24 horas captando quejas...

Josefina Hernández Téllez

Acabar con la mala imagen y peor fama no sólo de su institución sino de otras tantas es y ha sido la prioridad de la misma Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal desde inicio de este sexenio.

Para ello creó una **Supervisión General de Servicios a la Comunidad** que no sólo orienta e informa, organiza y apoya, sino que capta toda clase de quejas, sugerencias e inconformidades de funcionarios, empleados e instituciones federales, a través de una **dirección de Orientación e Información**, que trabaja en forma ininterrumpida las 24 horas del día.

Su actual director, el licenciado Sergio Barrenechea Nava, cuenta a *fem* y a sus lectoras cómo desarrollan esta labor de captación de inconformidades de la ciudadanía y qué tan efectivo es este servicio.

Por principio esta **dirección de Orientación e Información** cuenta con dos subdirecciones, una de **Atención de Quejas**, y la otra de **Orientación**. La primera cuenta con dos departamentos que atienden principalmente las inconformidades que se presentan sobre el trabajo, trato o servicios de otras instituciones, y las quejas sobre el desempeño de los funcionarios.

La subdirección de **Orientación** informa principalmente a los propios usuarios de las procuradurías y proporciona orientación legal de primera instancia, al mismo tiempo que canaliza, según sus necesidades, ciertos casos.

Básicamente el tipo de quejas que llegan a esta dirección, y a sus respectivasd subdirecciones -nos explica Barrenechea Nava-, tratan sobre la tardanza en los servicios, los malos tratos de funcionarios, la falta de información, la parcialidad, los retrasos en las averiguaciones previas y negación del servicio.

El licenciado Héctor Barrenechea comenta de este trabajo que es bastante nutrida la demanda que llega día con día, pues trabaja en coordinación con otras instancias oficiales que le canalizan casos como la Unidad de Atención a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, la Procuraduría Social, los medios de comunicación, la oficina del regente del Distrito Federal y con la secretaria particular del propio procurador.

El principal motivo de los usuarios de este servicio se refiere a quejas por tardanza en averiguaciones previas y sólo el 25 por ciento de estas quejas son fundadas, en el resto de los casos comúnmente se trata de malas impresiones.

El titular de esta dirección, Barrenechea Nava, pondera que su área de trabajo, coordinada con las otras de la Supervisión General de los Servicios a la Comunidad, es un órgano de vigilancia del desempeño de otras instancias y de las mismas procuradurías, que tiene equiparación de autoridad a cualquier esfera de poder de su ámbito.

Su titular también califica y define su labor como gratificante porque está a las órdenes de cualquier ciudadano las 24 horas del día, a través de un número telefónico (625-8668), y por medio de un equipo consolidado profesional de personal contratado y voluntario. Siendo éstos últimos los que garantizan la imparcialidad de muchas de sus recomendaciones.

Para avalar la validez de esta afirmación comenta Héctor Barrenechea que al día otorgan hasta 61 orientaciones legales y 7 sesiones de orientación personal, sin contar las que se dan vía telefónica. Lo que ha significado que la propia Presidencia de la República les haga un reconocimiento especial porque atienden los asuntos en un 100 por ciento y con buenos resultados.