

Atención a personas usuarias por medios electrónicos

POSTULACIÓN	034
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Gobierno.
POSTULANTE	Dirección de Representación Gratuita en Materia Civil de la Dirección General de Defensoría Pública.
INDICADORES	Tiempo de atención, Confianza en el servicio público, Satisfacción.
AÑO DE INICIO	2022

473 732 9687 y 473 732 0212, ext. 4003

DESCRIPCIÓN DE LA MEJOR PRÁCTICA

En el año 2020, derivado de la pandemia que se presentó en el país, la institución se vio en la necesidad de implementar o innovar en esquemas de atención que permitieran seguir atendiendo los asuntos de las personas usuarias nuevas y de trámite, sin poder continuar con la atención de forma presencial.

Esto representó un gran reto puesto que, la esencia de esta dependencia consistía en la atención presencial y la sola idea de hacer un cambio representaba mentalmente un problema o una circunstancia compleja para las personas defensoras, quienes en su mayoría llevaban en promedio 15 o 20 años aplicando un mismo esquema de atención presencial.

Durante el año 2020 y 2021 se implementaron algunos esquemas de atención a través del uso de medios electrónicos que se encontraban disponibles esencialmente la vía telefónica, esto derivado de la necesidad que se dio por la pandemia del COVID 19 y con lo cual se pudo solventar la atención a personas usuarias con las restricciones que existían en ese momento, para que las mismas pudieran acudir a oficinas públicas por riesgo de contagio.

Lo anterior, generó un área de oportunidad para diseñar un plan permanente que disminuyera la afluencia innecesaria de personas usuarias en las oficinas, pero que, al mismo tiempo no afectara la calidad del servicio que se brinda y los tiempos de respuesta, buscando el equilibrio de todos los aspectos en beneficio de la institución y de las personas usuarias.

Para el año 2022, aprovechando y utilizando las herramientas tecnológicas y la experiencia vivida durante la pandemia, se implementó el esquema de atención de personas usuarias por medios electrónicos, de una forma esquematizada, definida, certera y clara; que permitiera dar seguimiento a la atención de las mismas, dar certeza a la forma en que se les atendía, así como a la supervisión por parte del personal de coordinación y desde luego, el cumplimiento de las metas y la calidad del servicio.

Esencialmente el proyecto consiste en lo siguiente: Se estableció la priorización de atención de personas usuarias por medios electrónicos, esencialmente WhatsApp, teléfono o correo electrónico; Se estableció la obligación de las personas defensoras para hacer del conocimiento desde la primera visita de las personas usuarias, la posibilidad de mantener una comunicación permanente a través de los medios electrónicos de su preferencia y brindando los datos directos de la persona defensora asignada para tal comunicación dejando evidencia de ello; Se generó un criterio y/o lineamiento interno para la atención por medios electrónicos, formalizando y notificando a todas las personas defensoras para su aplicación; Se realizaron visitas de concientización y verificación a las oficinas para explicar los beneficios y ventajas de mantener una comunicación a través de medios electrónicos, entre las personas usuarias y las personas defensoras públicas; y Se estableció un mecanismo de atención presencial a través de citas que permitieran organizar las agendas de las personas defensoras en relación con las audiencias programadas por el Poder Judicial y que incidieran en la disminución de los tiempos de espera de las personas usuarias y la certeza del horario de atención.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA POTENCIAR O REVERTIR

Se busca revertir la afluencia excesiva y en ocasiones innecesaria de personas usuarias a las oficinas de la Representación Gratuita en materia civil; La espera de personas usuarias en áreas comunes o filas realizadas desde antes de la apertura de las oficinas; La inversión de recursos para gastos de traslados; La imposibilidad de una óptima planeación de agenda de las personas defensoras públicas; El clima laboral y estrés laboral por la saturación de personas usuarias en las oficinas; La atención prioritaria de las personas coordinadoras a aspectos de organización de oficinas y atención de personas usuarias sobre la supervisión y mejora del servicio.

