

Laboratorio de Innovación -DDI

CONECTA

Atención Digital Poder judicial



MANUAL DE USUARIO CONECTA PJUD

I.	¿Qué es Conecta PJUD?	2
II.	Conecta PJUD desde la perspectiva del usuario	4
III.	Conecta PJUD desde la perspectiva del funcionario	9
1.	Vista general de la plataforma	9
2.	Gestión de la cola de espera	11
3.	Atención al usuario	12
4.	Ingreso de escritos vía Conecta PJUD	15
5.	Derivación de atenciones	23
IV.	Estadísticas de atención	24
V.	Registro de atenciones:	25
VI.	Gestión de funcionarios de atención:	26

I. ¿Qué es Conecta PJUD?

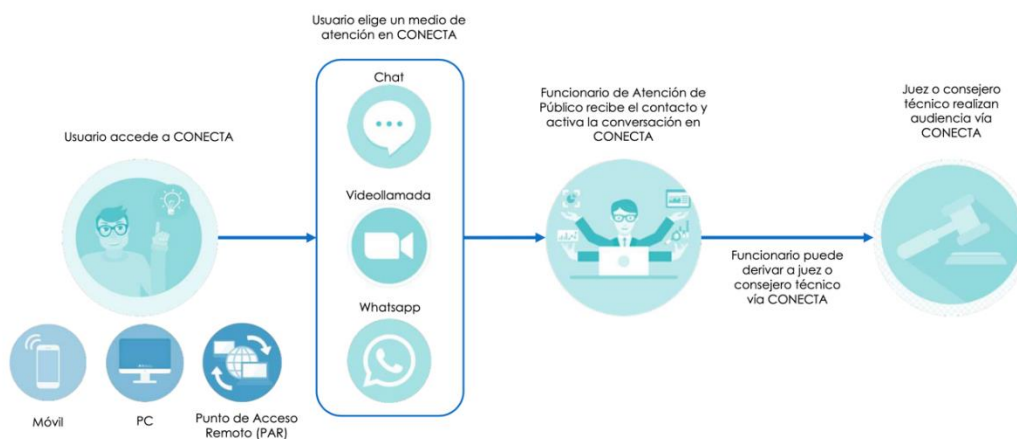
Conecta PJUD es una herramienta que permite a los usuarios contactar al tribunal mediante videoconferencia, Whatsapp y un chat interno, registrando información relevante para la toma de decisiones vinculadas con la gestión, como el número de atenciones, los tiempos de espera de los usuarios, la duración y contenido de la atención, entre otros.

Adicionalmente, la plataforma contempla todos los mecanismos de seguridad informáticos de la institución, lo que ha facilitado incorporar funcionalidades como la consulta de causas (sólo de manera interna, para el funcionario que atiende); el ingreso de escritos (también gestionado por el funcionario del tribunal, con registro de autorización del usuario); la priorización de consultas urgentes, relacionadas con VIF y con vulneración de derechos de NNA; la derivación de la atención hacia el consejo técnico o incluso hasta el juez, en aquellas causas que lo requieran; entre otras funciones.

La plataforma opera completamente en línea, por lo que todos los tribunales participantes a la fecha han podido coordinar su funcionamiento en armonía con el teletrabajo en contexto de emergencia. Esto ha permitido a la institución mantener los estándares

mínimos de seguridad y prevención para proteger tanto a nuestros funcionarios como a las personas que necesitan acudir a los tribunales.

La siguiente imagen describe, de izquierda a derecha, el esquema de operación de la plataforma:



Para utilizar esta herramienta, el usuario debe acceder desde su teléfono móvil, su computador personal o desde un Punto de Acceso Remoto (PAR) a la dirección web <https://conecta.pjud.cl/>. Una vez en la plataforma, debe individualizarse, para luego seleccionar el medio de atención (chat, WhatsApp o videoconferencia). Hecho esto, el usuario entrará en la cola de atención virtual, debiendo esperar su turno en un tiempo que dependerá de cuántos usuarios ya estén conectados y a la espera de atención.

Una vez que corresponde el turno del usuario para su atención, se entabla la conversación con el funcionario de atención de público, el que tendrá diferentes opciones para resolver la atención, entre las que se incluyen: la consulta directa sobre su causa o sobre información general, la posibilidad de ser derivado a la CAJ para recibir asistencia jurídica, la posibilidad de ser derivado internamente en el tribunal, a otro funcionario de causas, al consejo técnico o incluso al juez, entre otras.

El uso funcional de la plataforma depende exclusivamente del modelo de gestión del tribunal, por lo que es posible encontrar experiencias donde no se hagan derivaciones internas o, por el contrario, donde se explote al máximo el potencial de la herramienta, por ejemplo, para la realización de audiencias de control de detención.

II. Conecta PJUD desde la perspectiva del usuario

Desde la perspectiva del usuario, Conecta PJUD comprende las siguientes funcionalidades en plataforma, las que son accesibles desde el link <https://conecta.pjud.cl>. Si bien esta vista no es realmente necesaria para efectos de este manual, es importante que los funcionarios conozcan de qué manera los usuarios de los tribunales pueden interactuar con la plataforma y qué opciones pueden visualizar desde fuera del tribunal.

Cabe destacar que el acceso a información de causas está restringido para los usuarios en Conecta PJUD, siendo sólo posible consultar a través del funcionario de atención de público:

1. Acceso del usuario

Al momento de acceder a la plataforma, el usuario deberá identificarse con su número de rut y número de documento. Esta acción permite validar la identidad contra las bases de información del Registro Civil, aunque siempre se recomienda realizar otros ejercicios de validación de identidad una vez que se ha activado la atención.



Canal Digital PJUD

Realizar nueva solicitud de comunicación

Información Personal

Rut

N° de Documento

¿Cuál es mi número de documento?

Siguiente >

Cuando el usuario se conecta por primera vez a la plataforma, esta requerirá el ingreso de la información que se despliega en pantalla a continuación. Cabe señalar que esta información podrá ser corregida por el funcionario, una vez que se active la comunicación, en caso de ser necesario.

Información Personal

Nombre

Apellido

Teléfono Celular

Correo Electrónico

[Volver al Inicio](#)

[Anterior](#)

[Siguiente >](#)

Luego de identificarse, el usuario deberá indicar el tribunal que desea contactar, según se muestra en la siguiente imagen. Cabe señalar que cuando no hay ningún funcionario del tribunal activo en la plataforma, dicho juzgado aparecerá bloqueado y no podrá ser seleccionado por el usuario. Esta consideración es muy importante, porque de no asegurar disponibilidad de funcionarios en Conecta PJUD, los usuarios no podrán contactar al tribunal a través de este medio.

Seleccione el tribunal

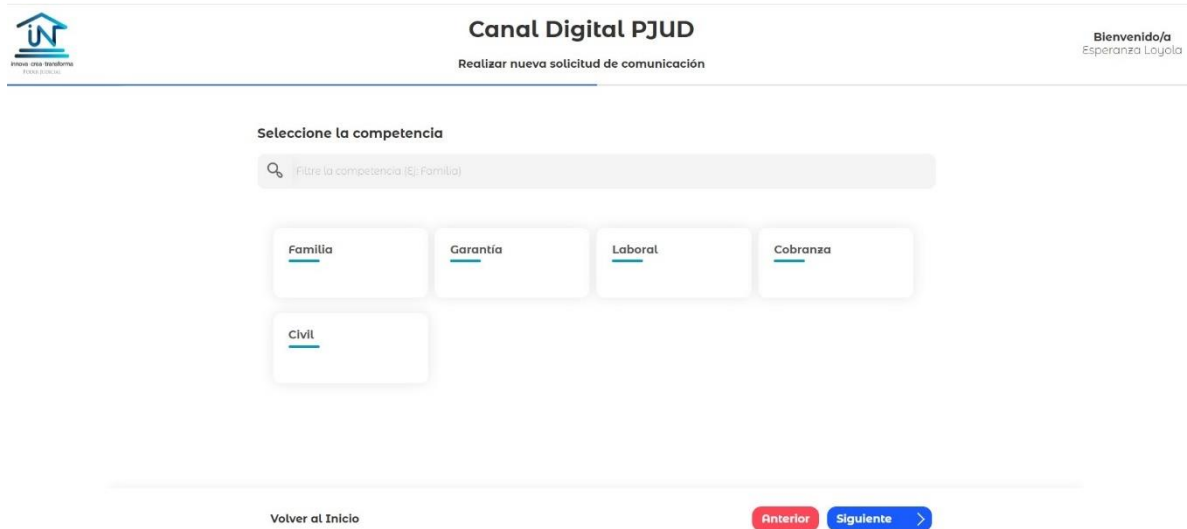
Juzgado Letras y Garantía de La Unión	Juzgado de Familia de Calama	Juzgado Letras y Garantía de Panguipulli	Juzgado Letras y Garantía de Mulchén
Juzgado Familia Rancagua	Juzgado Familia Rengo	Juzgado Familia San Fernando	Juzgado Familia Santa Cruz
Juzgado Familia Coronel	Juzgado Familia Pudahuel	Juzgado Familia Iquique	Juzgado Letras de Los Vilos

