición, tiene una fase de medición de tiempos de atención presencial en los tribunales, y otra, consistente en encuesta de satisfacción a usuarios del plan piloto.
- Se visitó los dieciocho tribunales antes aludidos, con el objeto de entrevistar a los administradores y secretarios de los mismos, quienes respondieron una encuesta orientada a medir la dinámica y capacidad instalada del respectivo tribunal para la atención de los usuarios.
- Tuvo lugar también la presentación y difusión de los resultados obtenidos a los tribunales convocados en los primeros talleres de sensibilización.
- Se espera la entrega del informe de Cierre de Proyecto por parte de ambas consultoras que se adjudicaron las licitaciones para este efecto, esto es, Proqualitas Consultores S.A. e Ipsos Chile S.A.
- El trabajo precedentemente indicado permitió contar con una línea base o parámetro actual de satisfacción de usuarios en los tribunales pilotos, lo que permite conocer la percepción de los usuarios externos, es decir, abogados y público general.

## **2. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS A SEGUIR**

- Los resultados obtenidos, deben ser conciliados con aquéllos que ha arrojado el Modelo de Atención a Usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, alineando los aspectos relevantes en materia de calidad de servicio.

- Se analiza la viabilidad técnica operacional para que el Poder Judicial incorpore las mejores prácticas organizacionales en materia de implementación de canales remotos de atención a usuarios.
- Se estudia la factibilidad de operar con la plataforma de prestación de servicios públicos “Chileatiende” ([www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)) para el beneficio de todos los usuarios. Por esta vía, los ciudadanos pueden acceder, en una misma oficina, a la atención de diversas instituciones públicas, con portal web, call center y oficinas remotas (143 sucursales).
- Se busca la continuidad de esta iniciativa, en la línea de una mejor calidad de servicio, a través del Banco Mundial y del Programa BID 2 orientado a implementar una cultura de atención de usuarios en el Poder Judicial, utilizando el trabajo realizado en Metas de Gestión como insumo para estos proyectos.

Es todo cuanto me permito informar a US. Excma.



**Rosa Egnem Saldías**  
**Presidenta del Comité para el**  
**Desarrollo de Metas Institucionales**  
**Excma. Corte Suprema de Justicia**