Se potencia la comunicación efectiva entre personas usuarias y personas defensoras públicas; La organización administrativa; La calidad en el servicio; Las actividades de supervisión enfocadas a la mejora permanente de la calidad jurídica y administrativa; El nivel de digitalización de tramites registrado en los procesos de Mejora Regulatoria; La percepción ciudadana en relación a los servicios brindados; La imagen del Gobierno del Estado por la innovación en la atención de personas usuarias con el uso adecuado de herramientas tecnológicas (en línea) acorde a la política pública de “Gobierno cercano a la gente”; El posicionamiento social de la dependencia al atender en estos procesos al sector vulnerable de la población que no cuenta con recursos para el pago de abogados particulares; y Las actividades de coordinación con dependencias que canalizan personas usuarias a esta dependencia.

SECTOR DE LA POBLACIÓN A LA QUE BENEFICIA

Es importante destacar, el hecho de que la esencia de esta institución (Representación Gratuita en Materia Civil) siempre ha sido la atención de personas que pertenecen a un sector vulnerable de la sociedad, es decir, aquellas personas que por su condición socioeconómica no cuentan con los recursos necesarios para sufragar los gastos para el pago de abogados particulares, para acudir a un tribunal a defender sus derechos. No pasa desapercibido señalar que, esta situación tiene su sustento en la Ley de Representación Gratuita en Materia Civil que señala en sus artículos 1º y 3º lo siguiente: *Artículo 1. La presente ley tiene por objeto regular la representación jurídica gratuita en materia civil, de personas de escasos recursos económicos, cuando sean parte en un juicio de carácter civil ante los órganos jurisdiccionales competentes. Artículo 3. Para los efectos de esta ley, se entiende por personas de escasos recursos económicos, aquellas que por su situación socioeconómica carezcan de los elementos indispensables para expensar los gastos de representación para acudir a los órganos jurisdiccionales civiles; tal circunstancia se acreditará a través de los medios que establezca el reglamento respectivo.*

De igual manera, se debe señalar que la Ley de Representación Gratuita en Materia Civil, sustituyó en el año 1996, a la Ley de Defensores de los Pobres que se encontraba vigente desde el año 1923. De forma que, cada mejora y cada gestión administrativa que se realice y se ha realizado para la adecuada atención y la prestación del servicio de esta área, ha implicado un beneficio directo a personas de escasos recursos, en este caso, además, considerando que constantemente se presentan a solicitar el servicio personas que pertenecen a grupos vulnerables, es decir, personas de la tercera edad, mujeres en situación de violencia o asuntos en donde se ventilan acciones jurídicas para la protección de niñas, niños y adolescentes.

ETAPAS DE DESARROLLO

Esencialmente el proyecto se realizó en las siguientes ETAPAS:

Definición de objetivo, emisión de lineamientos y documentos, definición de tareas internas, difusión, seguimiento.

BENEFICIOS OBTENIDOS

Beneficios para las personas usuarias:

El mayor beneficio, se presentó para las personas usuarias, quienes anteriormente no tenían otra alternativa que el acudir directamente a la oficina para buscar una asesoría o defensa, realizando la espera de la asignación de la persona defensora o bien, cuando ya lo tenían asignado, la espera para ser atendidos por el mismo o bien para solicitar información sobre el seguimiento de su asunto. Actualmente, quienes lo deseen, cuentan con la alternativa de dar seguimiento del asunto a través del contacto directo con su persona defensora a través de medios electrónicos y de igual manera, cuando se trata de personas usuarias identificadas como de “primera vez”, es decir, aquellos que nunca habían acudido a la defensoría, tienen la opción de consultar o solicitar requisitos, asesoría o información a través de los medios electrónicos, ya sea a través de la consulta en la página de la Dirección General de Defensoría Pública, por vía telefónica, correo electrónico o por mensaje de WhatsApp, en donde incluso, pueden ser registrados y asignados a una persona defensora pública que vea su situación jurídica y le atienda. Considerando las condiciones geográficas del Estado, se ha generado un impacto positivo en las personas usuarias, ya que han disminuido notablemente los gastos de traslado y los tiempos de espera que anteriormente se daban en la institución e impactando en la economía de las personas, quienes no debemos olvidar que, en general, pertenecen al sector vulnerable de la población que no puede cubrir gastos de abogados particulares.