[Volver al Inicio](#)

[Anterior](#)

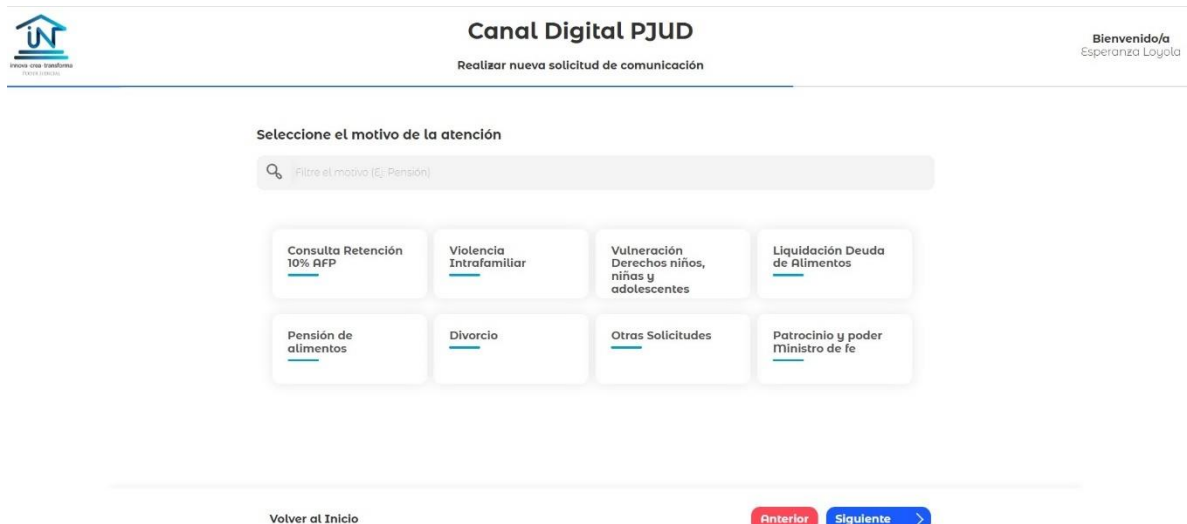
[Siguiente >](#)

Una vez que el usuario selecciona al tribunal, si este corresponde a un juzgado de letras con competencia común, se desplegará la siguiente pantalla, donde el usuario tendrá que seleccionar la competencia de su interés.



The screenshot shows the 'Canal Digital PJUD' interface. At the top, there is a header with the logo on the left, the title 'Canal Digital PJUD' in the center, and the subtitle 'Realizar nueva solicitud de comunicación' below it. On the right, it says 'Bienvenido/a Esperanza Loyola'. The main content area is titled 'Seleccione la competencia'. Below this title is a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Filtre la competencia (Ej: Familia)'. There are five buttons arranged in two rows: 'Familia', 'Garantía', 'Laboral', 'Cobranza' in the first row, and 'Civil' in the second row. At the bottom, there is a 'Volver al Inicio' link on the left and two buttons, 'Anterior' (red) and 'Siguiente' (blue with a right arrow), on the right.

En caso de tratarse de un juzgado especializado, el paso anterior se omite automáticamente, desplegándose la siguiente pantalla, donde el usuario sólo tendrá que seleccionar el motivo de la consulta:



The screenshot shows the 'Canal Digital PJUD' interface for selecting a reason for the request. The header is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Seleccione el motivo de la atención'. Below this title is a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Filtre el motivo (Ej: Pensión)'. There are eight buttons arranged in two rows of four: 'Consulta Retención 10% AFP', 'Violencia Intrafamiliar', 'Vulneración Derechos niños, niñas y adolescentes', 'Liquidación Deuda de Alimentos' in the first row, and 'Pensión de alimentos', 'Divorcio', 'Otras Solicitudes', 'Patrocinio y poder Ministro de fe' in the second row. At the bottom, there is a 'Volver al Inicio' link on the left and two buttons, 'Anterior' (red) and 'Siguiente' (blue with a right arrow), on the right.

Una vez indicado el motivo de la consulta, el usuario deberá indicar el medio de atención, es decir, si prefiere que la atención se realice por videoconferencia o por chat.



innova-crea-transforma
PODER JUDICIAL

Canal Digital PJUD
Realizar nueva solicitud de comunicación

Bienvenido/a
Esperanza Loyola

Seleccione el tipo de atención

Video Llamada


Chat


[Volver al Inicio](#)[Anterior](#)[Siguiente >](#)

Resuelto lo anterior, el usuario podrá acceder a la cola de atención (o fila virtual de atención de público) y esperar a ser atendido. La plataforma siempre indicará en este punto la cantidad de personas esperando antes, así como el tiempo de espera para la atención. Esto se muestra en la siguiente imagen:



innova-crea-transforma
PODER JUDICIAL

Canal Digital PJUD
Realizar nueva solicitud de comunicación

Bienvenido/a
Esperanza Loyola

Favor espere mientras atendemos su solicitud

Puedes acceder directamente al historial de tus causas usando la Oficina Judicial Virtual

Hay **1** persona antes que usted

00:00:03 

Cuando corresponde el turno de ser atendido, se activará la conexión con el tribunal dependiendo de si se eligió chat o videoconferencia. En este ejemplo, la atención se activa por videoconferencia, donde el usuario sólo verá al funcionario de atención y las opciones necesarias para el funcionamiento de la llamada. **Este aspecto es muy importante de destacar, dado que el usuario no podrá tener acceso directo a la información de causas o de atenciones previas contenida en Conecta PJUD.** Esta información siempre es administrada por el funcionario, quien será responsable de la documentación que decida compartir con quien consulta.



Una vez terminada la atención, el usuario verá el mensaje que se muestra a continuación, con la posibilidad de completar una encuesta de satisfacción voluntaria sobre la atención.

Agradecemos enormemente que te comunicaras con nosotros

Para mejorar la calidad en atención nos gustaría que nos puedas retroalimentar contestando algunas preguntas

No esta vez Realizar encuesta

En caso de decidir completar la encuesta, el usuario verá tres preguntas relativas a la atención, que tendrá que evaluar con el sistema de conformidad basado en “caritas”. Esto se muestra en la siguiente pantalla:



Finalmente, luego de esta acción, la atención se da por terminada y se generan todos los registros propios de la atención.

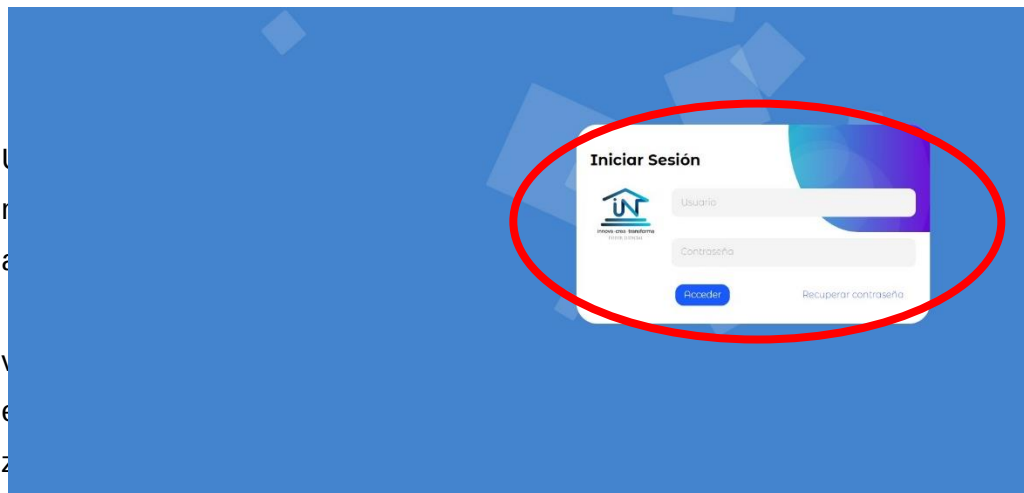
III. Conecta PJUD desde la perspectiva del funcionario

