



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la
emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Espinoza Valenzuela, Delia Milagros (ORCID: 0000-0002-7961-0658)

ASESORA:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

“Al Ministerio Público, mi segundo hogar”

AGRADECIMIENTO

“A la Universidad César Vallejo, por su
valiosa contribución a la reflexión y
conciencia ciudadana”

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías matrices de categorización	16
3.3 Escenario de estudio	17
3.4 Participantes.....	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6 Procedimiento	20
3.7 Rigor científico.....	21
3.8 Método de análisis de datos.....	22
3.9 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Consideraciones preliminares de los resultados por categorías	23
4.2. De la triangulación de resultados.....	32
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características y datos de los participantes entrevistados.....	18
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación...	21
Tabla 3: Términos y definiciones utilizadas.....	23
Tabla 4: Categorización Accesibilidad.....	26
Tabla 5: Categorización Capacidad de Respuesta... ..	27
Tabla 6: Categorización Confiabilidad	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Representación gráfica del escenario de estudio.....	25
Figura 2: Red de códigos asignados por categorías y sub categorías – Categoría Accesibilidad en relación a la categoría emergente Apoyo logístico.....	29
Figura 3: Red de códigos asignados por categorías y sub categorías – Categoría Capacidad de respuesta y categoría Confiabilidad: Relación directa... ..	31
Figura 4: Triangulación de la Categoría 1 Accesibilidad... ..	33
Figura 5: Triangulación de la Categoría 2 Capacidad de respuesta... ..	39
Figura 6: Triangulación de la categoría 3 Confiabilidad... ..	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020” el cual tuvo como objetivo analizar cuál es el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia mundial por COVID-19.

En el marco metodológico se pudo destacar que la investigación es de enfoque cualitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, ex post facto, de nivel descriptivo. Para tal efecto se aplicaron las entrevistas y análisis documental como técnicas de investigación, habiéndose desarrollado la investigación en el Distrito Fiscal de Lima Centro.

Finalmente en las conclusiones se arribó a que el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, ha sido gravitante en el Distrito fiscal de Lima, debido a que se tuvo que restringir la atención al público usuario, dada la exposición a la integridad física y psicológica del personal del Ministerio Público, lo cual generó que los justiciables se encuentren desinformados del estado de la causa, así como de restringírseles el acceso a conversar con el fiscal del caso. Del mismo modo ese impacto incidió en la capacidad de respuesta institucional, afectando la confiabilidad de los usuarios; así como se evidenció la elevada limitación de apoyo logístico para coadyuvar al cumplimiento de la misión institucional.

Palabras claves: Gestión del servicio, Ministerio Público, Emergencia sanitaria.

ABSTRACT

This research work is entitled "Impact on the management of the prosecution service during the health emergency, Central Lima Fiscal District 2020" which aimed to analyze the impact on the management of the prosecution service during the health emergency.

In the methodological framework, it was possible to highlight that the research is of a qualitative approach, of a basic type, of a non-experimental, cross-sectional, ex post facto, descriptive level. For this purpose, interviews and documentary analysis were applied as investigation techniques, having developed the investigation of the Central Lima Fiscal District.

Finally, the conclusions reached that the impact of accessibility as part of the management of the prosecution service during the health emergency, has been gravitant in the fiscal district of Lima, due to the fact that the attention to the user public had to be restricted, given the exposure to the physical and psychological integrity of the Public Ministry staff, which means that the defendants are uninformed about the status of the case, as well as restricting their access to talk with the prosecutor in the case. In the same way, this impact affected the institutional response capacity, affecting the reliability of users; as well as the high limitation of logistical support to help fulfill the institutional mission.

Keywords: Service management, Public Ministry, Health emergency.

I INTRODUCCIÓN

La gestión de los servicios que se brinda en las fiscalías del distrito Fiscal de Lima Centro, se ha visto impactada por la pandemia de COVID-19, durante el presente año 2020, como también ha afectado profundamente a nivel mundial en todos los ámbitos. En ese contexto, la emergencia sanitaria decretada en el Perú, significó por primera vez para la Fiscalía, en sus 39 años de vida institucional, la necesidad de evaluar e incorporar novedosos prototipos de gestión en el servicio Fiscal buscando facilitar y optimizar el cumplimiento del plan y objetivos institucionales.

En dicho escenario, los trabajadores del Distrito Fiscal de Lima, Fiscales y asistentes, tienen una clara visión y misión institucional dirigidos a servir a la sociedad, y en la medida que se sientan identificados en base a las condiciones laborales con que cuentan, para plasmar una óptima y oportuna atención durante el estado de emergencia sanitaria, entonces se podrá afirmar que el servicio encomendado tiene elevadas expectativas de desarrollarse adecuadamente

Es así, que la prestación del servicio en fiscalías es considerada de suma relevancia, por ende, se compaginan los esfuerzos para la repotenciación, valoración y aseveración de la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios. Por ello, en la presente investigación nos enfocaremos en identificar el impacto en la gestión del servicio fiscal en el Distrito Fiscal de Lima Centro, como resultado de la actual pandemia que nos encontramos atravesando a nivel global, lo cual, lógicamente tiene incidencia en los diferentes servicios brindados por esta entidad que es parte de la administración de justicia.

Cabe mencionar que, los usuarios, que en este caso específico se trata de los justiciables, cuentan con determinados requerimientos, necesidades y expectativas, las cuales, deben verse satisfechas a través de la prestación de un servicio oportuno y de calidad. Dicho en otras palabras, la calidad es considerada como una comparación entre lo que los usuarios esperan y la percepción final que estos tienen en relación al servicio brindado. Por

consiguiente, se entiende que una entidad únicamente iguala o supera lo esperado por sus usuarios cuando esta intenta satisfacer las necesidades de los mismos en todo momento, lo cual, se logra brindando servicios de calidad, en la percepción del usuario.

La investigación **se justifica** social e institucionalmente para los profesionales del Ministerio Público, pues en la actualidad, brindar un servicio de calidad se ha convertido en un punto de suma relevancia para toda entidad, y en especial para los directos usuarios que acuden por el servicio de administración de justicia. Para dicha finalidad, es esencial contar con indicadores que hagan posible la valuación de la calidad de los servicios que se están impartiendo. Dicho proceso es de gran complejidad y para lograrlo se deben evaluar elementos como la accesibilidad al servicio (en este caso el acceso a la justicia), así como la capacidad de respuesta que brinda la entidad, y la confiabilidad de los servicios brindados. El cumplimiento de estos aspectos es considerado como fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios, por lo cual, serán explicados a detalle en el transcurso de la presente investigación.

Por ello se ha planteado como **problema general** ¿cuál es el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020? Y se han formulado 3 problemas específicos: 1)¿Cuál es el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?, 2)¿Cuál es el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?, 3)¿Cuál es el impacto de la confiabilidad de los servicios brindados como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal Lima de Centro 2020?.

De igual forma se ha definido el **objetivo general**: Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020; y se propusieron 3 objetivos específicos: 1) Analizar el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías

durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020; 2) Analizar el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020; 3) Analizar cuál es el impacto de la confiabilidad de los servicios brindados como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

II MARCO TEÓRICO

En cuanto a la **base epistemológica**, podemos señalar que teniendo en consideración que el Funcionalismo resulta ser una corriente sociológica que postula que todos los aspectos de una sociedad - sea a nivel normativo, institucional o de funciones - se deben a un determinado propósito o función para su supervivencia, es que consideramos que, desde un enfoque funcionalista nuestra investigación busca, que tanto en el plano funcional y normativo, el Ministerio Público opere de manera sistematizada con el propósito de cumplir con sus funciones descritas en la constitución y normas infra constitucionales. (Cadenas, 2016)

Como antecedentes **internacionales** se tiene respecto a la **gestión fiscal** lo establecido por González (2017) quien señala que, en el caso del Estado costarricense, tanto la policía como la defensoría, la judicatura y el mismo Ministerio Público se encuentran supeditados al Poder Judicial. Esta realidad genera efectos negativos en relación a la autonomía para la gestión de cada entidad, lo cual, se incrementa debido a la inexistencia de una dirección ejecutiva encargada solamente de velar por los asuntos de carácter administrativo. Lo antes mencionado impide que dichas entidades elaboren programas individuales para el desempeño de su gestión, sin embargo, en el caso de los despachos fiscales, la gestión particular también denominada “autogestión” de la institución se encuentra a manos del fiscal general subrogante. Además de ello, el autor señala que en Costa Rica se está planteando el proyecto de fiscalías electrónicas, es decir, la digitalización de las actividades desarrolladas en los despachos fiscales.

En lo que respecta a la gestión fiscal en Chile, Bustos (2012) afirma que las Fiscalías Locales repartidas lo largo del país están a cargo de un Fiscal Jefe, quien dirige la unidad, siendo este el responsable final de la gestión Jurídica y administrativa de la misma. Dependiendo del nivel de ingreso de casos, lo secundan fiscales adjuntos, quienes son responsables de la gestión jurídica de los casos que tengan asignados y, por último, existe un equipo de apoyo

formado por profesionales y técnicos, del área jurídica y administrativa, que dan soporte a la tramitación de las investigaciones.