Beneficios para las personas defensoras:

El beneficio que se ha generado para las personas defensoras con este proyecto, es la mejor organización que llevan a cabo, optimizando sus tiempos para combinar la atención presencial a través de citas, la atención virtual a través de medios electrónicos y las actividades propias de la defensa que, se programan por el Poder Judicial y respecto de la cual, la persona defensora, no tiene propiamente un control. De forma que, ahora puede planear, organizar y administrar de mejor forma los recursos para brindar un servicio de mayor calidad e impactando incluso, en su situación anímica y en el clima laboral por la organización, comunicación y seguimiento de las defensas que dependen exclusivamente del manejo adecuado que realice en la atención por medios electrónicos y la comunicación efectiva con las personas usuarias.

Beneficios para el personal de contacto directo, capturistas o recepción:

El proyecto ha implicado la disminución notable de afluencia de personas a las oficinas de la Representación Gratuita en materia Civil, lo que genera también una diferente forma de organización en el trabajo del personal de contacto directo o recepción, ya que, como se ha señalado, anteriormente se llegaban a generar incluso, antes de que las oficinas de

mayor carga laboral abrieran, filas de atención, por personas usuarias que querían ser atendidas lo más pronto posible y que por consecuencia, generaban una carga laboral inmediata del personal auxiliar encargado de esta función, pues, la saturación de personas usuarias era en lapsos específicos del día que, no permitía dosificar el esfuerzo y el trabajo durante toda la jornada laboral teniendo “picos” de saturación de personas en diversos horarios. Actualmente, con la atención por medios electrónicos, el personal puede tener una mejor organización para realizar la captura de atención de personas, dosificado durante el horario o jornada laboral, disminuyendo también el estrés que implica las filas o la atención permanente de personas usuarias en el área de recepción o incluso la propia visión de saturación de una oficina en el área de espera.

Beneficios para el personal de supervisión:

Como consecuencia de la mejor organización lograda con la implementación de este proyecto, para las personas coordinadoras, se han generado una mejor estructura de supervisión, ya que actualmente se tiene certeza en las agendas de las personas defensoras, en relación a las citas programadas para personas usuarias, así como las acciones que desempeñarán durante la semana en el Poder Judicial, por programación de audiencias o gestiones derivadas de los juicios. Incluso una proyección diaria de personas que asistirán a la oficina, pudiendo establecer un adecuado control de acceso en los lugares donde se cuenta con personal de seguridad, en el acceso a los edificios. De igual manera, se ha permitido a este grupo de coordinación, invertir mayor tiempo en las acciones de supervisión que les corresponden y no propiamente en la organización o implementación de medidas emergentes para atender a las personas usuarias que acudían en masa o al mismo tiempo a las oficinas que por lógica propia, generaba la atención específica de ciertas problemáticas que solo las personas coordinadoras regionales podían o debían atender.

Beneficios para la institución:

Sin duda alguna, la institución se ha visto beneficiada con este proyecto, puesto que, a diferencia de hace años, en donde se proponían acciones para resolver la problemática de saturación de personas usuarias en las áreas de recepción y se pensaba en temas como la ampliación de las salas de espera, la compra de carpas o más bancas, material de difusión o material de organización como sistemas de turno mático o postes para canalización de filas e incluso sistemas de cámaras de video para monitoreo de áreas de espera, ahora los esfuerzos de la institución, se concentran en otros aspectos, como el mejoramiento de los sistemas de registro de personas usuarias, los niveles de