Desde la perspectiva del funcionario de atención de público, Conecta PJUD comprende las siguientes funcionalidades en plataforma, las que son accesibles desde el link <https://connect.pjud.cl/>:

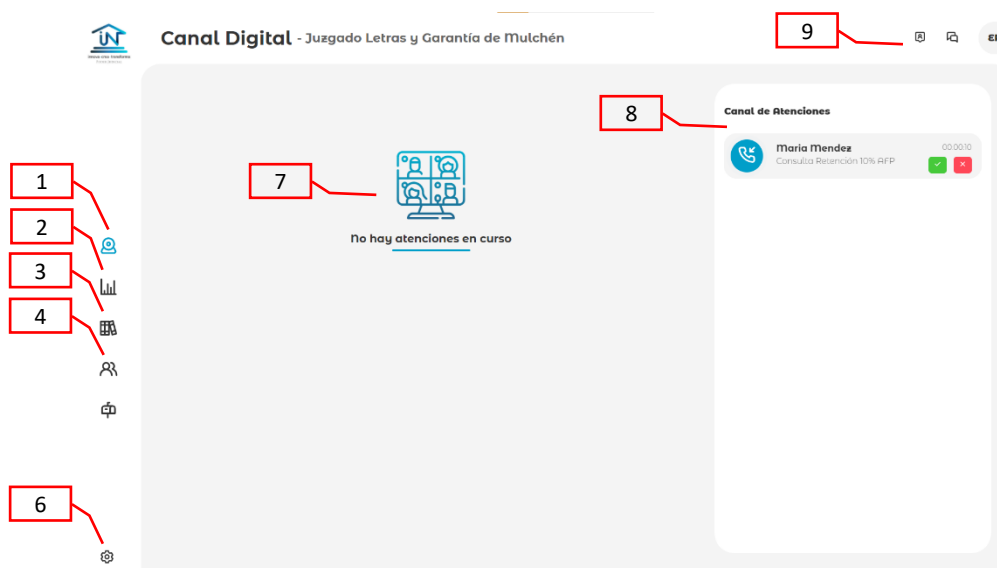
1. Vista general de la plataforma

Al acceder a Conecta PJUD desde la perspectiva del tribunal, el funcionario verá las siguientes pantallas:

- ***Pantalla de inicio de sesión***, donde el funcionario debe indicar su nombre de usuario y contraseña.



iniciada la sesión, el funcionario podrá ver la siguiente pantalla, cuyas funcionalidades se explican a continuación:



1. **Acceso a sección de atención de público.** Si bien a esta sección se accede por defecto al iniciar sesión, en caso de ser necesario, el funcionario puede volver al canal de atenciones a través de esta opción.
2. **Acceso a estadísticas de atenciones.** Dependiendo del perfil del funcionario, este podrá acceder al registro estadístico de las atenciones realizadas por él o ella (perfil funcionario), o bien, podrá ver el consolidado total de atenciones del tribunal (perfil administrador)
3. **Acceso a detalle de atenciones.** Aquí también, dependiendo del perfil del funcionario, este podrá ver el detalle completo de las atenciones realizadas

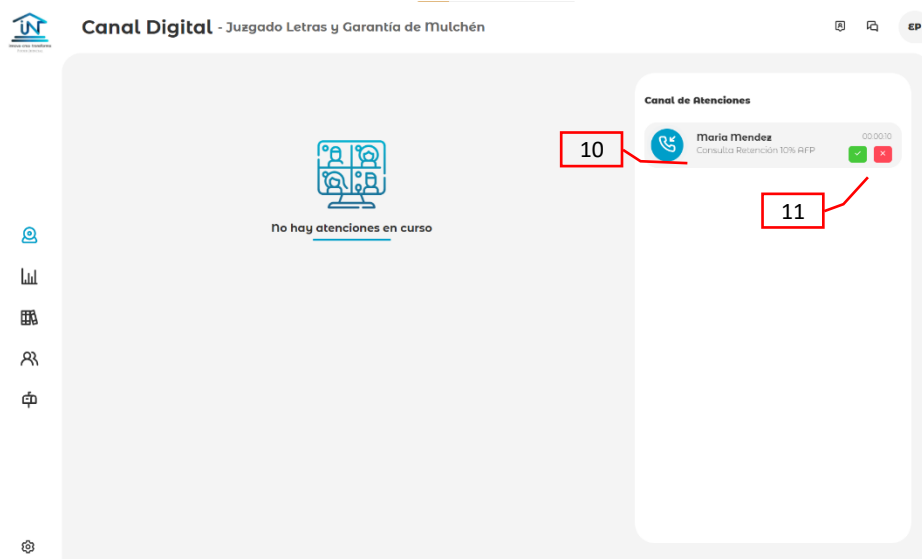
por si mismo (perfil funcionario) o bien, el registro total de todas las atenciones del tribunal (perfil administrador).

4. **Acceso a registro de funcionarios.** En esa sección, solamente quien tenga perfil de administrador podrá revisar el listado completo de funcionarios habilitados, así como su estado de conexión en el momento de la revisión.
5. **Acceso a configuración.** Todos los usuarios pueden editar la visualización de la plataforma, ya sea en modo oscuro, modo alto contraste y modo offline. Este último permite estar conectado en plataforma sin recibir llamadas directas de los usuarios, sino solamente derivaciones internas del tribunal.
6. **Visualización de atención en curso.** Al haber una atención activa, se desplegará en esta sección la videoconferencia o el panel de conversación de chat.
7. **Canal de atenciones.** Permite visualizar a los usuarios conectados esperando a ser atendidos. Esta sección permite gestionar las atenciones abordándolas siempre desde arriba hacia abajo. Las atenciones relativas a VIF y a vulneración de derechos NNA, siempre serán priorizadas en el canal de atenciones, apareciendo en primer lugar.
8. **Notificaciones y configuración de usuario.** Esta sección permite revisar las notificaciones recibidas, chequear qué otros colegas se encuentran disponibles en plataforma y además permite configurar o cambiar la contraseña del funcionario.

2. Gestión de la cola de espera

Cuando el usuario contacta al tribunal desde <https://conecta.pjud.cl>, ingresa en un canal de atenciones común para todos los funcionarios habilitados del juzgado. Estas atenciones se resuelven según orden de llegada, siendo la única excepción las consultas por motivos VIF o vulneración de NNA, casos en que la atención se prioriza en la cola de atención.

La captura de pantalla a continuación muestra el canal de atenciones a la derecha y la sección de atención en curso a la izquierda, junto con el menú general (íconos desplegados en vertical a la izquierda).



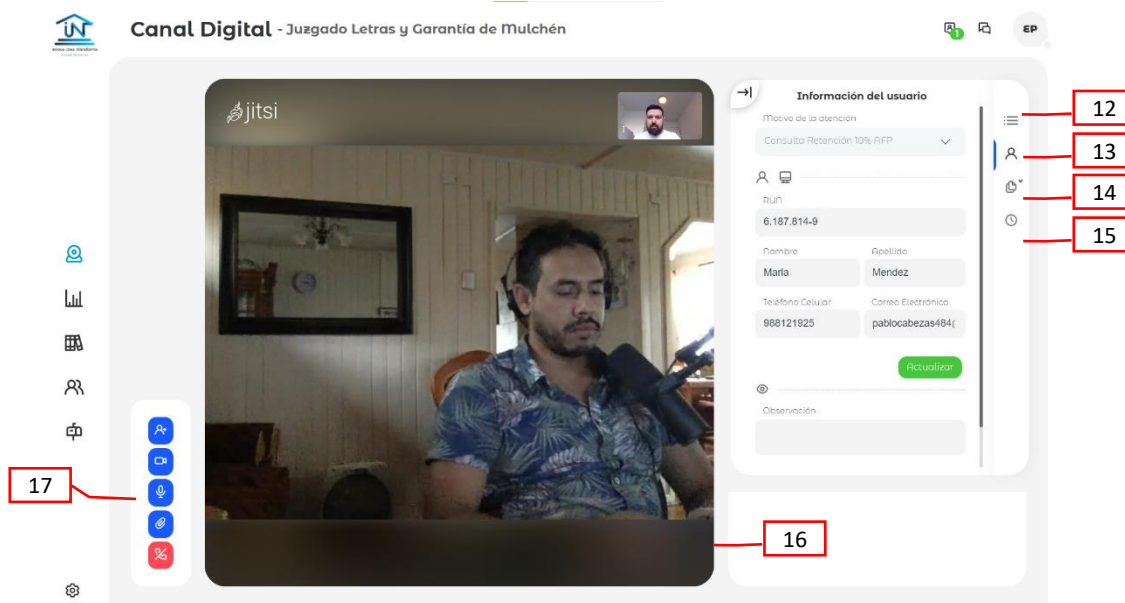
9. **Detalles de la atención.** En el canal de atenciones, cada fila indicará el detalle del contacto, particularmente nombre del usuario o usuaria y el motivo de la atención. Las atenciones VIF o Vulneración NNA aparecerán destacadas en texto rojo y siempre serán priorizadas en la cola de atención.
10. **Aceptar/rechazar llamada.** Cada fila contiene botones para aceptar o rechazar llamadas. Se recomienda no rechazar llamadas, dado que esta acción queda registrada en los registros estadísticos. Se debe limitar el uso de esta opción únicamente a situaciones excepcionales.

