



Opinión

**José
Moris Ferrando**



Fiscal Regional Subrogante

Nuestro apoyo concreto a víctimas y testigos

El segundo pilar de nuestro mandato constitucional lo constituye nuestro trabajo con víctimas, testigos y usuarios de la Fiscalía. Hoy vivimos un nuevo paradigma en la materia. La criminalidad organizada nos pone en un escenario muy distinto a aquel en que se diseñó nuestra Reforma Procesal Penal.

Debemos ser proactivos en el establecimiento de un contacto directo y efectivo con las víctimas, entregando información oportuna, útil y clara, pero también protección que garantice el derecho que tienen de participar en el proceso penal.

En todo lo referente a víctimas y testigos de delitos más complejos, utilizamos modelos especializados de intervención que orientan a nuestros profesionales en las materias y formas particulares de abordarlos. Así, con niños, niñas y adolescentes, con casos de violencia de pareja o violencia Intrafamiliar, aplicamos técnicas distintas, evaluamos riesgo y procuramos medidas de protección que sean útiles.

En ese sentido, durante el año 2024, destinamos 100 millones de pesos a la protección de víctimas y testigos, brindando más de mil prestaciones de protección personal a través de alarmas personales, teléfonos, instalación de circuito de cámaras, alarmas domiciliarias, reforzamientos de puertas y/o ventanas y de asistencia en línea.

También se realizaron prestaciones de asistencia social con víctimas afectadas por violencia económica y reubicaciones domiciliarias.

Respecto de nuestros usuarios, durante el año 2024 tuvimos 9.385 consultas y/o solicitudes, en los 3 canales de atención que tenemos al efecto: página web, que concentró el 76% de dichas solicitudes; atención presencial que sumó 20% de dichos requerimientos y call center que asumió el 4% restante.

Finalmente, conforme a la encuesta que mide el nivel de satisfacción de todos quienes interactúan con nuestros servicios, medición encargada a la multinacional de investigación de mercados IPSOS, los destinatarios de nuestra labor nos entregan una evaluación neta durante el año 2024 ascendente a 22 puntos, superior al promedio nacional que solo llegó a 5 puntos.

Estos resultados nuevamente nos confirman que, en la Patagonia, la distancia entre localidades, la ruralidad y la dificultad de movimiento para llegar al siguiente poblado, no son una barrera ni un obstáculo al buen servicio.

Con certeza puedo asegurar que, el equipo humano que lidero continuará imponiéndose grandes desafíos y resultados, tanto porque nos sentimos preparados como a su vez, decididos a correr la frontera de lo posible. No nos conformamos con menos.