digitalización de trámites o incluso la creación de Apps para mantener informado y en contacto con la persona usuaria, lo que ha representado un mejor enfoque de los proyectos de inversión, evitando gastos innecesarios en recursos o bien orientando el gasto en los aspectos ya señalados. De igual manera, se ha mantenido el nivel de atención a personas usuarias de los servicios de esta institución, no olvidando que se trata en esencia de personas de bajos recursos económicos, proyectando ahora una relación de mayor cercanía con las personas usuarias en congruencia con las políticas del Gobierno del Estado, para favorecer la atención en línea o a través de medios digitales. Este proceso, permitió a la institución en el año 2022 y lo que va del 2023, mantener el nivel de atención, ya que se brindó la defensa jurídica en más de 13000 asuntos o procedimientos jurisdiccionales y de igual manera, permitió aumentar en aproximadamente un 20% las asesorías que se brindan a las personas usuarias, esto último, derivado de la facilidad que las personas usuarias tienen actualmente para poder comunicarse con la dependencia, tratándose de personas usuarias de primera vez o bien con la persona defensora que ya tienen asignada cuando son personas de trámite.

RESULTADOS ALCANZADOS

Todas las anteriores acciones, han generado resultados positivos para la institución, ya que, además de subir el nivel de digitalización ante la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, en el área de mejora regulatoria, ha permitido una mejor organización en la atención de personas usuarias, sin restar la calidad, el nivel y el número de asuntos atendidos por año.

Este proyecto, ha representado además, un cambio radical en la forma y esquema de atención que se tenían implementados para esta área durante casi 25 años y que hoy en día, representan un cambio significativo, incluso impactando en la mentalidad y actitud del personal que participa en el proceso, siendo esto acorde a las políticas públicas del Gobierno del Estado, en relación a disminuir la atención presencial y favorecer la atención y solución a distancia en el mayor grado posible, y aportar elementos para que la población perciba un gobierno cercano a ellos.

ALIANZAS GENERADAS

Se estableció una estrategia de coordinación con las dependencias que canalizan personas usuarias a esta institución para que se les brinde asesoría o representación, generando acuerdos para que dichas canalizaciones, se realizaran en formato electrónico, con los datos de localización de la persona usuaria.

Las dependencias con las que esencialmente se ha desarrollado esta estrategia, entre otras son: Instituto de la Mujer Guanajuatense (IMUG); Procuraduría Estatal de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes (PEPNNA); Sistema para el Desarrollo Integral de las Familias; Fiscalía General del Estado; Institutos de la Mujer de cada Municipio; Instituto Federal de Defensoría Pública Federal; Sistemas DIF municipales.

Este proceso, ha resultado favorable, toda vez que, cuando la persona usuaria requiere ser canalizada por alguna de estas instituciones para que se le brinde el servicio por esta dependencia, ya no debe acudir a recoger el oficio de canalización de dicha dependencia y acudir a entregarlo en formato físico a esta área, puesto que, incluso algunas de esas dependencias también han establecido atención a través de medios de comunicación y ahora el primer contacto, se realiza sin necesidad del traslado de dicha persona usuaria.

En relación a la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, en el año 2022, se generó para el servicio registrado en la plataforma de Mejora Regulatoria, un nuevo nivel de digitalización, ya que, al contar con la posibilidad de atención del servicio por medios electrónicos, implicó un beneficio directo a las personas usuarias. El registro de estos servicios en el caso de la asesoría, subió del nivel 1 (solo informativo) en el portal al nivel 4 (trámite o servicio de punta a punta, no se requiere la presencia del ciudadano durante el trámite), lo que implica que actualmente todo este servicio se puede brindar en línea (por medios electrónicos) y en el caso de la representación jurídica, se subió del nivel 1 (solo informativo), al nivel 3 (formularios de captura en el portal, el servidor público sólo revisa lo que captura el ciudadano), lo cual, implicó que el proceso del servicio de representación jurídica, se brinde en su mayor parte, por medios electrónicos, siendo en casos precisos y necesario la presencia de la persona usuaria a la oficina de la Representación Gratuita.

RECURSOS EMPLEADOS

Una de las fortalezas más importantes de este proyecto es que, no se generó como un proyecto de inversión, es decir, que no se requirió invertir recurso adicional a los propios recursos humanos y materiales con que ya cuenta el área, generándose, por tanto, un encauzamiento más efectivo de estos recursos en beneficio de las personas a quienes se les brinda el servicio de asesoría y de representación jurídica. El proyecto se realizó con recursos propios.

