

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

El Ministerio Público, basado en el eje de la Transparencia, sienta su Política de Comunicación de forma estratégica con enfoque de acceso ciudadano al sector justicia, en la construcción gradual de una relación de confianza entre la ciudadanía y la institución, mediante la implementación de políticas, objetivos, mecanismos y acciones que contribuyan al logro de la misión, el fortalecimiento institucional y enlaces con la sociedad.

#### **En ese sentido, son objetivos de la política de comunicación:**

- 1) Buscar el desarrollo de acciones y procesos orientados al enfoque ciudadano, es decir, no solo divulgar las actividades institucionales, sino también facilitar el acceso a la información.
- 2) Fomentar la participación ciudadana, contemplar planes de educación en derechos y deberes, así como la puesta en marcha de niveles de participación.

### **PARTICIPACIÓN CIUDADANA: ACCESO A LA INFORMACIÓN, RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL:**

El objetivo es establecer una política de comunicación participativa y con calidad, con la implementación de mecanismos de receptividad institucional, con enlaces y canales permanentes de diálogo y comunicación con la sociedad.

Los delineamientos de esta estrategia, buscan facilitar la información adecuada y el procesamiento de quejas y sugerencias para el mejoramiento de la atención que se brinda desde los diferentes sectores de contacto primario o secundario con la ciudadanía.

#### **ACCIONES:**

- **Puertas abiertas.** Implementación de la política de puertas abiertas que es coordinada por la Dirección de Gabinete Ejecutivo y Secretaría Privada.
- **Audiencias públicas.** Implementación de Audiencias Públicas, organizadas por un equipo de coordinación designado por la Fiscalía General y de la cual deben formar parte la Dirección de Planificación, Comunicación y Prensa y Gabinete Fiscal.
- **Buzones.** Un total de 50 sedes fiscales del país cuentan con el buzón. El objetivo es que la ciudadanía deposite en él, sus quejas, reclamos o sugerencias con respecto al servicio prestado por la Fiscalía o con relación a un agente fiscal específicamente. Estos reclamos son canalizados a los responsables respectivos.
- **Manuales de procedimientos.** En el marco de implementación de sistemas de acceso a la información y de consultas y reclamos, se contemplan medios convencionales, como los manuales de procedimientos.
- **Páginas web y redes sociales.** La Dirección de Comunicación y Prensa, habilitó cuentas en Twitter y Facebook, para llegar a un mejor contacto con la ciudadanía y brindar informaciones. En @fiscalía\_prensa en twitter y Ministerio-Fiscalía en Facebook, se informa respecto a procedimientos fiscales, declaraciones, juicios orales, audiencias y otras cuestiones de interés general. La cuenta está activa en forma permanente durante todo el año.

Asimismo, el sitio web: [www.ministeriopublico.gov.py](http://www.ministeriopublico.gov.py), con información útil y más ágil. Datos referentes a procedimientos de fiscales, relativos a áreas administrativas y de interés general sobre la institución. A través del sitio, se puede igualmente ingresar a otras plataformas: del Centro de Entrenamiento, con datos sobre cursos, talleres, seminarios y simposios dirigidos a la excelencia de la formación de los fiscales. Talento Humano; con llamados para concursos para acceder a cargos; Laboratorio Forense, con datos sobre procedimientos periciales a través de sus diferentes departamentos. Igualmente, las actividades de los Ministerios Públicos del Mercosur, asociados en REMJA y AIAMP, son publicados en el sitio.

- **Expo Fiscalía con la gente.** El objetivo es promover entre la ciudadanía, el rol del Ministerio Público y generar una mayor visibilidad y acercamiento de esta institución con la sociedad civil. Está dirigido a estudiantes de colegios. Cada año, la expo recibe a más de 3000 estudiantes.
- **Fiscalía en la escuela, el colegio y la comunidad.** El proyecto “Fiscalía en la escuela” difunde en las instituciones educativas el rol de la Fiscalía y brinda información sobre el flagelo del microtráfico de drogas y los delitos informáticos a miles de niños y jóvenes. Las charlas se realizan en escuelas y colegios públicos de todo el país e involucran a una gran cantidad de funcionarios, quienes acudieron como voluntarios a la convocatoria para monitores.
- **0-800.** La Dirección de Denuncias Penales administra este medio telefónico de atención ciudadana, a fin de dar información respecto a denuncias penales.
- **Percepción ciudadana.** Para una evaluación y retroalimentación institucional, la Dirección de Comunicación y Prensa, realiza anualmente encuestas de satisfacción en relación a la atención que se brinda y la percepción ciudadana.
- **Rendición de cuentas.** El objetivo es contribuir al fortalecimiento de mecanismos de transparencia, permitiendo la participación ciudadana a través de la implementación de sistemas de rendición de cuentas. El sistema de rendición de cuentas es un mecanismo incorporado acorde al eje estratégico Transparencia, a fin de fortalecer la participación ciudadana destacando el servicio que presta la institución y la gestión fiscal.

La rendición de cuentas, se traduce en un informe de gestión de carácter anual. Contiene informes respecto al presupuesto, los programas desarrollados, inversión física, creación de fiscalías y unidades, estadísticas de hechos punibles y situación procesal de las causas.