3. Atención al usuario

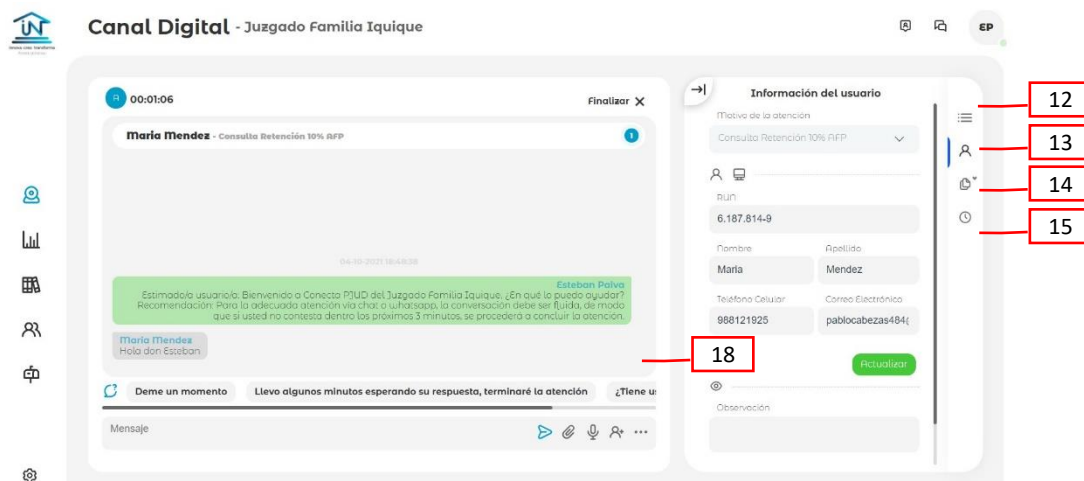
Una vez que se activa la comunicación, el área de atenciones en curso se habilita desplegando la videoconferencia (o chat, si es el caso), junto con el menú de herramientas para la atención a la derecha, donde se puede revisar la información personal de quien consulta, así como acceder a sus causas vigentes y al historial de sus consultas previas en Conecta PJUD. Adicionalmente, en el módulo de causas, es posible generar e ingresar un escrito con validación del usuario. Esto se realiza ante la

hipótesis de carencia de medios, la que se interpreta desde la perspectiva de una baja alfabetización digital que impide a los usuarios resolver el ingreso requerido. Todos estos aspectos han sido planteados y diseñados en conjunto con los tribunales participantes.

La imagen a continuación muestra una **atención activa por videoconferencia**, junto con el módulo de acceso a información del usuario, a la derecha.



De la misma manera, si el usuario ha seleccionado la opción chat o Whatsapp, se desplegará la **atención activa por chat** de la siguiente manera:

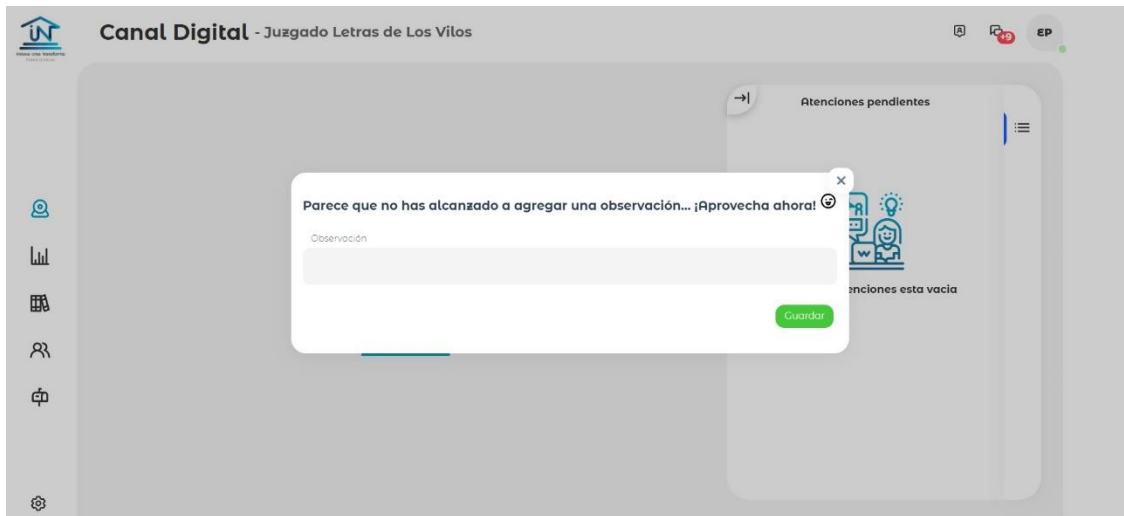


La sección de la derecha de la pantalla contiene una serie de funcionalidades relacionadas con el usuario que está siendo atendido. Estas se despliegan tanto en atenciones por videoconferencia como por chat. Estas son:

11. **Ver el canal de atenciones.** El funcionario puede cambiar la vista del usuario para revisar el canal de atenciones (la cola de espera).
12. **Información del usuario.** En esta sección es posible completar los datos del usuario en caso de que este no los haya completado al momento de contactar al tribunal. Es frecuente que esto ocurra cuando las personas acceden a Conecta PJUD a través de un PAR (punto de acceso remoto) que usualmente tiene una configuración de acceso fácil, o con un clic.
13. **Historial de causas.** El funcionario tendrá la posibilidad de revisar las causas del usuario que está siendo atendido. Actualmente es posible acceder en las competencias de familia y de garantía, siempre y cuando el tribunal tenga ambas competencias. De lo contrario, sólo se desplegará la materia en la que el juzgado tiene especialización. Es importante destacar que **esta información sólo puede ser revisada por el funcionario, por lo tanto, queda bajo su consideración resguardar su correcto uso frente al usuario.**
14. **Historial de atenciones.** El funcionario también puede revisar las atenciones realizadas previamente al mismo usuario. Esta información solo puede ser revisada por el funcionario.
15. **Atención activa por videoconferencia.** En esta sección se despliegan las cámaras de usuario y funcionario, para poder concretar la atención.
16. **Opciones de atención por videoconferencia.** Estos botones permiten resolver las siguientes acciones en la videoconferencia, siguiente el orden de arriba hacia abajo: 1. Derivar o invitar a otro funcionario, 2. Activar/desactivar cámara, 3. Activar/desactivar micrófono, 4. Adjuntar/enviar un archivo, 5. Terminar llamada.
17. **Atención activa por chat.** En esta sección se despliega la ventana de chat, en caso de que esta alternativa haya sido seleccionada por el usuario.

Al finalizar, la plataforma requerirá ingresar un comentario respecto a la atención. Si bien no es obligatorio registrar alguna observación, se recomienda como buena

práctica, dado que permite hacer una mejor revisión y seguimiento posterior, en caso de ser necesario.