FORTALEZAS

La fortaleza más importante en este proyecto, ha sido el cambio de actitud de las personas funcionarias para la atención de personas usuarias, ya que entendieron su posición y sentir como beneficiarias del servicio, ya que, anteriormente se establecían solo acciones o reglas para generar mejores condiciones del servicio, pero pensando tal vez en los aspectos internos, y este proyecto, representa un verdadero parteaguas en la forma de atención de esta institución, al haber puesto todos los recursos y estrategias administrativas en pro de un beneficio mutuo para las personas usuarias y para todos los involucrados en la prestación del servicio. Otra de las fortalezas, es el hecho de que, las personas usuarias hayan también cambiado su forma de acercamiento con el gobierno para favorecer y confiar en la comunicación que se puede realizar por los medios electrónicos, lo que ha cambiado significativamente la afluencia de personas usuarias en oficinas, pero también, ha generado beneficios en lo económico, en los tiempos de ahorro que dichas personas usuarias han tenido, generando resultados favorables y sentando las bases de una nueva forma de prestación de este servicio.

DEBILIDADES

Aun cuando este proyecto ha presentado todos los beneficios que ya han sido mencionados, la institución es autocrítica y conoce las áreas de oportunidad que deben atenderse para garantizar el permanente éxito y resultados del mismo. De tal manera que, cada día se trabaja en la permanente comunicación, sensibilización y capacitación del personal que labora en esta institución, a efecto de generar empatía, entendimiento y compromiso con los esquemas de atención implementados, para conseguir que se entienda y se haga propio, cada vez más el beneficio que este método o esquema de atención implica.

EVALUACIÓN CIUDADANA

Cabe señalar que la participación y percepción de las personas ciudadanas, específicamente de las personas que son usuarias de estos servicios, ha sido indispensable para los resultados obtenidos, puesto que, son ellos los que han aceptado y confiado en que se les puede atender por otros medios diferentes a la presencia personal en las oficinas, generando empatía con este proceso de cambio y haciendo uso de los medios electrónicos para lograrlo. Como se puede observar en los anexos que se han incorporado en los respectivos apartados de este documento, las personas usuarias

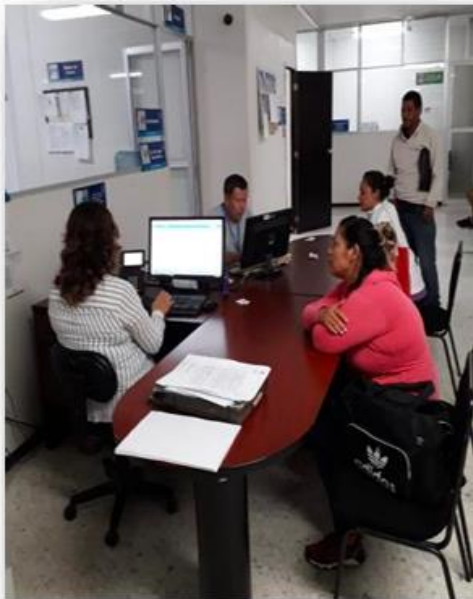
de este servicio, reconocen que la implementación de esta práctica, ha sido de gran beneficio para ellas, toda vez que, ha impactado directamente en disminuir sus tiempos de traslado, su tiempo de espera en oficina, así como la facilidad de tener contacto directo y más efectivo con la persona defensora para conocer y estar informada de la situación o estatus en que se encuentra su procedimiento, e incluso para el envío y recepción de documentos vinculados al mismo, ya sea para su conocimiento o revisión.

