

## DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

## Hacia una relación de confianza con el sector justicia



Dos oficinas de Informaciones y reclamos habilitadas, 49 buzones de quejas y sugerencias instalados, la línea gratuita 0800, un plan de educación en derechos y deberes, encuestas a usuarios, acceso a la información a través de la página web, campañas institucionales son algunos de los mecanismos instaurados para la construcción de relación interactiva entre la institución y la sociedad.

La Dirección de Comunicación y Prensa, además de sus labores en producción y gestión de información, ha sentido su Política de Comunicación con enfoque de acceso ciudadano al sector Justicia. Este nuevo enfoque implica la puesta en práctica de una serie de políticas institucionales, mecanismos, y sistemas adoptados así como la habilitación de niveles de participación ciudadana en el plano de la iniciativa e incluso el control a través de dichas políticas.

Estos mecanismos y niveles buscan entre otros objetivos, la inclusión en cuanto al ejercicio efectivo de los derechos por parte de la ciudadanía, con énfasis a aquellos sectores de exclusión social y de vulnerabilidad como son los niños y niñas adolescentes, mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia, adultos mayores, pueblos indígenas, personas con discapacidad, al igual que la víctima de un hecho punible. Se busca propiciar una mayor participación y la construcción gradual de una relación de confianza entre la ciudadanía y la institución mediante un sistema abierto a las necesidades de la sociedad en general.

## OFICINA DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS

En el 2007, se instaló una Oficina de Informaciones y Reclamos que sirve para promocionar los mecanismos para el ejercicio del derecho de acceso a la información. A través de ella se pueden gestionar las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía en general. Por sobre todo, se busca la promoción de una cultura de transparencia administrativa y de gestión. La misma funciona en la Sede 1 sobre Chile y Haedo. Esta oficina brinda asistencia y orientación, siempre desde el enfoque ciudadano, por lo que también tienen competencia para recibir las quejas, reclamos y sugerencias. Estos son procesados y elevados al ámbito respectivo, con seguimiento por parte de esta oficina. La misma fue creada por resolución al igual que el Manual de Funciones, que avala las acciones realizadas por dicha unidad.



## PLAN CÁTEDRA

## Educación en derechos y deberes

El Plan Cátedra constituye una labor cívica, la de instruir a los diferentes públicos sobre sus derechos, el valor de la justicia, el rol del Ministerio Público y del agente fiscal, sobre el sistema penal, y la responsabilidad de denunciar. Igualmente, se da a conocer los diferentes servicios que brindan los sectores de apoyo técnico de la institución. El objetivo principal es buscar escenarios de igualdad y pleno ejercicio de los derechos ciudadanos, por ello se entiende que "comunicar" también es instruir, hacer reflexionar y potenciar el rol de la sociedad civil; sus derechos, cómo ejercerlos, cómo realizar una denuncia, dónde acudir. Este eje trazado se orienta a la construcción de una relación de confianza de la ciudadanía con el sistema de justicia. El mismo se realiza en un marco de charlas y debates desarrollado como una jornada - taller, de carácter didáctico y donde se da plena participación a las consultas formuladas. Las jornadas de socialización se enmarcan sobre áreas del Ministerio Público que ofrecen algún servicio para la ciudadanía.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En su informe del año 2009, el Centro de Estudios Judiciales de las Américas resaltó el avance realizado por el Ministerio Público con respecto a los niveles de accesibilidad a la información judicial.

El informe señala que desde el 2006 se ha tenido un salto notorio del 15% al 56% en el 2009, así como la promoción del acceso y la instalación de mecanismos evaluados a través de la página web.

Esto constituye un logro importante alcanzado, pues demuestra los esfuerzos realizados por fomentar una cultura de transparencia en la gestión.

## ENCUESTAS A USUARIOS

La atención al público es un rubro poco trabajado en el ámbito judicial. La satisfacción por la atención recibida es considerada irrelevante por algunos. Sin embargo, la Dirección de Comunicación y Prensa se ha abocado a recoger las inquietudes e insatisfacciones que pudiesen presentarse.

El destinatario del servicio del Ministerio Público es el usuario, es decir, quien acude a la Mesa de Entrada a fin de formular su denuncia y buscan una solución a un conflicto. Por tanto, en el concepto de usuario se incluye a las partes de un conflicto penal, víctima e imputado, sus abogados, testigos, peritos y cualquiera que pretenda ser atendido en una mesa de entrada o asistido por un agente fiscal. El objetivo propuesto es relevar el nivel de atención que recibe el público que se acerca a la Mesa de Entrada, realizando encuestas periódicas. Aunque resulta obvio, corresponde aclarar que este ranking nada dice de otros elementos, tanto o más importantes que la labor fiscal, como la productividad, las actuaciones fiscales, la contratación al trabajo, la ética, la independencia y la calidad de las decisiones, entre otros.

## BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

A través de la Oficina de Información y Reclamos, se han instalado más de 40 buzones de quejas y sugerencias, en Asunción, el departamento Central y las capitales departamentales. La finalidad es lograr mayor acercamiento con la sociedad, buscando involucrar a los ciudadanos en la vigilancia de la actividad institucional y de sus funcionarios. El programa de acercamiento de la Fiscalía, a través de la instalación de estos buzones y llenado de formularios de sugerencias, tiene como objetivo fundamental que la atención que reciba la ciudadanía en general sea de calidad, permitiéndonos conocer de manera veraz el sentir de la población. Con ello se promueve también la cultura de la denuncia y el reclamo de los derechos.



LÍNEA GRATUITA  
0800

Desde el mes de setiembre de 2009, funciona la línea gratuita 0800-111-000 disponible para recepción de todo tipo de consultas y de reclamos que el usuario quiera realizar. Cuenta con una base de datos y un Manual de Procedimiento establecido. Las personas que están a cargo de esta área fueron capacitadas para el efecto, a través de su Oficina de Información y Reclamos.

## CAMPAÑA "DENUNCIÁ"

Desde el año 2006, anualmente se lleva a cabo la campaña informativa "Denunciá", instaurada con el objetivo de concienciar sobre la responsabilidad de denunciar todo tipo de hecho punible, en especial aquellos que tienen que ver con sectores vulnerables, como el de mujeres y niños.

## CAMPAÑA "POR LA NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER"

Se da continuidad a la socialización interna y a nivel de medios de comunicación sobre la campaña por la "No violencia contra la mujer". El objetivo es crear conciencia acerca de la importancia de denunciar todo tipo de violencia que se suscita contra la mujer. Por ello, se realizaron varias charlas a agentes fiscales y médicos forenses, y se distribuyeron materiales alusivos al tema, informando sobre los tipos de violencia que se pueden denunciar y las penas estipuladas. Así también, las recomendaciones a fin de preservar las pruebas contra el agresor. En el mes de marzo se realizaron jornadas de instrucción simultáneamente con varias sedes del interior.