4. Ingreso de escritos vía Conecta PJUD

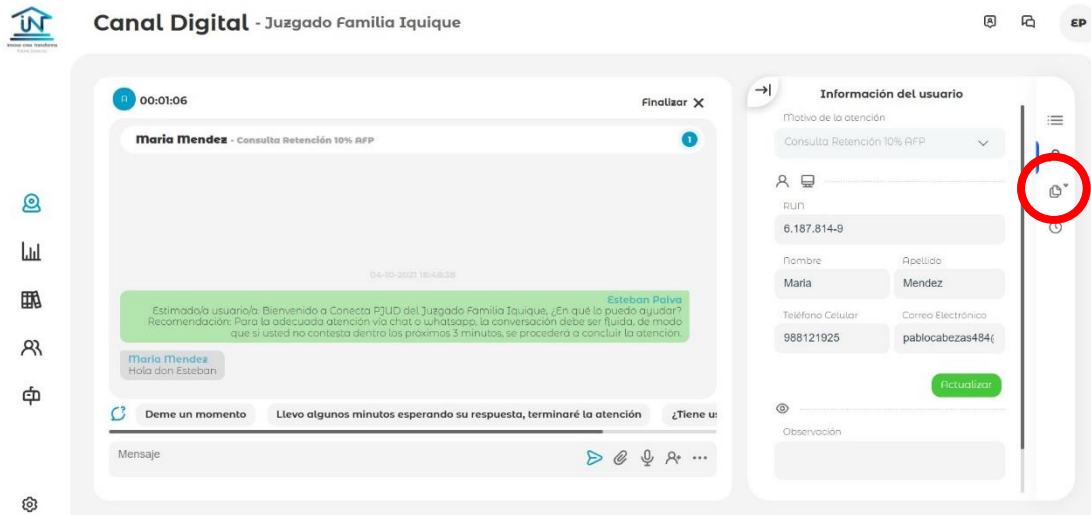
El ingreso de escritos a través de Conecta PJUD es una posibilidad, siempre y cuando el tribunal haya tomado la decisión de abordarlo en casos donde sea necesario hacerlo. Usualmente, de la misma manera que en la atención presencial, se debe evaluar si la persona atendida carece de los medios para autogestionarse, según establece la normativa vinculada a la tramitación electrónica.

Es importante recordar que la carencia de medios en contexto virtual puede significar dos cosas: 1. La persona no tiene un dispositivo (computador, teléfono inteligente, tablet) para acceder, o 2. La persona tiene un dispositivo, pero no tiene la suficiente alfabetización digital para poder operar con la plataforma. En este segundo punto es importante destacar que el hecho de que una persona tenga cuenta en Facebook o Whatsapp, no necesariamente garantiza que sea competente en el ámbito digital como para, por ejemplo, interactuar con la Oficina Judicial Virtual.

Es importante reforzar la idea de que el ingreso de escritos vía Conecta PJUD es una decisión del tribunal y no es aplicable a todos los usuarios del sistema.

Para continuar con el manual, el ingreso de escritos requiere una comunicación activa entre el usuario y el funcionario, ya sea por videoconferencia o por chat, según se

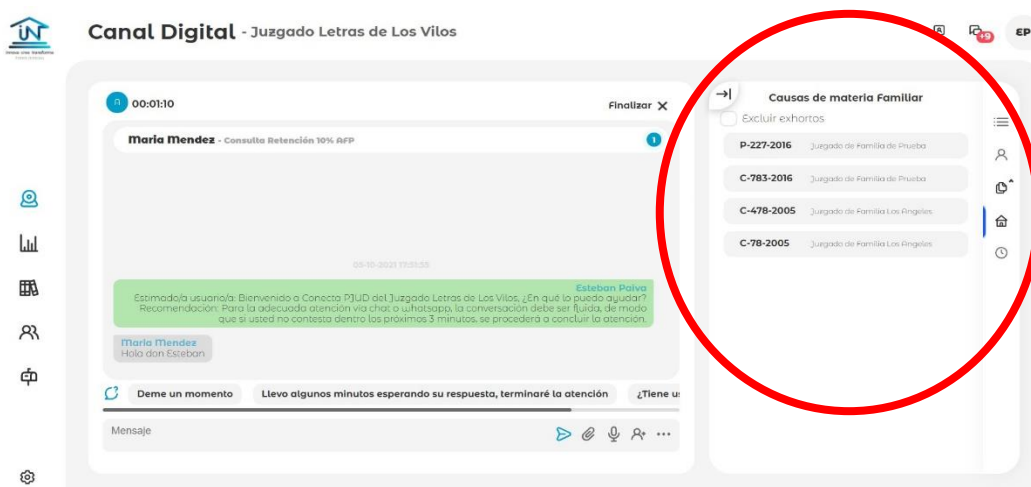
muestra en la siguiente captura de pantalla, donde el funcionario tendrá que hacer clic en la opción marcada en la imagen:



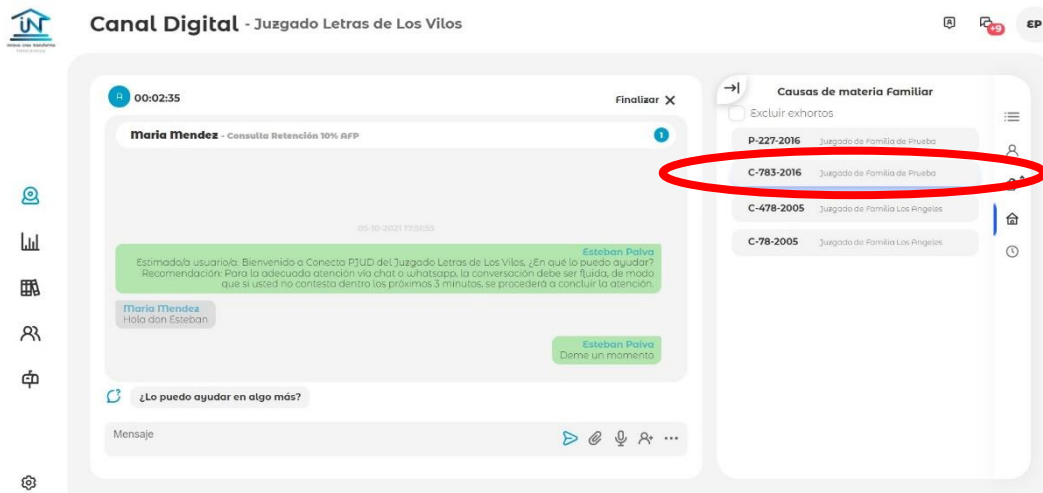
Recordemos que dicha sección corresponde al Historial de causas, donde el funcionario tendrá la posibilidad de revisar las causas del usuario que está siendo atendido.

Al hacer clic en el ícono indicado previamente, se desplegarán opciones adicionales, dependiendo de si el usuario tiene causas en materia de familia y/o garantía (las otras materias se incorporarán en el tiempo).

En el caso de este ejemplo, el usuario tiene causas solamente en materia de familia, según se detalla en la siguiente imagen:

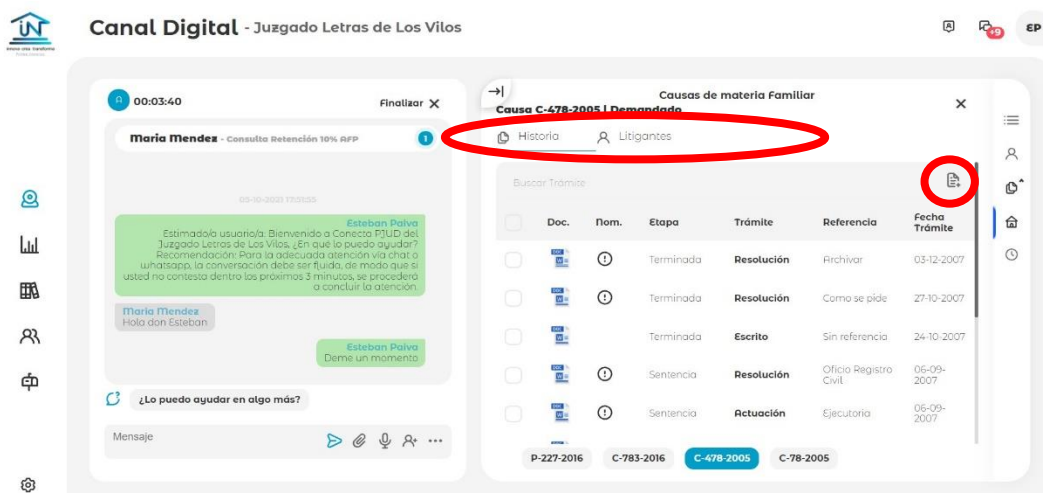


El funcionario a cargo de la atención podrá revisar cualquier causa e ingresar al detalle del expediente, haciendo clic en la fila correspondiente al RIT que se quiere consultar:

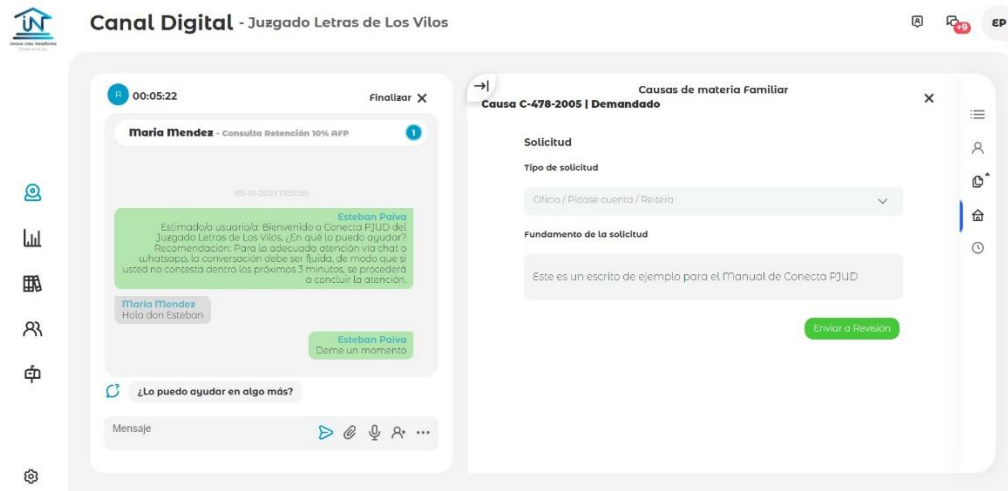


Luego de hacer clic, el funcionario podrá recorrer los diferentes documentos vinculados a la causa, así como revisar a los litigantes. Ambas alternativas son accesibles desde las pestañas en el nivel superior, indicadas en la imagen.