OBSERVACIONES

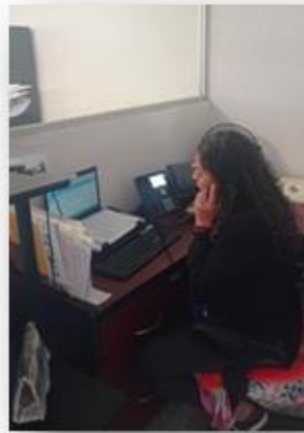
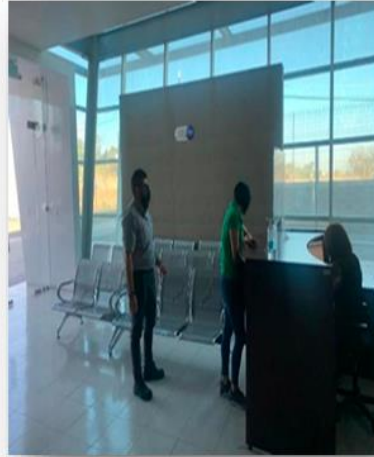
De todo lo anterior, se puede concluir que la experiencia vivida durante la pandemia y la necesidad de innovación con nuevos esquemas de atención, fue debidamente aprovechada y canalizada por esta institución, para generar un esquema de atención que, resolviera una problemática añeja, de saturación de personas usuarias en oficinas para la atención presencial que, aun cuando se intentaba realizar de la forma más ordenada posible, presentaba grandes áreas de oportunidad. Actualmente, el proyecto implementado, consistente en la atención de personas usuarias a través de medios electrónicos, generando beneficios para todos los involucrados en el proceso, esencialmente para los beneficiarios de los servicios, es decir, las personas usuarias que no cuentan con recursos para pagar los servicios de abogado particular y de igual manera para todos los involucrados por parte del Gobierno del Estado en la prestación de este servicio. Durante el tiempo en que se ha implementado este esquema de atención se han observado resultados y estadísticas positivas, siendo la más importante el que se ha equilibrado la estadística de atención de personas, siendo actualmente el 57% por ciento de personas atendidas por medios electrónicos, clarificando que el otro 43% por ciento que se atiende de forma presencia, ahora es preferentemente mediante un esquema de citas, es decir, que no generan en su mayoría, un tiempo de espera significativo, puesto que, se tiene certeza del horario en que serán atendidas, por programación directa de la persona defensora. En este sentido, si consideramos que el promedio de asesorías brindadas por año ronda en las 130000, se obtiene que aproximadamente son brindadas por medios electrónicos un total de 74100 asesorías, lo que representa un número realmente importante de situaciones en las que se evitó tiempos de espera, traslado o gastos de las personas ciudadanas para recibir el servicio de asesoría. Cabe resaltar que, ésta estadística se debe comparar con el dato antes de la pandemia, es decir que, en ese tiempo y durante muchos años, prácticamente el 100% de las personas, eran atendidas de forma presencial, y en su mayoría, sin previa cita, generando gastos de traslado y tiempos de espera significativos para las personas usuarias.

