



Nuestra Misión

El Ministerio de la Defensa Pública es una institución independiente y autónoma, que ejerce la Defensa de sus usuarios, vigilando la efectiva aplicación del debido proceso, en el ámbito de su competencia.

Nuestra Visión

Un Ministerio de la Defensa Pública moderno, transparente, con prestigio, reconocido por el fácil acceso a la justicia para los sectores más vulnerables de la sociedad, contribuyendo a la protección de los DD.HH., integrado por funcionarios capaces y comprometidos.



INTERPRETACIÓN DEL CASO LABORAL EXPUESTO COMO PREGUNTA ABIERTA

La encuesta online implementada recientemente (desde el 21 de marzo y al 5 de abril de 2018) entre los funcionarios del MDP culminaba con la exposición de un caso que esperaba una respuesta abierta de parte de los encuestados.

El caso laboral expuesto fue el siguiente:

Juan trabaja en Mesa de Entradas, el día de ayer atendió al señor Ricardo, que es una persona mayor y sin educación secundaria que ha ido al Ministerio para informarse sobre qué debe hacer para solicitar un Defensor Público sobre un caso que involucra a su hijo. Juan le explicó al señor Ricardo con detenimiento y detalle cuál es la documentación que necesitaba para poder recibir la atención del Defensor e incluso lo ayudó a ordenar la documentación con la que contaba y le escribió en un papel con letra clara qué documentos le faltaban y donde recabarlos para que pudiera darle el papel a su hijo. Juan dedicó más de una hora con el señor Ricardo. ¿Cuál es tu opinión sobre este caso?

Las respuestas libres a preguntas abiertas, como en este caso, son muy útiles pues proveen información valiosa que enriquecen los datos cuantitativos, pues las personas se expresan libremente dando opiniones, explicaciones, argumentaciones, justificaciones de situaciones que no están limitadas a un sí o no. El problema que presentan es que obliga a la total lectura de las respuestas y luego establecer una interpretación significativa de lo expresado por todos.

Una vez leída las respuestas argumentativas si llegó a los siguientes resultados:

Todos los encuestados coincidieron que el trabajo de atención brindado por el funcionario fue:

- Correcto (30)
- Bueno (19)
- Excelente (10)
- Genial (1)
- Extraordinario (1)
- loable (1)
- eficaz (1)

Además se destacó la buena predisposición, la amabilidad, la atención que fue de la mejor manera, se prestó debida atención, como corresponde, con educación, con vocación de servicio, con tolerancia y respeto.

Un elemento que tuvo mucha mención fue el factor tiempo dedicado. Con respecto a este elemento podemos establecer cierta categorización, ya que las opiniones fueron muy variadas.

El porcentaje más alto (9) de las opiniones encuentra que “no importa el tiempo que se dedique al usuario”, se debe atender el “tiempo que sea necesario o requerido”, la cantidad de tiempo “no es relevante”. Por otro lado un igual porcentaje de personas encontraron que el funcionario dedicó demasiado tiempo o que tardó en las exposiciones (6) y los que sostuvieron que el tiempo de atención debe ser estipulado,



Nuestra Misión

El Ministerio de la Defensa Pública es una institución independiente y autónoma, que ejerce la Defensa de sus usuarios, vigilando la efectiva aplicación del debido proceso, en el ámbito de su competencia.

Nuestra Visión

Un Ministerio de la Defensa Pública moderno, transparente, con prestigio, reconocido por el fácil acceso a la justicia para los sectores más vulnerables de la sociedad, contribuyendo a la protección de los DD.HH., integrado por funcionarios capaces y comprometidos.



moderado, prudencial, medido y no excederse con los usuarios (6). Así también una opinión fue que si esas ocasiones en que el funcionario dedica mucho tiempo en dar las explicaciones, los superiores o jefes de departamento deben autorizar la atención en horario extraordinario (horas extras remuneradas para recompensarlo, su dedicación debe ser valorada y reconocida).

Un aporte significativo con respecto a la atención a la ciudadanía fue que se sugiere que la Oficina de Mesa de Entrada cuente con impresos donde se tenga un listado de los requisitos para los casos de consulta; se debería tener trípticos, volantes, folletos, materiales audiovisuales, etc. (2). También mencionaron que el funcionario no se dirija al usuario con términos técnicos sino en el lenguaje común y accesible del ciudadano común.

Vemos que las respuestas se refieren a varios aspectos de la atención al usuario, mostraron interés en la situación del ciudadano que acude al MDP, al funcionario que le atiende y los materiales con que se cuenta. En todas las respuestas se trasluce el deseo de buena atención, de respeto y un compromiso en dejar en alto el prestigio y la imagen de la institución.