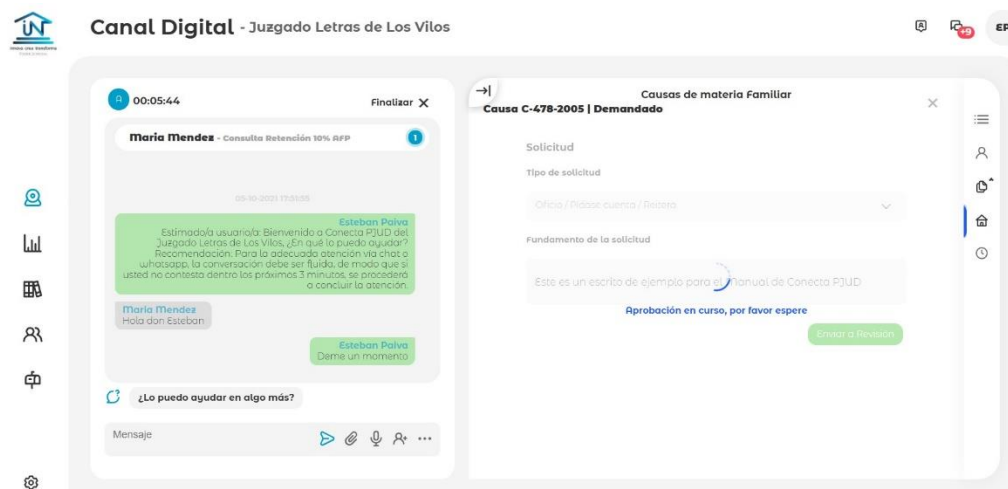
Adicionalmente, si el usuario lo requiere y se configuran las causales de carencia de medios, el funcionario puede proceder a ingresar una solicitud o escrito en el ícono que se indica a continuación (círculo rojo pequeño):



El escrito se generará de manera automática, luego de indicarse el motivo de la solicitud y su fundamento, según se muestra en la siguiente imagen.



Luego de completar el contenido y hacer clic en el botón verde “Enviar a revisión”, aparecerá un mensaje en texto azul, que bloquea la pantalla, diciendo “Aprobación en curso, por favor espere”. Esto se muestra en la siguiente imagen:



Desde la perspectiva del usuario que está siendo atendido, la pantalla desplegará la propuesta de escrito, junto con las opciones “Rechazar” (botón rojo) y “Aceptar” (botón verde). El funcionario debe esperar a que el usuario acepte o rechace la propuesta.



Revisión de la Solicitud

RUI 0.10 / 014-2
Litigante Demandado

Fundamento de la solicitud

Este es un escrito de ejemplo para el Manual de Conecta PJUD

Atendido por: **EP**

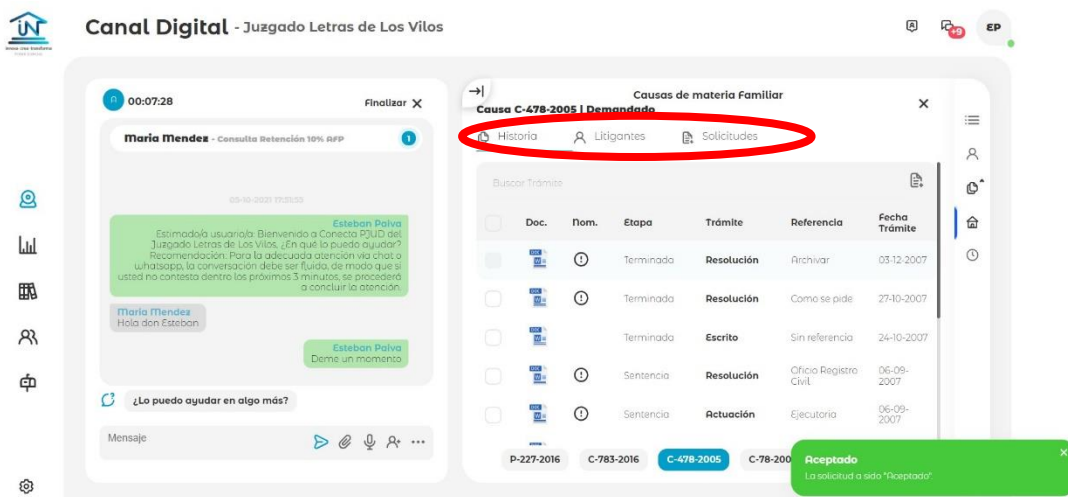
Rechazar

Aceptar

En caso de que el escrito sea rechazado por el usuario, la vista funcionario volverá al despliegue del formulario para la creación de la solicitud, por si es requerido corregir algún aspecto o si el usuario se arrepiente de su incorporación en la causa.

En caso de que el escrito sea aceptado por el usuario, se desplegará el detalle de documentos de la causa en revisión, incorporando una nueva pestaña en la parte superior: "Solicitudes".

Desde esta pestaña, será posible acceder al documento recién creado y aprobado por el usuario, según se muestra en la siguiente imagen:



Canal Digital - Juzgado Letras de Los Vilos

00:07:28 Finalizar X

Maria Mendez - Consulta Retención 10% RPP

05-10-2021 17:05:55

Esteban Palva
Estimada usuaria: Bienvenido a Conecta PJUD del Juzgado Letras de Los Vilos, ¿en qué lo puedo ayudar?
Recomendación: Para la adecuada atención vía chat o whatsapp, la conversación debe ser fluida, de modo que si usted no contesta dentro de los próximos 3 minutos, se procederá a concluir la atención.

Maria Mendez
Hola don Esteban

Esteban Palva
Deme un momento

¿Lo puedo ayudar en algo más?

Mensaje

Causas de materia Familiar
Causa C-478-2005 Demandado

Historia Litigantes **Solicitudes**

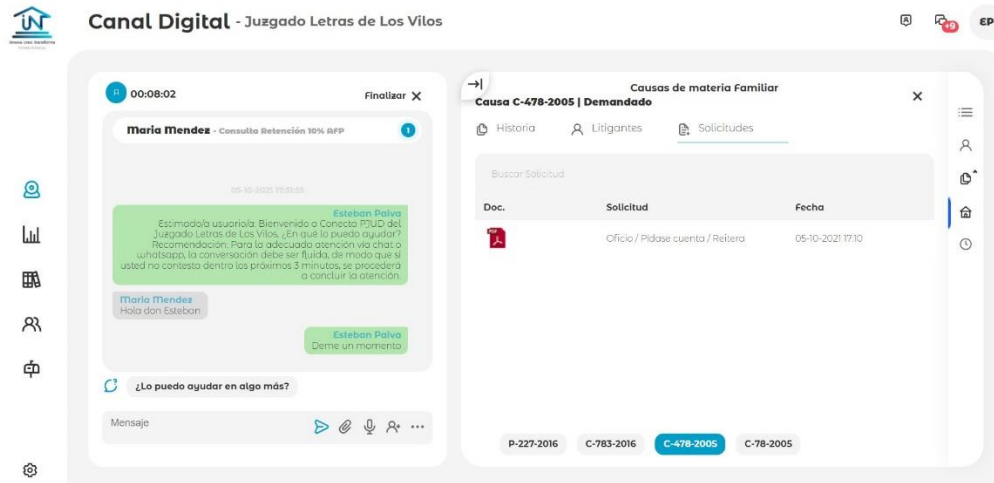
Buscar Trámites

Doc.	Nom.	Etapas	Trámite	Referencia	Fecha Trámite
☐	Doc. 1	Terminada	Resolución	Archivar	03-12-2007
☐	Doc. 2	Terminada	Resolución	Como se pide	27-10-2007
☐	Doc. 3	Terminada	Escrito	Sin referencia	24-10-2007
☐	Doc. 4	Sentencia	Resolución	Oficio Registro Civil	06-09-2007
☐	Doc. 5	Sentencia	Actuación	Ejecutoria	06-09-2007