Respecto a la gestión fiscal y su forma de afrontar la pandemia en Colombia, la Fiscalía General de la Nación (2020) establece que, en La Rama Judicial, tanto en lo que se refiere a la Fiscalía General de la Nación, como al Consejo Superior de la Judicatura, ha tomado diversas medidas dirigidas a enfrentar el reto simultáneo de mantener en funcionamiento el sistema de administración de justicia y mitigar el riesgo de contagio por el COVID-19. El Consejo Superior de la Judicatura ha suspendido en diversas ocasiones los términos judiciales en todo el país, aunque progresivamente ha ido estableciendo y ampliando excepciones a esta suspensión con el fin de facilitar la realización de actuaciones y audiencias en el mayor número de temáticas posibles. La primera suspensión de términos se estableció en el Acuerdo PCSJA20-11517 del 15 de marzo y la última ampliación e inclusión de excepciones a la suspensión de términos se consagró en el Acuerdo PCSJA20-11556 del 22 de mayo. La Fiscalía, en línea con los esfuerzos realizados por el Consejo Superior de la Judicatura, a través de diversas resoluciones, acuerdos y circulares, ha promovido el trabajo en casa, la adopción de protocolos internos de bioseguridad y ha coordinado esfuerzos para realizar audiencias virtuales y ampliar progresivamente las temáticas de las mismas. Mediante la Circular 0019 del 29 de mayo de 2020, la Fiscalía amplió las medidas de emergencia sanitaria en la entidad hasta el 30 de junio en concordancia con lo establecido por el gobierno nacional.

Finalmente, Sospedra (2020) señala que en España el RDL16/2020 ha incorporado unas medidas generales, procesales y organizativas, que tienen por objeto dar una salida ágil a los procesos suspendidos por el estado de alarma, dar una respuesta específica a la litigiosidad que deriva de la situación de emergencia sanitaria y garantizar la salud de todo el personal al servicio de la Administración de Justicia, como de los ciudadanos y de los profesionales que se relacionan con dicha Administración, en tanto perdure la situación de riesgo derivado del COVID-19. En cuanto a ello, el autor afirma que se puede distinguir dos bloques de medidas generales: 1) medidas organizativas, que se

dirigen principalmente a cumplir funciones de prevención para la salud pública; y 2) medidas procesales, que tienen como principal objetivo la agilización de los procesos pendientes y de los originados por la emergencia sanitaria.

Como antecedentes **nacionales** se tiene respecto a la **gestión fiscal** lo afirmado por Tafur (2017), quien establece que El Ministerio Público como entidad pública, su labor está encaminada a buscar el máximo valor público en sus intervenciones, es decir el logro eficaz y eficiente de las acciones que emprende, en este caso la defensa de la legalidad como elemento del Estado de Derecho. En ese marco, la autora señala que el sistema de justicia en el Perú, a pesar de que en los últimos años se ha destinado mayores presupuestos, en especial lo referido a la mejora de las remuneraciones de los jueces y fiscales, en la mejora de condiciones operativas y logísticas, la percepción ciudadana sobre su labor no es la adecuada, es así que de conformidad con los estudios efectuados, se evidencia que el 87% de la población considera deficiente el servicio de justicia, siendo los factores preponderantes de tal determinación la corrupción y la vulneración de los plazos razonables de cada proceso. Sin embargo, la valoración de satisfacción de los usuarios que se tiene del Ministerio Público, cuya labor se expresa a través de las fiscalías a nivel nacional fue de 50%, resaltando entre los atributos su confiabilidad y el trato amable recibido. Cabe mencionar que, esta valoración aún está muy lejos de estar en un nivel satisfactorio, pues 1 de cada 2 usuarios aún lo considera deficiente, por tanto, este debería ser el reto de esta institución, para que, basado en criterios como la mejora continua, la identificación de buenas prácticas de gestión y lecciones aprendidas, se contribuya a una mejora continua del servicio en pro de una administración de justicia adecuada y confiable.

De la misma manera, tenemos lo establecido por Zapata (2018) respecto a las fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Respecto a ello, la autora señala que la principal función de la Fiscalía es la defensa de los derechos ciudadanos y de los intereses públicos. Según Ley 30364, le corresponde intervenir en todos los casos de delitos relacionados con la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo

familiar, especialmente cuando las víctimas son niños, niñas y adolescentes. En tal sentido, la Fiscalía tiene un rol importante en la atención y protección de las mujeres y niñas víctimas de violencia, de donde se desprende la importancia de incorporar el enfoque de género en las investigaciones en los casos de violencia de género y feminicidio.

En lo que respecta a la forma de afrontar la realidad pandémica por parte del sistema judicial en el Perú, García (2020) señala que en nuestro país, donde no se cuenta con procesos orales ni expediente judicial digital de uso generalizado en todas las especialidades y en todo el país, se han tomado algunas medidas de urgencia para poder seguir operando. Por ejemplo, la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada obligó a los jueces a ir a los despachos judiciales en días específicos a recoger los expedientes y llevarlos a sus casas para que pudieran seguir dictando sentencias. Si bien es una medida que permite continuar con los servicios, es importante que este tipo de iniciativas vayan acompañadas de mecanismos que garanticen la seguridad documental. Así mismo, el autor establece que el Poder Judicial peruano habilitó una mesa de partes virtual y una cuenta de correo electrónico al que las personas pueden mandar sus escritos y la Corte se encarga de sumarlo a los expedientes. En este caso, se ha puesto un fuerte énfasis en las capacitaciones a los funcionarios en el manejo del expediente electrónico. También se ha invertido en incrementar el acceso seguro a los sistemas de información.

En cuanto a ello, Cedamanos (2020) señala que el tema Institucional es significativamente débil en nuestro país, y como lo refleja el detalle del Ranking global de competitividad, el Perú, en la mayoría de los elementos que componen ese pilar, se encuentra en posiciones por debajo del 100, ejemplo de ellos: fiabilidad de los servicios de la policía, independencia judicial, carga de regulación gubernamental, derechos de propiedad, visión a largo plazo del gobierno, etc. Por lo cual, el autor señala que las políticas públicas implementadas en nuestro país para afrontar la pandemia deberían enfocarse principalmente en reducir al mínimo las brechas de nuestras capacidades como Estado.

Respecto a ello, Sayán (2020) establece que el día viernes 8 de mayo de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 626-2020-MP-FN, mediante el cual, se aprobó el “Protocolo de retorno progresivo a las actividades laborales, trabajo remoto y medidas sanitarias en el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación al término del Estado de Emergencia decretado a consecuencia de la pandemia Covid-19”. El objetivo del protocolo aprobado por la Fiscalía de la Nación pretende brindar lineamientos generales a los funcionarios y servidores del Ministerio Público, para el retorno a las actividades laborales al término del aislamiento social obligatorio dispuesto por el Gobierno Nacional. Asimismo, busca preservar la salud y las condiciones idóneas de bioseguridad para todos sus integrantes, en el desempeño de sus funciones, estableciendo medidas de prevención, protección, así como, el mantenimiento y salubridad de los ambientes en todas las sedes del Ministerio Público para evitar la propagación de la enfermedad. De la misma manera, el autor señala que durante la emergencia sanitaria no habrá atención al público, a excepción de aquellos casos en los que sea indispensable, para lo cual, se deberá contar con la autorización motivada del despacho fiscal.

Por su parte, Segovia (2020) afirma que la función fiscal no ha cesado, sino que se ha visto limitada debido a que esta es muy compleja y tiene un gran campo de acción, pues no se reduce a la participación de los fiscales en las audiencias, sino a la labor de investigación del delito e impulso de la misma. La Constitución peruana, establece en el art. 159, que el Ministerio Público dirige la investigación del delito desde su inicio y es el titular del ejercicio público de la acción penal. Así, en palabras del Fiscal Supremo Pablo Sánchez Velarde, eso hace que el Ministerio Público peruano sea una institución fundamentalmente persecutora del delito. Dado esa carga constitucional que tiene el Ministerio Público no puede parar su labor y al contrario se erige como el motor del sistema criminal.

Para desarrollar la **variable gestión del servicio en fiscalías** se ha tomado como referencia lo establecido por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2012), dicha entidad señala que la gestión de la institución impacta

directamente en el cumplimiento de los procesos principales de trabajo involucrados. Los procesos principales deberán estructurarse en forma tal de permitir la adecuada atención de los casos que ingresan a la fiscalía. En este sentido, se asume la idea de que un sistema acusatorio no se caracteriza por llevar todos los casos a juicio, sino más bien por aplicar salidas adecuadas para cada caso que ingresa. En ese sentido, no será la misma complejidad la de un caso que no constituye delito o sobre el cual no puede hacerse una investigación y debe desestimarse, que aquel que requiere una investigación para ser probado en el juicio. Esta diferencia de complejidad debe manifestarse en un tratamiento diferenciado para cada caso concreto, todo ello con la finalidad de lograr brindarle una adecuada atención a cada uno de los justiciables.

Así también sobre la **categoría accesibilidad** es considerada como un elemento fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios que reciben determinado servicio especialmente cuando se trata de asuntos vinculados con la administración de justicia, en cuyo caso se trata también de un derecho fundamental, del cual, gozamos todos los ciudadanos.

En cuanto a ello, De Lorenzo (2019) señaló lo siguiente: El acceso a la justicia es un principio básico del Estado de Derecho y un derecho instrumental esencial para hacer valer los demás derechos humanos, restablecer derechos y resarcir a las víctimas, entre otras cosas. Constituye una concreción inmediata del derecho a la tutela judicial efectiva que proclama y garantiza el artículo 24 de la Constitución Española, así como el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos. El derecho de acceso a la justicia incluye un acceso a los tribunales en igualdad de condiciones y la igualdad ante estos.