INFORMACIÓN ADJUNTA

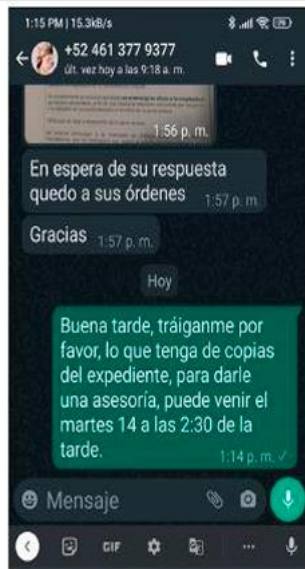
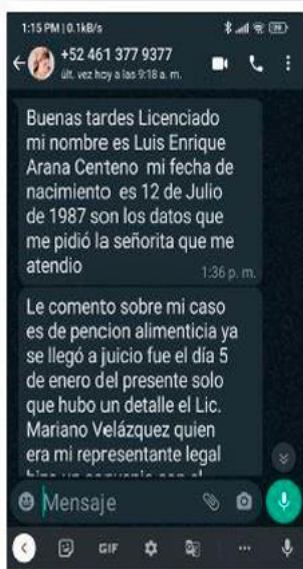
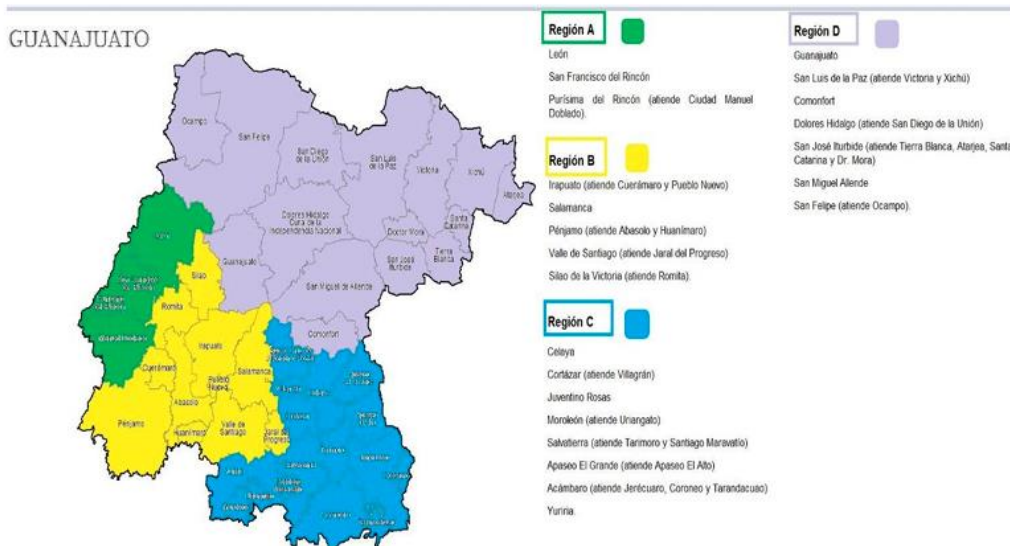
Se presentan imágenes de concentración de personas usuarias en oficinas antes de la implementación de los medios electrónicos.