P-227-2016 C-783-2016 **C-478-2005** C-78-2007

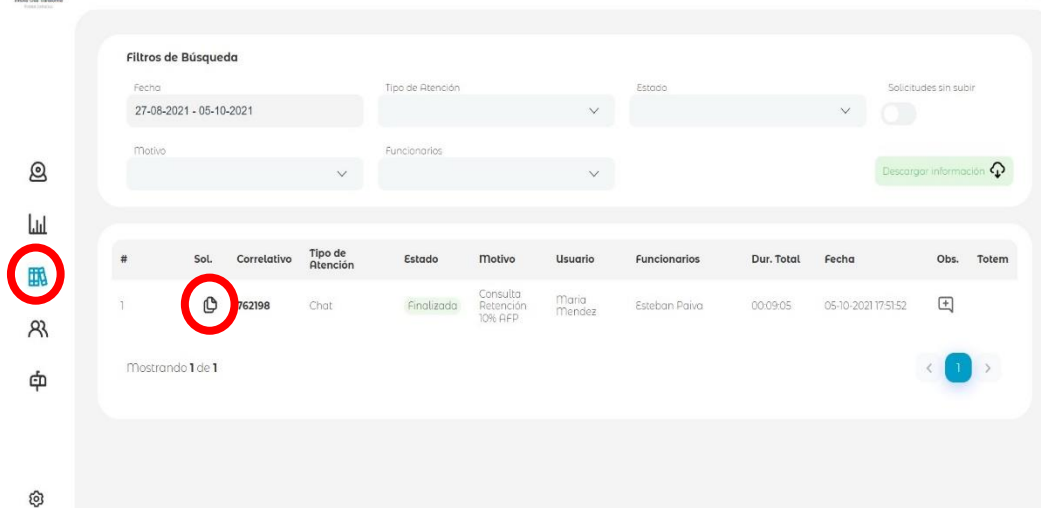
Aceptado
La solicitud a sido "Aceptada"

Al hacer clic en la pestaña “Solicitudes” se desplegarán todos los escritos ingresados a través de Conecta PJUD.



Es importante destacar que la creación del escrito no significa que este haya sido ingresado de manera automática en el sistema de tramitación. Actualmente, Conecta PJUD no tiene una integración directa con los sistemas de tramitación, por lo que el funcionario deberá descargar el documento creado y validado por el usuario y subirlo al sistema de tramitación y en la causa correspondiente. Esta es otra razón por la que se debe promover el uso de esta opción de manera opcional, dado que los usuarios con mayor experiencia pueden interactuar directamente con la OJV para la carga de documentos.

Para obtener el documento, el funcionario puede dirigirse al tercer ícono de la izquierda, donde se desplegarán las atenciones del día, señalando con un ícono en la segunda columna de la tabla (“Sol.”) aquellas que tienen un escrito para ser cargado en los sistemas de tramitación, según se muestra a continuación:



Filtros de Búsqueda

Fecha: 27-08-2021 - 05-10-2021

Tipo de Retención: [v]

Estado: [v]

Solicitudes sin subir: [v]

Motivo: [v]

Funcionarios: [v]

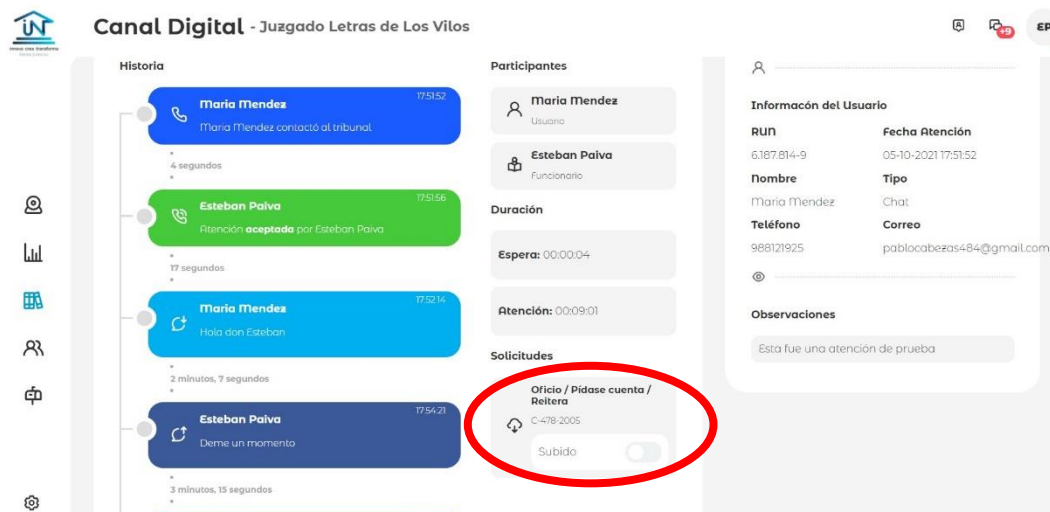
Descargar información [v]

#	SoL	Correlativo	Tipo de Retención	Estado	Motivo	Usuario	Funcionarios	Dur. Total	Fecha	Obs.	Totem
1	[v]	762198	Chat	Finalizada	Consulta Retención 10% AFP	Maria Mendez	Esteban Paiva	00:09:05	05-10-2021 17:51:52	[v]	

Mostrando 1 de 1

< 1 >

Al hacer clic en la fila correspondiente a la atención que se quiere revisar, será posible observar todo el detalle de la atención, como sus tiempos, sus interacciones y el detalle del usuario, entre otros. Adicionalmente, con el propósito de asegurar que el escrito generado en la atención fue subido al sistema de tramitación correspondiente, se debe hacer una marca en el selector “Subido”, de la sección “Solicitudes”, según se muestra a continuación:



Canal Digital - Juzgado Letras de Los Vilos

Historia

Maria Mendez 17:51:52
Maria Mendez contactó al tribunal

4 segundos

Esteban Paiva 17:51:56
Atención aceptada por Esteban Paiva

17 segundos

Maria Mendez 17:52:14
Hola don Esteban

2 minutos, 7 segundos

Esteban Paiva 17:54:21
Deme un momento

3 minutos, 15 segundos

Participantes

Maria Mendez
Usuario

Esteban Paiva
Funcionario

Duración

Espera: 00:00:04

Atención: 00:09:01

Solicitudes

Oficio / Pidase cuenta / Reitera
C-478-2005

Subido [v]

Información del Usuario

RUN: 6187.814-9
Fecha Atención: 05-10-2021 17:51:52

Nombre: Maria Mendez
Tipo: Chat

Teléfono: 988121925
Correo: pablocabezas484@gmail.com

Observaciones

Esta fue una atención de prueba

Es fundamental que el funcionario deje dicha marca en Conecta PJUD inmediatamente después de subir de forma manual el escrito en el sistema de tramitación. Este paso es necesario mientras no exista una interconexión que permita resolver esto de forma automatizada.

5. Derivación de atenciones

La plataforma Conecta PJUD permite invitar a otro funcionario a una atención activa, o bien derivarla hacia otras unidades del tribunal, o incluso hacia un tribunal distinto, siempre y cuando este se encuentre habilitado en la plataforma.

En algunos casos, también es posible derivar la atención hacia una oficina de la CAJ, principalmente cuando se detecta que el usuario necesita asistencia jurídica. Esto sólo es posible en aquellos tribunales que han realizado las coordinaciones locales necesarias con dicho servicio.

