

<p style="text-align: center;">CENTRO DE ATENCION DE LA DEFENSA PUBLICA (CADEP) INTRODUCCION</p>
--

Lámina primera

La experiencia que se presenta fue llevada a cabo en el ámbito de las Defensorías de Pobres y Ausentes de Gral. Roca N 1 y N 3.

Estos organismos son parte del Ministerio Público de la Defensa, cuya jefatura es la Defensoría General, dependiente de la Procuración General de la Provincia de Rio Negro, Rep. Argentina.

Se buscó con la implementación del proyecto concretar la visión del Ministerio Público: *El Ministerio Publico del Poder Judicial deberá ser reconocido como prestador de un servicio público esencial, llevado a cabo por abogados y empleados organizados, con calidad técnica, respetabilidad, prestigio, actitud proactiva y cabal compromiso con la función primordial de actuar procurando la defensa del orden público, los derechos de las personas y la satisfacción del interés social.*

Lámina segunda

El objetivo General del proyecto puede definirse de la siguiente manera:

Mejorar la calidad del servicio de defensa pública, mediante la creación de un centro único de atención personalizada, información, recepción y gestión anticipada de casos, destinado al acceso inmediato a la justicia de los usuarios de la defensa oficial en causas relacionadas con los fueros civil y de familia.

Objetivos específicos:

1. Brindar atención efectiva a la totalidad de los ciudadanos que se presentan diariamente ante las

- defensorías de pobres ausentes N 1 y 3 de Gral. Roca (aprox. 1000 consultas mensuales)
2. Evitar múltiples traslados del usuario a las oficinas de las defensorías, gestionando el caso desde el primer contacto con el mismo.
 3. Reducir los tiempos de espera para ser atendido y de la admisión, recepción y actuaciones internas de las defensorías, facilitando el inmediato acceso a la justicia.
 4. Ofrecer información comprensible que permita a usuario conocer con anticipación las acciones a seguir en su caso concreto.
 5. Optimizar el recurso tiempo de los defensores en pos de incrementar la calidad de sus tareas técnicas jurídicas, desplazando las tareas administrativas a otros actores capacitados para ellas.

Lámina tercera

Cada Defensoría cuenta con un Defensor, un Defensor ad Hoc y cuatro empleados.

Al ponerse en marcha la Defensoría General (año 2010) advertimos que la gestión de las Defensorías de Pobres y Ausentes debía redefinirse.

En general las Defensorías de Pobres y Ausentes son organismos con un gran cúmulo de trabajo diario, no solo técnico jurídico sino de escucha del usuario del servicio. El ciudadano que acude a las defensorías generalmente se acerca, con una gran carga emocional, a buscar soluciones a complejas problemáticas familiares o económicas lo cual requiere una gran capacidad empática por parte del operador de la defensa, paciencia y capacidad práctica de gestión del caso.

El trabajo de la Defensoría de Pobres no comienza ni se agota en la asistencia a audiencias y las presentaciones judiciales (demandas, escritos, recursos, etc.). Por el contrario, al resultar el principal puente de acceso a la justicia de los

sectores más vulnerables, la defensoría de pobres asume una tarea titánica desde que el usuario asiste por primera vez las oficinas de la defensa. Confluyendo la atención jurídica con la asistencia emocional y dedicación de gran cantidad de tiempo a la escucha del usuario.

La creciente demanda social ha complejizado el trabajo y, de manera inversamente proporcional, los presupuestos se han reducido.

Tal situación requiere de una nueva forma de gestionar el servicio con optimización de recursos humanos y materiales que dé como resultado una atención de mayor calidad para los usuarios de nuestro servicio.

La gestión tradicional de las defensorías resultaba insostenible, tanto desde el punto de vista del usuario, como desde el punto de vista de los funcionarios y agentes que brindaban el servicio diariamente.

Si bien es una situación generalizada en la Provincia, se decidió implementar en principio un nuevo modelo de gestión en la ciudad Gral. Roca porque la situación de las Defensorías de la ciudad era la mas agobiante. Se decidió también que se comenzaría con un proyecto piloto por el término de seis meses (a partir de septiembre de 2011) y si el resultado era positivo se replicaría en el resto de la Provincia.

La situación con la que nos encontramos en Gral. Roca era la siguiente

1. Existencia de dos defensorías de Pobres y Ausentes que contaban con dos mesas de entradas independientes, cada una con criterios de admisión diferenciados (modelo reflejo del sistema jurisdiccional). En estas mesas de entradas, que compartían un lugar común, se

- recibían los expedientes y se atendía a los usuarios.
2. La atención de nuevas causas solo se daba por parte de la Defensoría que estuviera de turno. Como la atención de estas nuevas causas eran directamente admitidas por el titular del organismo, la capacidad diaria de atención de nuevas causas era muy limitada y conforme el tiempo que pudiera disponer el defensor para la primera entrevista con el usuario.
 3. Ello generaba una concurrencia masiva del público a tempranas horas de la mañana, con el objetivo de obtener unos de los turnos disponibles. La gente tenía que concurrir día tras día hasta lograr un turno. Conseguido el turno era atendido ese mismo día. No existían turnos programados.
 4. Existía una gran cantidad de ciudadanos insatisfechos como consecuencia de largas esperas sin respuesta a su caso y/o a su pedido de audiencia.
 5. Se daba la situación de ciudadanos que esperaban largo tiempo para ser atendidos, y al momento de la entrevista, surgía que la Defensoría no era el organismo competente para solucionar su situación. De esta manera la espera que había soportado el ciudadano había resultado innecesaria, y el tiempo invertido por el defensor en su atención, inoficioso.
 6. Las defensorías invertían mucho tiempo en la recepción, gestión administrativa y derivación de casos en desmedro de la actividad técnica jurídica.