Respecto al concepto de acceso a la justicia, Nava y Breceda (2017) mencionaron lo siguiente: El acceso a la justicia se puede analizar como la potestad individual o colectiva de cualquier miembro o comunidad de la sociedad —con independencia de desigualdades sociales y económicas— de acudir a instituciones estatales y paraestatales que administran justicia para una defensa digna durante el procedimiento judicial; mismas que deberán de garantizar una resolución basada en los preceptos de inmediatez, transparencia, autonomía, objetividad, no onerosidad e imparcialidad. Es

trascendente mencionar que las instituciones no se limitan a estructuras nacionales o locales, sino que tienen un ámbito extraterritorial (respecto al Estado), al observar tribunales, cortes y comisiones a nivel internacional.

De la misma manera, Islas (2017) hizo referencia a la importancia del acceso a la justicia afirmando lo siguiente: El acceso a la justicia es ofrecer a todas las personas por igual, las posibilidades de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa *de sus* derechos y obligaciones, esto a través de servicios de justicia pronta, expedita y ágil, de acuerdo a sus necesidades, incluyendo por supuesto a los grupos vulnerables.

Quispe (2018) señaló que: El acceso a la justicia desde mediados del siglo XX constituye un derecho humano. Ha sido reconocido en diversos instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, del derecho penal internacional y del derecho internacional humanitario. Lo mismo sucede a nivel nacional por cuanto ha sido recogido en diversas Constituciones como un derecho humano.

Cordero (2017) afirmó que: El acceso a la justicia proporciona a los individuos y organizaciones de la sociedad civil una herramienta para proteger sus derechos de acceso a la información y participación, ya que les permite cuestionar las decisiones que, a su juicio, no han considerado sus intereses. Asegura asimismo que existan instancias judiciales y administrativas pertinentes para proteger los derechos ambientales mediante un proceso judicial independiente y expedito, que contemple la reparación por daño ambiental.

En cuanto a ello, Arciniegas y Mejías (2017) señalan que brindarle diversas posibilidades de acceso al usuario a la información y demás datos importantes de la entidad es fundamental para brindar un servicio de calidad.

De la misma manera, Torres y Lastra (2008) afirman que otorgar múltiples posibilidades de acceso al usuario con las autoridades encargadas de la entidad es esencial para lograr la satisfacción del usuario.

Por su parte, Figueroa (2013) establece que es necesaria la existencia de múltiples canales entre la entidad y el usuario, con la finalidad de que estos

últimos puedan tener acceso tanto a la información importante como a las autoridades encargadas de brindar el servicio.

En cuanto a ello, Robledo (2015) afirma que la accesibilidad a los datos como a la personal encargado de atender a los usuarios es parte primordial al momento de brindar un servicio de calidad.

De la misma manera, Rodomiro (2010) establece que en caso de que la accesibilidad no se encuentre dentro de la atención brindada es posible que el usuario no se vea satisfecho con el servicio obtenido.

Por último, Harwood (2007) establece que la accesibilidad es uno de los factores que debe ser analizado al momento de evaluar la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Galindo e Ibarra (2014) aseguran que, para lograr la prestación de un servicio de calidad, es menester que el usuario tenga pleno acceso a los datos que son de su importancia, así como, que los miembros de la entidad y los usuarios tengan contacto directo.

Lo antes mencionado es confirmado por Fernández (2000), quien considera que la accesibilidad a la información respecto a los servicios brindados por determinada entidad se considera como un elemento básico para la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, Islas (2017) asegura que el acceso a la justicia debe ser igual para todos los ciudadanos, lo cual, se traduce en acceso igualitario a toda la documentación y las autoridades pertinentes.

Esto se traduce en que todo ciudadano goza de dicho derecho. En otras palabras, el acceso a la justicia hace referencia a un derecho consolidado actualmente y es considerado como parte de los derechos definidos como de primera generación. Esto es teóricamente, pero en la práctica ¿es realmente efectivo el acceso a la justicia? Efectivamente sería muy arriesgado aseverar que este derecho humano es aplicado de forma eficiente y equitativa en todos los países y en beneficio de todos sus ciudadanos. De lo que no hay duda es de la suma relevancia que tiene este derecho en el ejercicio de otros derechos

humanos que no hayan sido reconocidos o por el contrario, hayan sido vulnerados.

Respecto a la **categoría capacidad de respuesta**, hace referencia a aquella actitud para responder rápidamente, mostrada a sus usuarios por parte de quienes brindan un servicio. De la misma manera, el compromiso de satisfacer los compromisos acordados y también, la accesibilidad previamente mencionada en la presente investigación forma parte de este punto.

En cuanto a su concepto, Zevallos (2018) señaló que se trata de aquella capacidad para lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios con la mayor inmediatez posible.

Por su parte, Fernández (2019) afirma que la capacidad de respuesta se refiere a aquella destreza para reaccionar de manera deliberada y en el tiempo óptimo ante las exigencias del consumidor o los cambios repentinos en el mercado, con la finalidad de mantener o adquirir una ventaja competitiva

Respecto a ello, Demuner y Becerril (2020) señalaron que esta capacidad tiene relación directa con la decisión tomada en función a las habilidades desarrolladas y al conocimiento obtenido, los cuales, son elementos fundamentales que preparan a la entidad para responder de manera óptima. Dicha capacidad de respuesta está vinculada directamente con la rapidez, organización y el desempeño con que se implementan las acciones de la entidad.

Así mismo, Carcasi (2020) señaló que la capacidad de respuesta se refiere a la habilidad que tiene la entidad para prestar soporte a sus usuarios, así como, brindar un servicio de manera inmediata. Por lo cual, es considerada como un elemento básico para lograr la satisfacción de los usuarios.

Respecto a ello, Casalino (2008) afirma que para lograr una capacidad de respuesta óptima es necesario que la entidad cuente con la cantidad suficiente de recursos humanos para poder brindar una atención óptima a los usuarios.

Por otro lado, Torres y Lastra (2008) manifiestan que una parte fundamental de para lograr un servicio de calidad es atender los requerimientos de los usuarios en tiempo oportuno.

Matsumoto (2014) señala que contar con una cantidad óptima de trabajadores y también, brindar atención inmediata a los usuarios son considerados como elementos fundamentales para prestar un servicio de calidad.

Soncini (2012) señala que la capacidad de respuesta inmediata debe considerarse dentro de los factores esenciales para brindar un servicio calidad a los usuarios.

De la misma manera, Suarez (2015) afirma que para lograr una capacidad de respuesta idónea es menester atender inmediatamente las exigencias de los usuarios.

Por último, Harwood (2007) establece que la capacidad de respuesta se basa implica la disponibilidad absoluta de la entidad para brindar atención apropiada a los usuarios.

Morales (2009) afirma que un factor esencial para otorgar un servicio óptimo es dar una respuesta inmediata a las necesidades del usuario.

Finalmente, Monsalve (2015) establece que para tener usuarios satisfechos es totalmente necesario brindar una respuesta oportuna ante las necesidades de los usuarios.

Respecto a la teoría para la **categoría confiabilidad**, se tiene a Zurita (2020) quien señaló que es aquella aptitud de la empresa para efectuar un servicio fiable, óptimo y seguro.

La confiabilidad es un término que hace referencia a aquella capacidad que debe tener toda entidad que brinda servicios para desarrollar sus actividades de forma cautelosa, segura y fiable. La confiabilidad se traduce en ofrecer el servicio correctamente desde el primer instante.

Por su parte, Andrade (2007) sostuvo que el prototipo conceptual de la calidad del servicio estudia el estado de determinados elementos tangibles que pueden ser percibidos por los sentidos del cliente. De la misma manera, el autor afirma que dichos elementos tangibles deben venir acompañados de

características esenciales en el servicio, entre las cuales, se encuentran la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

En cuanto a ello, Basantes (2017) afirma que la confiabilidad es definida como aquel servicio brindado durante el tiempo y de la forma prometida por la entidad.

De la misma manera, Zevallos (2018) señaló que la confiabilidad es aquella habilidad del proveedor de un servicio para brindarlo efectivamente.

Por su parte, Rosales (2018) manifestó que se trata de aquella capacidad para ejecutar el servicio de manera confiable y cautelosa.

Jélvez, Riquelme y Gómez (2010) establecen que para lograr la confiabilidad de los usuarios es imprescindible que la entidad asegure una prestación óptima del servicio prestado.

Según lo afirmado por Juárez, Soriano y Velásquez (2011) brindar certeza respecto a la recepción del servicio brindado es fundamental para lograr una atención de calidad para los usuarios.

Numpaqué y Rocha (2016) afirman que asegurar la obtención de un servicio óptimo y oportuno es esencial para lograr la confiabilidad en los usuarios.

Robledo (2015) señala que para lograr la confiabilidad de los usuarios es necesario que los trabajadores brinden certeza respecto a la recepción del servicio.

En cuanto a ello, Harwood (2007) afirma que la confiabilidad entre los usuarios y la entidad es un factor esencial para brindar un servicio satisfactorio. Asimismo, señala que para desarrollar dicha confiabilidad es menester garantizar la realización de un servicio íntegro. También considera que la confiabilidad es un factor estratégico para lograr la satisfacción de los usuarios.

Por último, Tafur (2017) asegura que en el caso del Ministerio Público es esencial lograr la confiabilidad de los usuarios, así como, la certeza de un servicio óptimo de manera igualitaria.

En suma, se entiende a la confiabilidad como un elemento fundamental para lograr la satisfacción de las necesidades del usuario, por lo cual, toda entidad debe asegurarse de brindar un servicio confiable (Tureta, 2007).