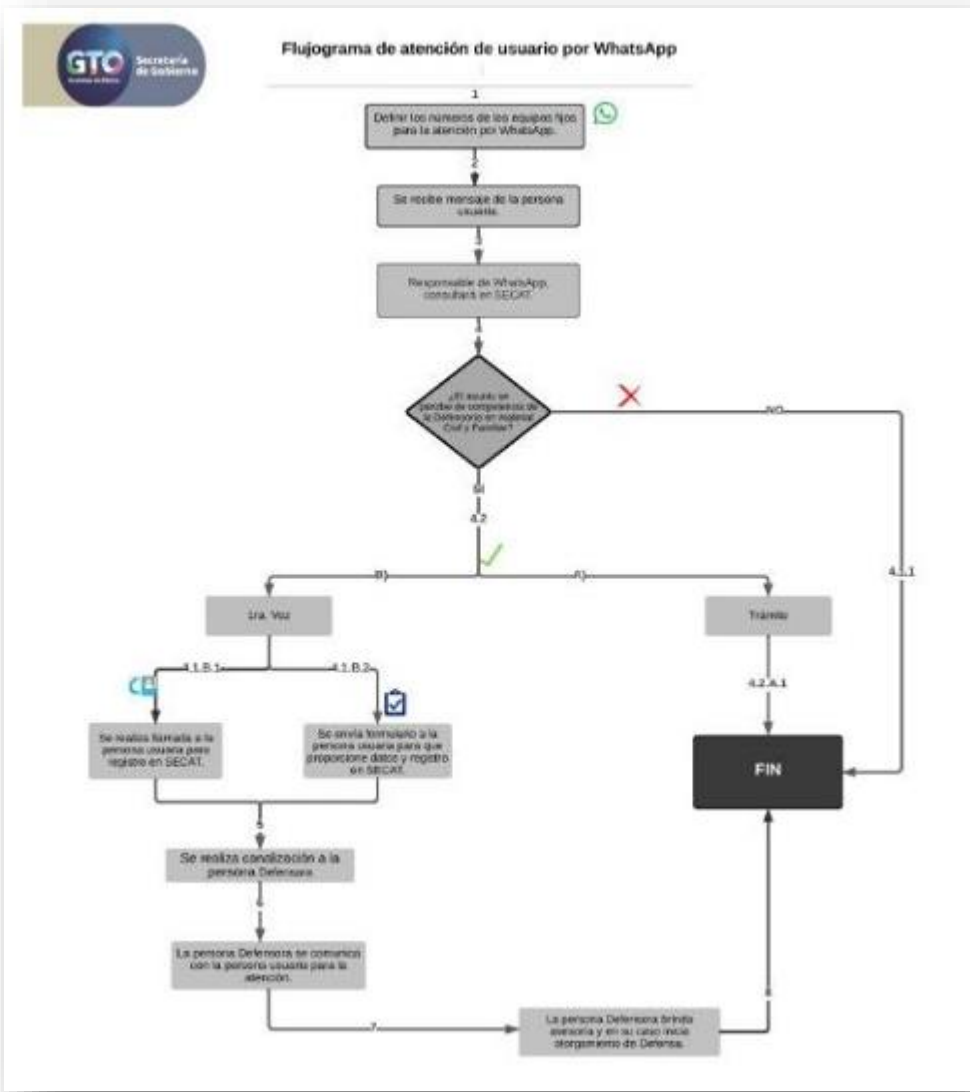


Se presentan fotografías de las oficinas del municipio de León y Celaya, después de la implementación de los medios electrónicos.



Se muestra imagen de la estructura de esta área para brindar servicio en todo el estado.





GTO Secretaría de Gobierno

Defensoría Pública Civil y Familiar

La Defensoría Pública Civil y Familiar, es una institución de Defensa Pública que ofrece servicios de asesoría, orientación, conciliación y representación jurídica gratuita, cuenta con oficinas ubicadas en distintos municipios del estado, atendidas por Defensoras y Defensores Públicos en Materia Civil y Familiar.

La Defensoría Pública Civil y Familiar brinda asesoría y defensa legal en:

- SISTEMA TRADICIONAL
- SISTEMA ORAL FAMILIAR
- DIRECTORIO DE OFICINAS

Descargar requisitos de los principales trámites

GUANAJUATO

Dirección de Representación Gratuita en Materia Civil y Familiar

Directorio

Dirección General de Defensoría Pública

Municipios

Municipio	Whastapp	Teléfono
LEÓN	Envíanos un mensaje de WhatsApp	477 7 16 85 09
SAN FRANCISCO DEL RINCÓN	Envíanos un mensaje de WhatsApp	476 74 3 98 54
PURÍSIMA DEL RINCÓN	Envíanos un mensaje de WhatsApp	476 70 6 04 93
IRAPUATO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	462 62 4 67 88
SALAMANCA	Envíanos un mensaje de WhatsApp	464 64 1 32 77
PÉNJAMO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	469 69 2 04 16
VALLE DE SANTIAGO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	456 64 3 60 79
SILAO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	472 72 3 33 24
CELAYA	Envíanos un mensaje de WhatsApp	461 318 34 80
APASEO EL GRANDE	Envíanos un mensaje de WhatsApp	413 15 8 39 35
CORTAZAR	Envíanos un mensaje de WhatsApp	411 155 45 85
ACAMBARO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	417 68 8 0025 Ext.2
SALVATIERRA	Envíanos un mensaje de WhatsApp	466 66 3 63 90
YURIRIA	Envíanos un mensaje de WhatsApp	445 16 8 26 95
MOROLEÓN	Envíanos un mensaje de WhatsApp	445 44 5 44 57
JUVENTINO ROSAS	Envíanos un mensaje de WhatsApp	412 157 57 86
SAN LUIS DE LA PAZ	Envíanos un mensaje de WhatsApp	468 69 0 09 12
SAN JOSÉ ITURBIDE	Envíanos un mensaje de WhatsApp	419 23 4 28 47
COMONFORT	Envíanos un mensaje de WhatsApp	412 15 6 33 13
SAN MIGUEL DE ALLENDE	Envíanos un mensaje de WhatsApp	415 12 0 46 16
SAN FELIPE	Envíanos un mensaje de WhatsApp	428 68 5 16 09
DOLORES HIDALGO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	418 15 4 41 69
GUANAJUATO	Envíanos un mensaje de WhatsApp	473 73 2 52 01