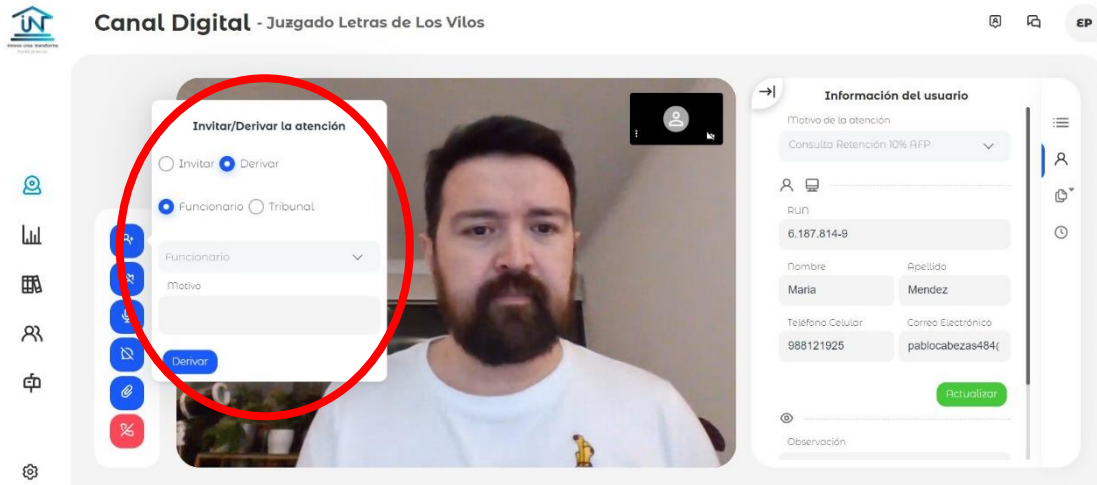
Para invitar a otro funcionario del tribunal a apoyar la atención, se debe hacer clic en el primer ícono del panel derecho que se despliega cuando la atención se realiza por videoconferencia, según se muestra en la siguiente imagen.



Al hacerlo, se desplegará el recuadro “Invitar/Derivar la atención”, en el que se debe completar la siguiente información:

- Indicar si se trata de una invitación a sumarse a la atención o una derivación de esta a otro funcionario.
- En el caso de “Invitar”, indicar a qué funcionario se invitará. Es importante señalar que sólo se desplegarán en la lista aquellos funcionarios que se encuentren conectados a la plataforma.
- Se debe indicar el motivo de la invitación, de manera que el funcionario invitado tenga una noción respecto a la razón por la cual está siendo requerido.

La opción “Derivar” funciona de manera muy similar, pero implica que el funcionario que inició la atención pasará el relevo a un nuevo funcionario o tribunal.



Las opciones que se deben completar son las siguientes:

1. Indicar si se deriva la atención a un funcionario del mismo tribunal o a un tribunal diferente.
2. Sólo en el caso de derivar a un funcionario del mismo tribunal, se debe indicar un motivo.

Es importante que tanto para invitar como para derivar, sea en este último caso a un funcionario o a un tribunal, estos se desplegarán en el listado únicamente si están conectados en ese momento a la plataforma.

IV. Estadísticas de atención

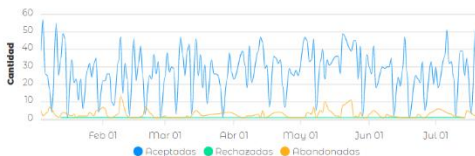
Conecta PJUD permite registrar todos los hitos de la atención de público, por lo que ha sido factible incorporar un módulo de gestión estadística donde es posible revisar, entre otras cosas, el número de atenciones en un período de tiempo, su estado (finalizada, rechazada, abandonada), el ranking de atenciones por funcionario, la valoración de la atención, la tasa y relación de éxito en la atención, entre otras variables.

La imagen a continuación despliega parte de la información estadística disponible para los usuarios del tribunal.

01-01-2021 - 22-07-2021

	Cantidad	Tiempo Esp.
Aceptadas	4468	00:00
Rechazadas	8	00:00
Perdidas	278	00:00

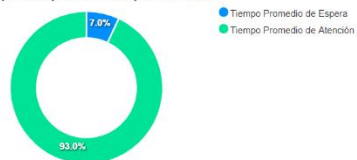
Atenciones por día



Atenciones según razón



Tiempo de espera V/S Tiempo de atención



El formato de despliegue de la información aparece por defecto, es decir, no puede ser modificado. Sin embargo, es posible utilizar el filtro de fechas indicado en la imagen previa, de manera de acceder a los indicadores asociados a un período determinado.

V. Registro de atenciones:

La plataforma permite acceder al historial de atenciones del tribunal, donde incluso es posible acceder a la conversación entre el funcionario y el usuario, cuando esta ha sido realizada vía chat. En el caso de las atenciones por videoconferencia, sólo se registran los hitos de la atención.

La captura de pantalla a continuación muestra un ejemplo de despliegue de las atenciones para un período específico.

Filtros de búsqueda

Fecha: 22-07-2021 - 22-07-2021 Tipo de Atención: Estado: Solicitudes sin subir: ☐

Motivo: Funcionarios: Descargar información

#	SoL	Correlativo	Tipo de Atención	Estado	Motivo	Usuario	Funcionarios	Dur. Total	Fecha	Obs.	Totem
1		653767	Videollamada	Finalizada	Pensión de alimentos	Ramon Peña	Abel Waldemar Aravena Astudillo	00:20:23	22-07-2021 13:37:46		
2		653693	Videollamada	Finalizada	Pensión de alimentos	Ramon Peña	Abel Waldemar Aravena Astudillo	00:07:10	22-07-2021 13:29:00		
3		653502	Videollamada	Finalizada	Consulta Retención 10% RFP	nadia riquelme	Sergio Antonio Cares Yañez	00:07:07	22-07-2021 13:06:01		
4		653274	Videollamada	Finalizada	Consulta Retención 10% RFP	Viviana Contreras	Sergio Antonio Cares Yañez	00:01:26	22-07-2021 12:40:38		
5		653241	Videollamada	Finalizada	Consulta Retención 10% RFP	Viviana Contreras	Abel Waldemar Aravena Astudillo	00:02:26	22-07-2021 12:35:16		
6		653237	Videollamada	Finalizada	Otras Solicitudes	Luis cretton	Sergio Antonio Cares Yañez	00:01:19	22-07-2021 12:34:51		
7		653216	Videollamada	Finalizada	Consulta Retención 10% RFP	Viviana Contreras	Sergio Antonio Cares Yañez	00:03:08	22-07-2021 12:31:50		
8		653195	Videollamada	Finalizada	Consulta Retención 10% RFP	Carolina Curiente	Abel Waldemar Aravena Astudillo	00:07:08	22-07-2021 12:28:42		

Dependiendo del perfil asignado (funcionario o administrador), la plataforma desplegará información consolidada de las atenciones realizadas por el funcionario (perfil funcionario) o el registro completo de todas las atenciones del tribunal (perfil administrador).

Si es necesario buscar atenciones a través de filtros más específicos, es posible utilizar las opciones señaladas en la imagen previa.

VI. Gestión de funcionarios de atención:

Adicionalmente, la plataforma permite configurar por cada funcionario el tipo de atención que tendrá asignada y/o la competencia que deberá abordar. Esta herramienta es útil para los administradores de los tribunales, dado que permite distribuir las atenciones y definir qué funcionarios estarán en la primera línea de atención y quienes estarán disponibles para derivaciones de casos.

La imagen a continuación muestra el módulo donde es posible gestionar al equipo del tribunal.

Filtros de Búsqueda

Nombre

Apellido

Correo

Estado

☐	#	Correlativo	Nombre	Apellido	Email	Estado	Atiende a
☐	1	947	Esteban	Paiva	lpaiva@ejud.cl	Disponible	Recibe todo tipo de atenciones
☐	2	52	Gustavo Ignacio	Martin Garcia	gmartin@ejud.cl	Disponible	Recibe todo tipo de atenciones
☐	3	899	Olga	Aranguiz	oaranguiab@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	4	39	Johanna Sarita	Castillo Zambrano	jocastillo@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	5	160	CRJ Camilo	Manriquez Bocaz	cammanriqueab@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	6	57	Pamela Aracelli	Pino Almendras	ppinoa@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	7	98	Paula	Phoffler	phoffler@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	8	64	Vania	Rivas Martinez	vrivas@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	9	636	CRJ Pablo	Cabezas	cajpcabezas@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	10	47	Celso Andres	Inauna Bravo	cainauna@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones
☐	11	46	Monica Elizabeth	Poblete Bascur	mepoblete@ejud.cl	Inactivo	Recibe todo tipo de atenciones

Adicionalmente, esta sección permite corroborar qué funcionarios se encuentran disponibles y conectados a la plataforma y quienes aparecen inactivos en el momento de la consulta.

Como ha sido señalado, las funcionalidades antes descritas han surgido como requerimientos de los mismos tribunales que han participado del piloto y buscan optimizar la experiencia de atención, tanto para el funcionario como para los usuarios que requieren resolver sus dudas.