En cuanto a la **categoría emergente apoyo logístico**, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA 2020) en su reporte a nivel de Latinoamérica con motivo de la pandemia mundial, determinó en cada país la ausencia o existencia de la tecnología, así como su importancia para el desarrollo de los procesos judiciales que aseguran el acceso a la administración de justicia. Específicamente en Perú, se tomó la información del Poder Judicial como referente de la administración de justicia, evidenciando el teletrabajo, que, a decir de los operadores, no funciona correctamente y es mínimo, así como no se prevé aún la gestión telemática, siendo la labor presencial aún elevada.

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación desarrollada fue de **tipo básica**, es decir se ha buscado a través de los estudios el obtener nuevos conocimientos, partiendo de la teoría seleccionada. Conforme lo estableció Azaya (2016) cuando la denominó investigación pura, teórica o dogmática, se ha iniciado del marco teórico sobre gestión en el servicio Fiscal y se ha permanecido en él, analizando también las fuentes conceptuales sobre acceso a la justicia, capacidad de respuesta de quienes son los responsables del servicio y qué se entiende por el nivel de confiabilidad respecto al servicio brindado; logrando la finalidad de confrontar dichas teorías con los hallazgos encontrados, incrementando de esa manera los conocimientos científicos y filosóficos atinentes a la gestión Fiscal en la administración de justicia durante la emergencia sanitaria, sin haber llegado a contrastarlos con ningún aspecto práctico.

En cuanto al diseño de investigación, en la presente se desarrolló el **diseño fenomenológico**, el cual, se basó esencialmente en las experiencias individuales subjetivas de los ocho (08) trabajadores (04 asistentes administrativos y 04 asistentes de función Fiscal) del Ministerio Público, específicamente del Distrito Fiscal de Lima Centro, que participaron en el estudio específico, volcando sus experiencias, impresiones y opiniones sobre el fenómeno materia de estudio.

Así, se pudo caracterizar y conocer las propiedades de las personas intervinientes y del fenómeno que se escogió para el estudio, captando la información de manera independiente mediante entrevistas personales; además por medio del diseño planteado se pudo comprender y describir la experiencia y conocimiento de las personas frente al fenómeno analizado, conforme lo sostuvo Martínez, 2018.

3.2. Categorías, subcategorías matrices de categorización

Las categorías y subcategorías estudiadas fueron:

A) Accesibilidad.- Subcategorías:

- Posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal.
- Posibilidades del usuario a hablar con el fiscal.

B) Capacidad de respuesta.- Subcategorías:

- Suficiente cantidad de empleados para atención al público.
- Tiempo oportuno de atención.

C) Categoría: Confiabilidad.- Subcategorías:

- Certeza en la recepción del servicio.
- Prestación del servicio integral.

3.3 Escenario de estudio

La presente investigación ha tenido como escenario de estudio las oficinas del Ministerio Público, que como bien se conoce, cuenta con un sistema fiscal y aparte un sistema administrativo de apoyo al primero. Por ello se ha elegido específicamente los despachos Fiscales del Distrito Fiscal de Lima Centro, puesto que se buscó analizar el impacto de la emergencia sanitaria que nos encontramos atravesando durante el presente año 2020, en relación a la gestión del servicio fiscal. No se hizo distinción de especialidad ni jerarquía de los despachos fiscales, por cuanto el fenómeno estudiado ha generado sus efectos de manera universal. Solamente se eligió el Distrito Fiscal de Lima Centro, de entre los 34 Distritos Fiscales a nivel nacional, considerando que la capital siempre ha tenido la mayor incidencia de carga ingresada, así como atención a los usuarios por dimensión demográfica, a diferencia de los demás sectores existentes, en consecuencia, ha sido considerado un escenario con importancia representativa para el estudio realizado. (Ministerio Público, 2019)

3.4 Participantes

La presente investigación fue desarrollada con la participación activa de cuatro asistentes de función administrativa y cuatro asistentes de función fiscal, todo ello con la finalidad de emplear el diseño fenomenológico de investigación mediante el desarrollo de entrevistas a los participantes.

De acuerdo a la Ley Orgánica del Ministerio Público – D. Leg. 052 (10-03-81) en su art. 31, establece el nombramiento de personal auxiliar y

administrativo por parte del Fiscal de la Nación. Esta norma se interpreta conjuntamente con los D.Leg. 276, 728 y 1057, que son los regímenes laborales bajo los cuales se encuentran sujetos los auxiliares de despachos Fiscales del Ministerio Público, Asistentes/Especialistas Administrativos (Mesa de Partes) y Asistentes de Función Fiscal (elaboración de proyectos y otras funciones de apoyo a la labor del Fiscal en despacho).

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la Entrevista para la recolección de datos.

En relación a las entrevistas, éstas se aplicaron a un grupo de 8 trabajadores del Ministerio Público, en su condición de directos colaboradores de los despachos fiscales. El objetivo fue recoger las impresiones u opiniones relacionadas a la novedosa e inédita experiencia en el desempeño funcional durante la emergencia sanitaria con motivo de la pandemia por COVID-19, así como las situaciones de diversa índole que han venido atravesando en la nueva realidad institucional.

Tabla 1: Características y datos de los participantes entrevistados

Tabla de entrevistados

	CÓDIGO	EDAD	PROFESIÓN	CARGO EN EL MINISTERIO PÚBLICO	AÑOS DE SERVICIO
1	AA-01	55	secretaria	Especialista administrativo	36
2	AA-02	41	abogado	Asistente administrativo	5
3	AA-03	52	abogada	Asistente administrativo	21

4	AA-04	43	abogada	Asistente administrativo	15
5	AFF-01	33	abogada	Asistente en función Fiscal	5
6	AFF-02	32	abogado	Asistente en función Fiscal	5
7	AFF-03	47	abogada	Asistente en función Fiscal	18
8	AFF-04	40	abogada	Asistente en función Fiscal	14

Fuente: Elaboración propia

Durante toda la investigación se ha mantenido siempre la reserva de la identidad de los entrevistados, situación que no incidirá en los resultados obtenidos.

Nomenclatura: AA : Asistente administrativo/Especialista administrativo

AFF: Asistente en función Fiscal

Los números correlativos son para diferenciar y ordenar.

Se utilizó el instrumento Guía de entrevista, que mereció la validación de dos profesionales seleccionados, con identidad anónima, tomando en cuenta su experiencia y trayectoria en el servicio Fiscal.

Las entrevistas que se aplicaron fueron semiestructuradas y no tuvieron por finalidad generalizar los datos estadísticos, sino, propiciar un acercamiento a la realidad concreta, para recabar el sentir y las apreciaciones individuales sobre el quehacer institucional.

Asimismo, se elaboró una Lista de observación (chequeo) tomando en cuenta las apreciaciones diferenciadas de los entrevistados, así como el énfasis detectado en las dos últimas preguntas relacionadas a la categoría *Confiabilidad*, que mereció aclaración y repreguntas.

En cuanto al análisis de documentos se tomaron en cuenta las referencias bibliográficas específicas a las tres categorías y sub categorías de investigación, para demostrar su validez o contraste con el fenómeno estudiado y los hallazgos identificados.

3.6 Procedimiento

Debido a que en la presente investigación se utilizó como técnica la entrevista, esta se desarrolló con su respectivo instrumento guía de entrevistas, y debido al distanciamiento social se efectuó a través del sistema informático zoom, luego los resultados de las mismas fueron transcritos y trasladados al soporte electrónico Atlas ti. 7.5.4, siendo analizados mediante la codificación, citas a detalle y memos que fueron organizados en tablas de resultados como hallazgos de investigación.

Se eligió como estrategia y procedimiento de análisis de los datos el empleo de la Categorización y la Triangulación.

Para Desarrollo de la categorización: Los objetivos de la investigación han sido descompuestos en categorías y sub categorías, a fin de analizarlos con mayor profundidad, siendo las siguientes categorías:

- Accesibilidad
- Capacidad de respuesta
- Confiabilidad

Desarrollo de la Triangulación: que definió Yapu (2013) como la ubicación de dos puntos en un gráfico para conectar con un tercer punto hasta ese momento no conocido, permitiendo validar como en esta investigación un primer dato (las preguntas formuladas a los entrevistados), con un segundo dato (las observaciones detectadas al participar) y los datos de los documentos (teoría seleccionada). Los

tres datos han sido contrastados entre sí, con la finalidad de arribar a conclusiones específicas respecto al problema investigado.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista en profundidad	Guía de entrevista
Observación	Lista de Observación de chequeo
Análisis documental	Guía de análisis

Nota. se muestra las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la presente investigación

3.7 Rigor científico

El rigor científico según Arias y Giraldo (2014) Lo conforman los criterios principales, el compromiso social y ética del investigador. En ese sentido se analizan los instrumentos aplicados, el muestreo, la saturación teórica y la integridad del investigador.

En este punto se debe precisar que la investigadora, dada las limitaciones de la investigación en época de estado de emergencia, es que se vio limitada al aplicar las técnicas de investigación, así también para el recojo de las muestras; sin embargo, el presente trabajo mantiene su rigor científico, ya que de la aplicación de las técnicas de investigación se pudo observar y analizar el fenómeno jurídico social objeto de investigación, vinculado a la gestión de políticas públicas, siendo analizado de manera objetiva.

Se aplicó el criterio de la transferibilidad, que según (Noreña, 2012) consiste en la posibilidad de transferir los resultados de una investigación a otras realidades, a través de la descripción detallada del contexto investigado, así como de los participantes; este procedimiento sirve para comparar y contrastar los hallazgos

con estudios previos. Por ello no se llegó a una generalización, tampoco a resultados estadísticos sino a la saturación de los datos.

