

»Ciudadanos incógnitos» evaluaron servicios públicos en ciudades del sur

El Ciudadano · 8 de diciembre de 2007

En Puerto Montt, Osorno y Valdivia realizaron su trabajo veedores de la Comisión Defensora Ciudadana, que detectaron excesivos tiempos de espera y deficiente orientación e información al usuario.

Un informe detallado recibirán vía oficio en los próximos días los directores de servicios nacionales y de las regiones de Los Ríos y Los Lagos, cuyas oficinas fueron evaluadas por los “ciudadanos incógnitos”, en el marco de la acción que desde septiembre realiza la Comisión Defensora Ciudadana con la finalidad de detectar falencias en la atención a usuarios y promover las mejoras pertinentes.

En Puerto Montt, Osorno y Valdivia se concentró en esta ocasión el accionar de los ciudadanos incógnitos, es decir, funcionarios del mencionado organismo que ingresaron a distintas oficinas haciéndose pasar por usuarios para lo cual relataron problemas y realizaron consultas de todo tipo. Con ello, evaluaron tiempo de espera, condiciones de infraestructura, calidad de la atención de los funcionarios y calidad de la respuesta e información recibida, entre otros aspectos.

La presidenta de la Comisión Defensora Ciudadana, Danae Mlynarz, dijo que “los principales inconvenientes son los excesivos tiempos de espera y deficiente orientación e información al usuario. Estamos ya trabajando en elaborar los informes respectivos para cada servicio, señalándoles que esperamos en una sucesiva visita ver mejoras en la atención a los ciudadanos”.

La autoridad informó que su equipo también desarrolla el “ciudadano incógnito” vía correo electrónico y postal a servicios públicos en todo el país para medir calidad y tiempo de respuesta. Precisando que el ciudadano incógnito entrega una visión sobre el funcionamiento real de los servicios, valoró tras la evaluación del ciudadano incógnito en la Primera Comisaría de Carabineros de Concepción, no solo están en ejecución las mejoras a las falencias detectadas, sino que además el Prefecto Zonal instruyó a todas las unidades bajo su jurisdicción a realizar los cambios pertinentes y se realizó una instrucción a los funcionarios que realizan atención de público.

Finalmente, Mlynarz, señaló que la Comisión Defensora Ciudadana continuará su recorrido por distintas ciudades donde además el organismo dedica una jornada a la recepción de quejas, con un equipo multidisciplinario de profesionales y se reúne con Juntas de Vecinos y organizaciones sociales para entregar orientación sobre la utilidad del reclamo para mejorar la gestión de los organismos públicos.

Fuente: [El Ciudadano](#)