Lámina cuarta

El diseño del CADEP fue el producto de un esquema de trabajo participativo. Ante la situación a modificar, se optó por convocar a los empleados de

los organismos (futuros agentes de cambio) involucrando a los mismos en el diagnóstico de situación y la propuesta de soluciones.

El grupo trabajó bajo la coordinación de la Defensoría General y la facilitación de la Gerencia de Planeamiento y Gestión de la Procuración General.

Lámina quinta

y sexta

Ante la situación detallada y para lograr el objetivo buscado se diseñó una oficina que centraliza la atención primaria del usuario, con personal altamente capacitado con funciones de admisión, recepción gestión inicial del caso que brinda información y deriva responsablemente.

La oficina se denomina **CENTRO DE ATENCION DE LA DEFENSA PÚBLICA (CADEP)**.

El CADEP depende directamente de la Defensoría General y se integra con un coordinador y tres agentes.

Básicamente lo que se logró con la creación de la oficina es el deslinde de todo el trabajo administrativo, que se asume en la órbita del centro y se transfiere a las defensorías el trabajo técnico jurídico del caso.

Así la primera entrevista con el usuario, su orientación, su información, es brindada por el Centro quien gestiona las declaraciones juradas sobre ingresos, tramita el sometimiento a mediación, o agenda una entrevista con el defensor informando la fecha y hora de la entrevista y la documentación que el usuario deberá traer consigo ese día. (se otorga folletería con información).

De esta manera el día de la entrevista el defensor recibirá un usuario que ya ha sido informado

sobre los pasos a seguir en su caso concreto, que ha traído la documentación necesaria y procederá a atender las inquietudes que tuviere y a confeccionar las presentaciones necesarias para su causa.

Lámina séptima

El diseño ha requerido diversos cambios organizacionales, informáticos, perfil del personal y otros como diseño e impresión de folletería y elaboración de cuestionarios para la medición de la satisfacción de los usuarios.

Lámina octava

La metodología del trabajo del CADEP se ajusta a un protocolo que ha sido definido por los propios actores diarios del sistema. Dicho protocolo establece las pautas de actuación del centro conforme se explicita en la lámina octava.

Lámina novena

décima y décima

primera

Los beneficios alcanzados con la nueva gestión se enumeran a continuación:

1. A partir de la primera semana de implementación del proyecto, el conjunto de los usuarios que se agolpaban desde muy temprano afuera del edificio de la Ciudad Judicial a la espera de la apertura de las oficinas, comenzó a asistir a partir del horario de atención al público. .
2. Los ciudadanos tienen la seguridad de que serán debidamente atendidos por el personal del CADEP desde la primera vez que se acerquen a la oficina.

3. Se ha comparado el período febrero-abril 2011 y febrero-abril 2012 determinándose un incremento del 16,6% del número de usuarios atendidos.

02-04 Año 2011: 2793 personas atendidas

02-04 Año 2012: 3259 personas atendidas

4. De la comparación entre los períodos referidos surge que se ha logrado el objetivo de disminución de inversión de tiempo en la atención de las cuestiones administrativas por parte del equipo de las Defensorías, a saber:

*Se redujo un 33,49% la atención de usuarios por parte del Defensor.

*Se redujo un 25,2% la atención de usuarios por parte de las Defensorías.

Como contrapartida, ello genera mayor disponibilidad de tiempo para invertir en tarea técnica jurídica. Se ha comprobado un aumento en un 89.3% de inicio de nuevas causas judiciales y un 29,1% de inicio de nuevos procesos sometidos a mediación.

Nuevas causas Judiciales

02-04 Año 2011: 187 causas iniciadas

02-04 Año 2012: 354 causas iniciadas

Nuevas Mediaciones

02-04 Año 2011: 168 procesos sometidos a mediación.

02-04 Año 2012: 217 procesos sometidos a mediación.

5. Se redujo un 700% el tiempo de espera promedio del usuario. Antes de la implementación del proyecto el usuario debía esperar un promedio de 157 minutos para ser atendido, actualmente la espera es de 22 minutos aproximadamente.

6.- Las encuestas realizadas han dado como resultado la satisfacción de los usuarios del CADEP, quienes han calificado la atención sobre los parámetros Muy Bien, Bien, Regular y Mal, como Muy Bien en un 97,83% y Bien 2.17%, no registrándose evaluaciones negativas.

7. Se han unificado los criterios de admisión de casos

8. Los funcionarios han manifestado satisfacción en tanto se han visto beneficiados con una mayor disponibilidad de tiempo y organización de sus oficinas.

9. Se ha reducido notablemente las quejas que se tramitaban regularmente a través de la Oficina de Atención al ciudadano.

Conclusión: Los resultados generados han superado las expectativas iniciales y, analizados los mismos, el proyecto piloto ha sido transformado en definitivo. En la actualidad se está trabajando en la réplica en las restantes cabeceras circunscriptoriales (Viedma, S.C. de Bariloche y Cipolletti).

M. Rita Custet Llambi

Defensora General del Ministerio Público

Poder Judicial

Provincia de Rio Negro (ARG)

rcustet@jusrionegro.gov.ar