3.8 Método de análisis de datos

Con la finalidad de analizar los datos informativos compilados en el desarrollo de la presente investigación, se emplearon los siguientes métodos:

- Método descriptivo: en el presente trabajo se aplicó el método descriptivo porque se describió el fenómeno objeto de estudio tal como refiere el autor Tamayo y Tamayo (2006), quien afirma que este método de investigación implica describir, registrar, analizar la constitución de los fenómenos sociales y se enfoca en las conclusiones predominantes o respecto a la forma en que determinado grupo social funciona en la realidad.
- Método analítico: se aplicó el método analítico debido a que se analizaron las opiniones de los entrevistados, no para arribar a las conclusiones tal como establece el autor Hernández (2017), quien establece que este método de investigación es aquel que se basa en la descomposición de un todo desmembrándolo en sus elementos con la finalidad de analizar su naturaleza, causas y efectos en la sociedad. Este análisis se basa esencialmente en observar y evaluar un hecho concreto.
- Método inductivo: la organización y razonamiento de los datos se realizó desde lo particular a lo general a partir de una teoría logrando una conclusión general, tal como lo establece Sampieri (2006), quien asegura que este método es aplicado en los principios manifiestos a casos concretos, a partir de un enlace de razonamientos.

3.9 Aspectos éticos

Se asevera que los resultados obtenidos con el desarrollo de la presente investigación no tienen incidencia negativa ni son contrarias a las normas

morales, religiosas y jurídicas. De la misma manera, en la presente investigación se respetan los derechos del autor, por lo cual, se hacen referencias de acuerdo a las normas internacionales de citación, en este caso, se ha utilizado la Norma internacional de referencias APA.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Consideraciones preliminares de los resultados por categorías

Con el fin de facilitar la comprensión de los contenidos, a continuación, se presenta la Tabla de terminología utilizada en la investigación con el método del software Atlas.ti V 7.5.4, definiendo los términos utilizados:

Tabla 3 *Términos y definiciones utilizadas*

Término	Definición utilizada
Atlas. Ti. 7.5.4.	Para el soporte del análisis cualitativo, se emplean programas informáticos con un software especializado, empleando instrumentos que coadyuvan a la labor de disminuir los datos que se han obtenido durante la investigación dentro de un paradigma cualitativo, puesto que, son conglomerados de herramientas para el análisis cualitativo de grandes textos, vídeos y gráficos.
Categoría	De acuerdo a lo establecido en la teoría de Glaser y Strauss, la categoría es definida como un elemento conceptual. Se considera que la categoría es un constructo analítico de carácter superior que explica la hipótesis de partida (deducción) o conceptúa la teoría (inducción). Esta categoría tiene su origen en la naturaleza cualitativa en el planteamiento de la investigación. Al trasladarse a Atlas Ti, se cambió de denominación a Código.

Código	Este término hace referencia a aquel constructo interpretativo de carácter básico, el cual, tiene la función de identificar ideas, temas en la información y significados. De acuerdo con lo establecido por Auerbach y Silverstein (2003), el código se identifica con el tema. Por su parte, Seidel y Kelle (1995) afirman que la función principal de los códigos no es el establecimiento de determinados fenómenos sino, estos son mecanismos heurísticos, puesto que, para el descubrimiento aparece en Atlas ti.
Citas	También denominado pasaje o segmento, siendo este la parte de la información cualitativa con un significado de importancia, es considerado como la unidad esencial para el análisis, la cual, tiene como función servir de contexto al código. De acuerdo con lo establecido por Auerbach y Silverstein (2003), con información de relevancia se refiere a extractos de la transcripción que manifiestan un pensamiento claro vinculado con la problemática de investigación.
Familia de códigos	Este término hace referencia a un conjunto de códigos con determinado criterio. Su función es exclusivamente operativa o instrumental y no cuenta con una entidad de análisis. De acuerdo con lo señalado por Auerbach y Silverstein (2003), el tema es considerado como aquel conglomerado de ideas repetidas en los datos.
Redes semánticas	También denominada esquema de representación en Red, hace referencia a aquella manera de representar el conocimiento lingüístico, en la cual, los conceptos y sus vinculaciones son representadas a través de un grafo. Según lo señalado por Sigman y Ceci (2005) como se citó en Garófalo, Galagovsky y Alonso (2015), si carece de ciclos, las redes pueden visualizarse como árboles.

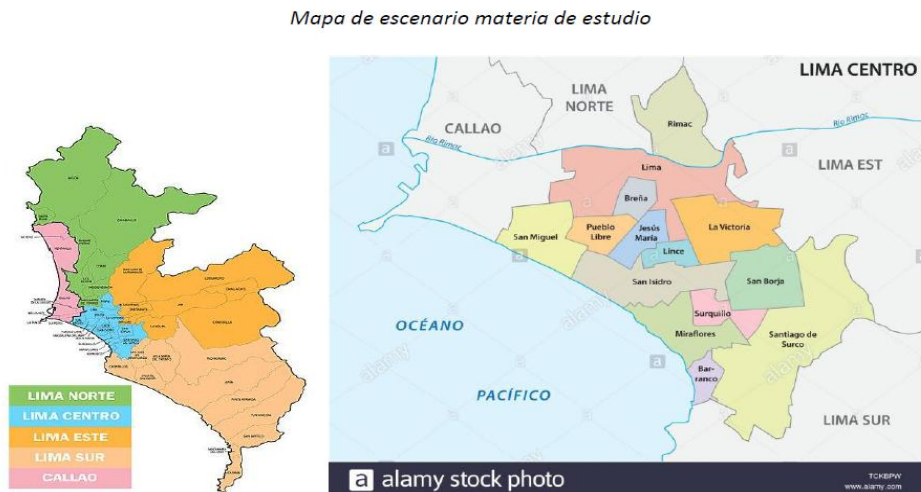
Concepto	Se refiere a aquel constructo, en el cual, se articula el análisis y la teoría. En un principio, fue concebido dentro del modelo (o teoría) para luego concretarse en un código. Según Silverman (2013), el concepto se puede definir como aquella idea que se deriva de un modelo previamente dado.
----------	--

Fuente: Glaser y Strauss (1967), Auerbach y Silverstein (2003), Seidel y Kelle (1995), Silverman (2013), Sigman y Cecci (2005) y elaboración propia.

En la Figura 1 se describe de manera gráfica el escenario de ocurrencia del tema de estudio el local del Ministerio Público – sedes de la fiscalía penal de Lima- .

La identificación de los actores principales del estudio son asistentes de función fiscal.

Figura 1 *Representación gráfica del escenario de estudio*



Fuentes:
https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fes.wikipedia.org%2Fwiki%2FArchivo%3AMapa_Lima_Metrop

litana_Distritos.JPG&psig=AOvVaw0OcjwyETC2nG4LOtcECLVI&ust=1606702731353000&source=images&cd=vfe&ved=0CAIQjRxqFwoTCMjwwZ7Ypu0CFQAAAAAAdAAAAABAP

<https://c8.alamy.com/compes/tckbpw/zona-centro-de-lima-mapa-administrativo-y-politico-en-espanol-tckbpw.jpg>

Nota: La figura representa el planteamiento general del tema investigado en cuanto a los trabajadores participantes.

Tabla 4 *Categorización Accesibilidad*

Sub categorías	Preguntas
Posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal	<p>1.- ¿Cuántos años viene laborando en la institución y qué funciones desempeña?</p> <p>2.- ¿Qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la emergencia sanitaria en el presente año 2020?</p> <p>3.-¿En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido la posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal?</p>
Posibilidades del usuario a hablar con el fiscal	<p>4.-¿De qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?</p>

Preguntas para la categoría Accesibilidad

Tabla 5***Categorización Capacidad de respuesta***

Sub categorías	Preguntas
-Suficiente cantidad de empleados	5.- Díganos ¿Qué cantidad de personas labora en el despacho donde desempeña usted sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?
-Tiempo oportuno de atención	
Al publico	6.- ¿Díganos también cuánto más o menos es el promedio de demora en la atención a los justiciable, para responder a cualquiera de sus requerimientos, es excesivo o regular? 7 ¿Se cumple con los plazos como es este tema? 8.- ¿le consta que esa es el tiempo que toma en atender a los usuarios. Es diferente en otros despachos, en los turnos o de repente en otras dependencias fiscales?

Preguntas para la categoría Capacidad de respuesta

Tabla 6*Categorización Confiabilidad*

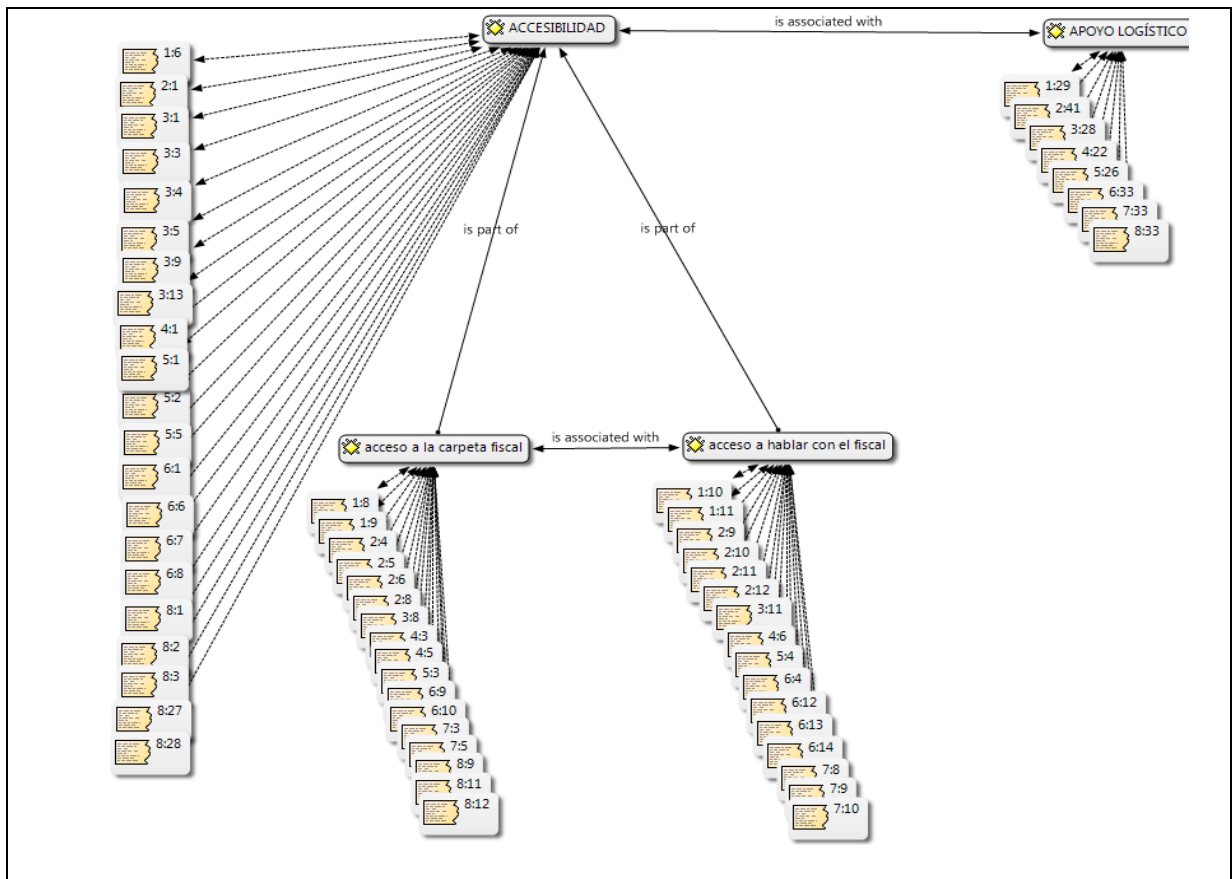
Sub categorías	Preguntas
-Certeza en la recepción del servicio Posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal	9.- ¿verifica o le consta a usted si de manera cierta, de manera fiable, se viene prestando el servicio requerido?
-Prestación del servicio integral	10.- ¿Considera usted si el servicio requerido se viene dando de manera integral, de forma informada, completa o parcial? 11.- ¿Usted considera que su persona, la institución en sí, el Ministerio Público, ha estado preparado, capacitado debidamente en todos los aspectos para poder afrontar la manera del servicio actual, la forma como vienen dando el servicio en las fiscalías? 12.- ¿Considera que ha habido un impacto en el servicio, en las fiscalías ha servido una situación que queda chocada, por decirlo de una manera coloquial, no un impacto fuerte, mediano, y de qué manera o en qué aspectos habría impactado esta emergencia sanitaria el servicio?

Preguntas para la categoría Confiabilidad

Figura 2 Red de códigos asignados por categorías y sub categorías

Categoría Accesibilidad en relación a la categoría emergente Apoyo Logístico

Logístico



La figura 2, demuestra, que existe relación entre las redes

Nota: Evaluación del grado de relación, a partir de las redes semánticas obtenidas en Atlas.ti. Autoría propia

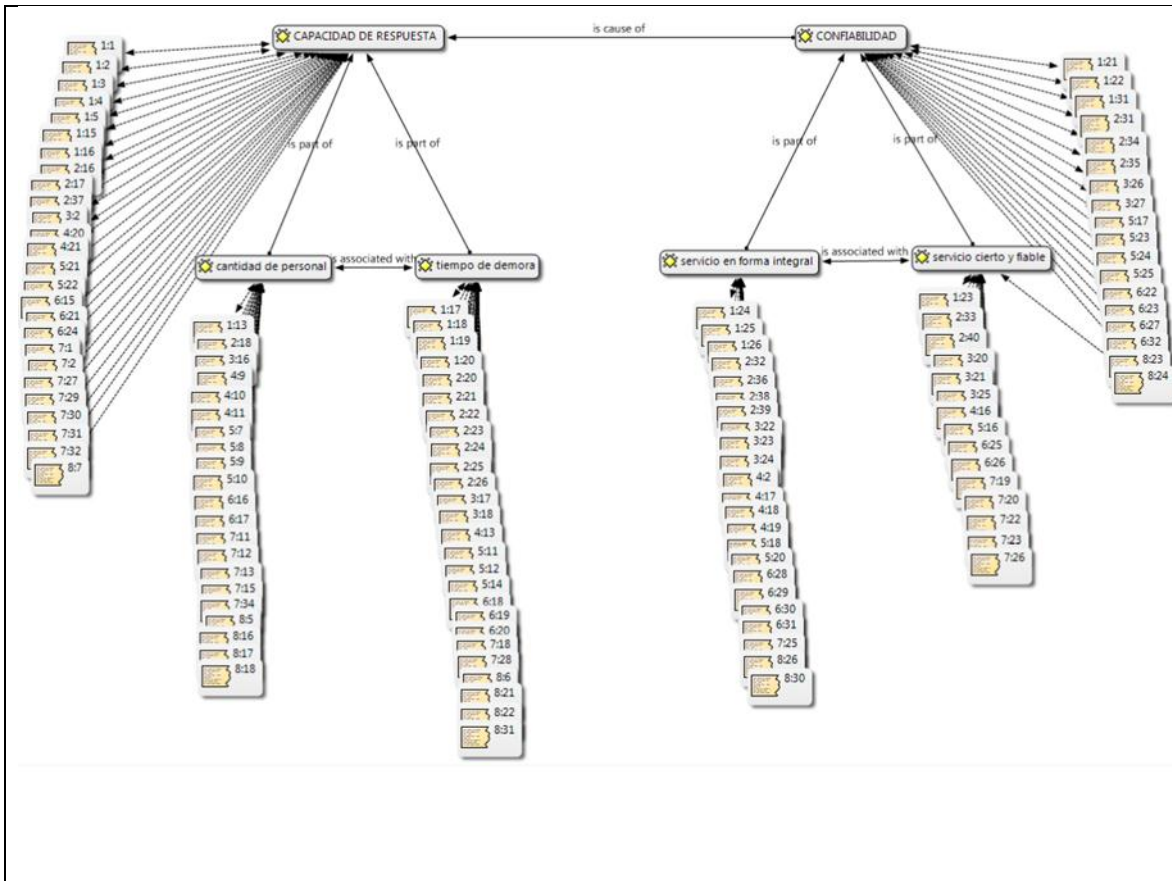
En cuanto a la Accesibilidad, los entrevistados coinciden en señalar que ha existido ciertas restricciones en la atención al público lo que ha dificultado brindar una atención óptima acorde con los intereses de los sujetos procesales, dada las limitaciones por la alarma sanitaria

Los resultados obtenidos por las entrevistas efectuadas demuestran que tanto la accesibilidad del usuario para con la carpeta y entrevista fiscal ha sido restringida debido al estado de alarma sanitaria, por lo que en este aspecto, es menester precisar como lo hemos señalado en el marco teórico, la accesibilidad resulta ser un elemento fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios que reciben determinado servicio, especialmente cuando se trata de asuntos vinculados con la administración de justicia, en cuyo caso se trata también de un derecho fundamental, del cual, gozamos todos los ciudadanos. En ese sentido los resultados armonizan con lo expuesto por De Lorenzo (2019) que señala que: El acceso a la justicia es un principio básico del Estado de Derecho y un derecho instrumental esencial para hacer valer los demás derechos humanos, restablecer derechos y resarcir a las víctimas, entre otras cosas. Constituye una concreción inmediata del derecho a la tutela judicial efectiva que proclama y garantiza el artículo 24 de la Constitución Española, así como el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos. El derecho de acceso a la justicia incluye un acceso a los tribunales en igualdad de condiciones y la igualdad ante estos.

Cabe mencionar que, con motivo de las entrevistas en profundidad, se identificó una **categoría emergente: Apoyo logístico**, la cual fue engarzada de manera sostenida en las apreciaciones y comentarios de experiencias individuales de los participantes, con la categoría accesibilidad, es decir, que la posibilidad de atención óptima a los usuarios en fiscalías, a decir de los entrevistados, tiene directa relación con las herramientas, instrumentos, apoyos diversos y especialmente la tecnología, en la medida que hoy en día, debido a la emergencia sanitaria, dicha atención y acceso de los justiciables, se ha restringido en gran medida; por ende se han advertido serias limitaciones y falta de modernidad de la logística en el Ministerio Público, lo cual debe ser fortalecido.

Figura 3 Red de códigos asignados por categorías y sub categorías

Categorías Capacidad de respuesta y Confiabilidad: Relación directa



En cuanto a la capacidad de respuesta los entrevistados coinciden en señalar, que, debido al estado de emergencia, ha habido mucho personal que ha contraído la enfermedad y han tenido que mantenerse en cuarentena en sus domicilios, lo cual ha dificultado la capacidad de atención en las fiscalías.

En ese sentido, resulta importante destacar tal como lo hemos señalado en el marco teórico que la capacidad de respuesta se ha encontrado disminuida, debido a que ninguna entidad estatal estuvo preparada para afrontar un evento epidemiológico de tal magnitud, en otras palabras, ningún país estuvo preparado para afrontar los estragos de esta alarma sanitaria. Lo expuesto refleja que el Ministerio Público como entidad pública tampoco estuvo preparada para afrontar

esta crisis sanitaria, lo cual afectó su capacidad de respuesta para brindar un servicio idóneo al justiciable, es decir, se vio afectado el compromiso de satisfacer los compromisos acordados y también, la accesibilidad previamente mencionada en la presente investigación forma parte de este punto. Estos hechos guardan relación con lo señalado por Zevallos (2018) señaló que se trata de aquella capacidad para lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios con la mayor inmediatez posible, así como de Fernández (2019) quien afirma que la capacidad de respuesta se refiere a aquella destreza para reaccionar de manera deliberada y en el tiempo óptimo ante las exigencias del consumidor o los cambios repentinos en el mercado, con la finalidad de mantener o adquirir una ventaja competitiva

En cuanto a la Confiabilidad, se ha advertido que los servidores son conscientes que el servicio que se presta no es el idóneo, dadas las dificultades que atraviesa la fiscalía.

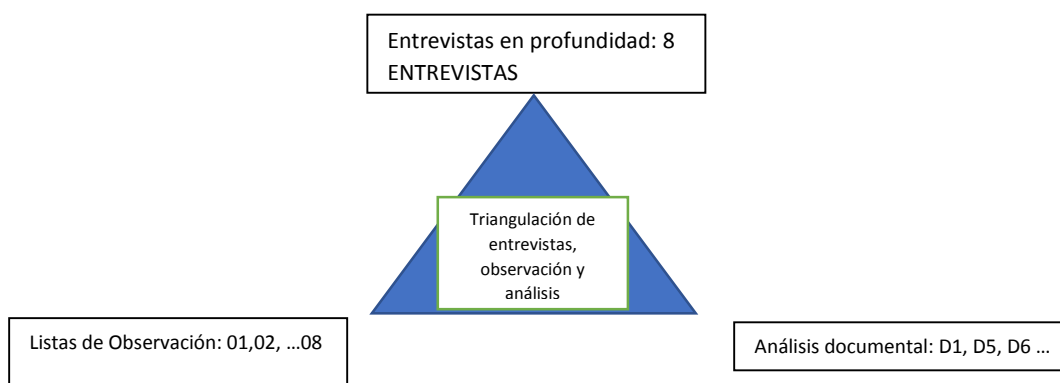
Los resultados obtenidos por los entrevistados, dan luces que, en esta época de pandemia, el servicio que presta el Ministerio Público no fue el idóneo, dada las limitaciones logísticas y humanas que se generaron con motivo de la pandemia. Esto teniendo en cuenta que la confiabilidad resulta ser un estándar de calidad de servicio prestado, tal como se ha señalado en el marco teórico por Carcasi (2019) quien sostuvo que el prototipo conceptual de la calidad del servicio estudia el estado de determinados elementos tangibles que pueden ser percibidos por los sentidos del cliente. De la misma manera, el autor afirma que dichos elementos tangibles deben venir acompañados de características esenciales en el servicio, entre las cuales, se encuentran la fiabilidad y la capacidad de respuesta, lo cual armoniza también con lo señalado por Rosales (2018) quien manifestó que se trata de aquella capacidad para ejecutar el servicio de manera confiable y cautelosa.

4.2. De la Triangulación de resultados

Al respecto se procedió a la triangulación correspondiente entre las entrevistas efectuadas, registro documental y la observación:

Figura 4

Triangulación de la categoría 1 ACCESIBILIDAD



Se tiene de las **Entrevistas:**

“Se ha restringido bastante todo lo que es la funcionalidad que el desempeño...” (Entrevista:AA-03; cita 3:1 Atlas.ti)

“...antes era presencialmente, ahora es de manera virtual, es más restringido el acceso, no? con el usuario...” (Entrevista:AA-04; cita 4:1 Atlas.ti)

“no todos los usuarios tienen conocimiento que pueden pedir una cita fiscal a través de Citaf. No todos conocen que pueden enviar escritos al correo sus consultas al correo. Entonces, debido a un tema de desconocimiento, es que ha habido una reducción de la atención al público...” (Entrevista:AFF-01; cita 5:1 Atlas.ti)

Analizando resultados de las técnicas de entrevista, observación y registro documental a través de la Triangulación de entrevistas, observación y registro documental, sostenemos que:

Con motivo de la emergencia sanitaria 2020 se han evidenciado serios inconvenientes de acceso a la administración de justicia en el campo de la función en Fiscalías, debido a la falta de información oportuna sobre los canales de atención, lo que nos lleva a sostener que no ha existido una preparación previa para asumir situaciones contingentes como una crisis de salubridad generalizada,

situación inédita en el mundo, lo cual permite resaltar las carencias estructurales y de gestión a nivel estatal, todo lo cual envuelve al Ministerio Público. Siendo así no se cumple lo que sostuvo en su momento Islas (2017) *al referirse que el acceso a la justicia es ofrecer a todas las personas, sin distinción, las posibilidades de acceder al conocimiento, ejercicio y defensa de sus derechos y obligaciones, a través de servicios de justicia pronta, expedita y ágil, de acuerdo a sus necesidades, incluyendo, claro está, a los grupos vulnerables.* El Ministerio Público no se ha encontrado preparado de manera adecuada para afrontar y solucionar los grandes requerimientos de los usuarios en un escenario de pandemia.

De acuerdo a lo observado durante las entrevistas, esta situación se explica por la deficiente implementación logística y de capacitación en el personal, quienes, a pesar de ello, han reaccionado dando lo mejor de sí, procurando superar en la medida de sus posibilidades, las limitaciones descritas.

En cuanto a la sub categoría acceso a la carpeta fiscal, se obtuvo lo siguiente:

“... como las carpetas no están digitalizados “... (Entrevista:AA-01; cita 1:8 Atlas.ti)

“...la falta de información que tiene este, las personas que quieren acceder al sistema de justicia es lo que los lleva a no tener acceso.” (Entrevista:AA-02; cita 2:4 Atlas.ti)

“...Antes era más accesible cada vez que venía que venían los usuarios que eran casi todos los días se le brindaba el acceso un poco más rápido...” (Entrevista:AA-04; cita 4:3 Atlas.ti)

“... he estado utilizando cualquier medio informático para poder tener una comunicación directa con el litigante, con el justiciable, para que esté al tanto de, de cómo va su investigación...” (Entrevista:AFF-03;cita 7:5 Atlas.ti)

Al respecto se observó en las entrevistas que, el soporte logístico es primordial para la función de atención a los usuarios: Aquí se explican varios factores: pese a las

limitadas capacidades del personal, para atender en una emergencia sanitaria nunca antes vista, se dedicaron y dieron muestras de creatividad utilizando las herramientas tecnológicas no solo oficiales, sino particulares (teléfono, whatsapp), para generar espacios óptimos de atención a los usuarios que así lo requerían. Por otro lado, la experiencia surgida sorprendió a todos con una administración documentaria no digital, lo cual demuestra que la gestión del servicio fiscal debe dar un giro importante en cuanto a modernizarse en todas sus actividades, de cara al nuevo milenio donde las Tics, son preponderantes para una atención ágil y oportuna.

Tal y como afirmaron Arciniegas y Mejías (2017), *lo analizado nos demuestra que se debe mejorar en gran medida para brindar diversas posibilidades de acceso al usuario a la información y demás datos importantes de la entidad, ya que es fundamental para garantizar un servicio de calidad.* También, Torres y Lastra (2008) tienen razón cuando afirmaron que *se deben otorgar múltiples posibilidades de acceso al usuario con las autoridades encargadas de la entidad, como tarea esencial para lograr la satisfacción del usuario.*

Esas múltiples posibilidades constituyen la información oportuna, la gestión de procesos modernos y céleres, para ir superando el actual apego de la administración pública con preferencia en la “atención presencial” y “abarrotada de papeles”.

En cuanto a la sub categoría acceso del usuario a hablar con el Fiscal, se lograron los siguientes resultados:

“...en esta etapa de pandemia puso un aplicativo que era Citaf a través del cual las personas el público podía solicitar cita, ya sea con el despacho, vía conferencia, vía telefónica.” (Entrevista:AA-04; cita 3:11 Atlas.ti)

“Ha sido bastante limitado por decir si antes era 3, 3 ó 4 a las las entrevistas. Ahora es uno o a veces ninguno.” (Entrevista:AA-04; cita 4:6 Atlas.ti)

“... muchos no, no lo solicitan porque desconocen que sí hay una manera de llegar a la Fiscalía que es a través de correo institucional

del Citaf, pedir su cita, pero muchos abogados que no están actualizados...este cambio ha sido rotundo de pronto a pasar a usar los medios tecnológicos.” (Entrevista:AA-04; cita 5:4 Atlas.ti)

“... ha empeorado en el sentido, porque antes anteriormente se daban entrevista instantánea, instantánea o un rango de un día a dos días.” (Entrevista:AFF-02; cita 6:13 Atlas.ti)

Lo advertido en las entrevistas radica en la falta de difusión de las herramientas tecnológicas implementadas en la institución como es el CITAF- Módulo de Citas Fiscales (para entrevistarse con el fiscal del caso), ello explica en parte la escasa accesibilidad, porque otra de las razones radica en que no todos los usuarios conocen las Tics, incluido un sector de abogados. La comparación es inevitable con la atención antes de la pandemia por COVID-19 cuando la modalidad presencial era muy fluida.

Cuando Figueroa (2013) estableció que *es necesaria la existencia de múltiples canales entre la entidad y el usuario, con la finalidad de que estos últimos puedan tener acceso tanto a la información importante como a las autoridades encargadas de brindar el servicio*, precisamente aludió a que toda institución estatal como el Ministerio Público debe asegurarse de difundir con amplitud y a nivel nacional en los medios comunicación masivos, no sólo las herramientas, sino los tutoriales de cómo usarlos o acceder sin inconvenientes a ellos.

Lo analizado tiene estrecha relación con lo afirmado por Harwood (2007), para quien *la accesibilidad es uno de los factores que debe ser analizado al momento de evaluar la satisfacción del cliente*; esto es, medir tanto la accesibilidad para hablar con el Fiscal y al mismo tiempo detectar los factores como demora en fijar la fecha de la cita y la calidad del trato durante la entrevista con el Fiscal.

De las entrevistas efectuadas se obtuvo una **categoría emergente: APOYO LOGÍSTICO, la cual está estrechamente vinculada a la categoría ACCESIBILIDAD**, así se evidenció:

“...nos faltan muchas herramientas que todavía nos pongan este en la parte lo que es informática, no tenemos este, no tenemos este, eh

totalmente un soporte que nos den a todo el personal.”
(Entrevista:AA-01; cita 1:29 Atlas.ti)

“...internamente ha habido dificultades, porque, por ejemplo, tenemos algunos problemas con el área de notificaciones...había pasado 4 meses desde que se dejó la denuncia por todo esto de la pandemia y no habían hasta el día de hoy, estas notificaciones...” (Entrevista:AFF-01; cita 5:26 Atlas.ti)

“...debo cuestionar en todo caso, el apoyo en la gestión actual. Es que no nos ha prestado el apoyo de materiales logísticos como las computadoras, que en mi caso he tenido que adquirir una laptop personal, una impresora multifuncional para poder desarrollar el trabajo que se me ha asignado. Tratando siempre de cumplir con los plazos, eh.. para no perjudicar al justiciable.” (Entrevista:AFF-03; cita 7:33 Atlas.ti)

“Nosotros tuvimos que esperar un promedio de dos meses, si es un poco más, dos meses y medio para que se pueda conectar este sistema del SIATF desde la casa al sistema administrativo y durante ese tiempo no se pudo ingresar nada, no se pudo tener ningún, ningún acceso a ningún expediente o a ningún expediente en lo que nosotros podíamos visualizar...” (Entrevista:AFF-04; cita 8:33 Atlas.ti)

Lo observado en las entrevistas estriba en las notorias carencias logísticas que son de conocimiento público y de larga data en el Ministerio Público, ello va de la mano con el presupuesto institucional, no cabe duda; sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria, se hicieron más cruentas, al punto que la cuarentena de tres meses calendario y posteriormente el distanciamiento social, generándose por norma oficial las modalidades de trabajo remoto al 100% y semi presencial o mixto (acudir a la dependencia fiscal de manera interdiaria); tal situación conllevó a la imperiosa necesidad de potenciar las herramientas tecnológicas, tanto hardware como software, para desempeñar las múltiples funciones fiscales desde el hogar. Tal situación sorprendió al Ministerio Público, evidenciando las limitaciones de dotar a cada servidor o Fiscal de una computadora (como sí ocurrió en otras instituciones estatales), obligándose muchos trabajadores a adquirir una, para poder cumplir con sus labores; además que el SIATF - sistema de apoyo al trabajo fiscal, de registro

de expedientes y carpetas fiscales – tuvo una extendida demora en generar acceso desde el domicilio de cada servidor. Otros problemas surgidos se vieron en las notificaciones, produciendo tremendas dilaciones en la tramitación de los casos, ya que recién se está implementando la notificación electrónica, la carpeta fiscal digital, entre otros servicios.

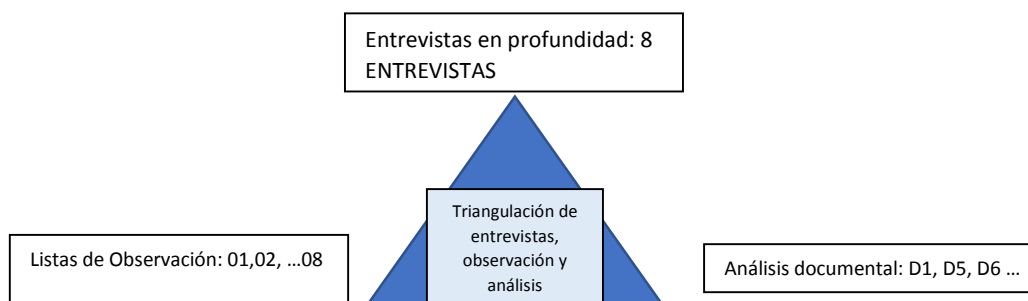
Sobre lo estudiado, García (2020) al hablar *sobre la forma que el Poder Judicial afrontó la pandemia en este año, dada la realidad de no contar con audiencias o expedientes digitales, resaltó la decisión institucional de tomar medidas urgentes para seguir operando, ya que al ver que los jueces obligaban a todos a retirar de las oficinas los expedientes para trabajarlos, se optó por enfatizar las tecnologías informáticas y ya se está ingresando con fuerza al expediente electrónico, así como a las audiencias virtuales, priorizando las capacitaciones al personal así como el acceso seguro a los sistemas.* Situación similar al Ministerio Público, que desde el mes de julio 2020 y hasta la fecha ha inaugurado algunos componentes de la novedosa Carpeta Fiscal como por ejemplo la Mesa de Partes electrónica. No obstante, las carencias logísticas se manifiestan en diversos servicios internos: Trámite documentario, notificaciones, incluso el servidor de internet que a veces colapsa, tal y como los entrevistados dejaron entrever.

A nivel regional en Colombia, la Fiscalía General (2020) *emitió una disposición para enfrentar la pandemia, mitigando los casos de contagios; así, fortaleció el trabajo desde el domicilio, generó la mesa de partes electrónica, las audiencias virtuales, suspensión de plazos procesales, entre otros.*

De lo estudiado hasta el momento, queda claro que el impacto y las medidas asumidas a raíz de la emergencia sanitaria en la administración de justicia, fue similar en el Ministerio Público y en otras instituciones tanto a nivel nacional como a nivel internacional. En dicho contexto, el apoyo logístico, especialmente el tecnológico, ha tenido un papel preponderante.

Figura 5

Triangulación de la categoría 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA



En las **entrevistas** se tienen los siguientes hallazgos:

“...desde el domicilio no es lo mismo que trabajando en la oficina.”
(Entrevista:AA-03; cita 3:2 Atlas.ti)

“...eso también adolece que nos haya agarrado a algunos administrativos desprevenidos en el manejo del sistema.” (Entrevista:AA-04; cita 4:20 Atlas.ti)

“...realmente ha cambiado, ha trastocado, creo, nuestra forma de pensar de repente en la que no era tan necesario, pero sí era necesario el tema informático.” (Entrevista:AA-04; cita 4:21 Atlas.ti)

“...nos hemos acoplado a las necesidades que ha habido, a los requerimientos que ha habido de tener que atender a las personas para poder sacar adelante el despacho...” (Entrevista:AFF-01; cita 5:22 Atlas.ti)

Analizando resultados de las técnicas de entrevista, observación y registro documental a través de la Triangulación de entrevistas, observación y registro documental, sostenemos que:

Un denominador común observado en los entrevistados es el factor sorpresa con motivo de la pandemia COVID-19, que ha replanteado la filosofía de trabajo habitual y ha influido en la capacidad de responder a las labores propias,

potenciando capacidades profesionales que antes no eran tan exigidas o no las tenían, especialmente el trabajo virtual. La capacidad de adaptación es un elemento mencionado y la voluntad de solucionar impases o problemas para atender a los usuarios es un denominador común, especialmente cuando hay personal reducido por razones de fallecimiento, licencias por enfermedad, modalidades de trabajo con aforo limitado o remoto, u otras circunstancias descritas por cada entrevistado.

Lo analizado tiene relación con lo sostenido por Fernández (2019) para quien *la capacidad de respuesta se refiere a aquella destreza para reaccionar de manera deliberada y en el tiempo óptimo ante las exigencias del consumidor o los cambios repentinos en el mercado, con la finalidad de mantener o adquirir una ventaja competitiva*. Ello nos permite reflejar la necesidad de los entrevistados de efectuar cambios repentinos sobre los estereotipos laborales institucionales, con un exigente y elevado nivel de adaptación, que incluye cambio mental y cambio organizacional. En ese aspecto, el Ministerio Público tiene una tarea pendiente.

Precisamente Carcasi (2020) señaló que *la capacidad de respuesta se refiere a la habilidad que tiene la entidad para prestar soporte a sus usuarios, así como, brindar un servicio de manera inmediata, y es considerada como un elemento básico para lograr la satisfacción de los usuarios*. Por ello, la obligatoria adaptación se sustenta en la necesidad de prepararse rápidamente ante los cambios para atender oportuna y satisfactoriamente a los usuarios de las fiscalías; todo ello en un nuevo escenario institucional donde aún existen carencias materiales y organizativas. La improvisación de prepararse ha surgido de manera individual en los trabajadores, mas no se advierte un nivel de respuesta institucional para solventar tales necesidades.

Sobre la subcategoría **cantidad de personal** se obtuvieron las siguientes triangulaciones:

“...la idea es no sobrepasar el aforo de la oficina, que son cuatro personas...” (Entrevista:AFF-01; cita 5:10 Atlas.ti)

“...donde yo trabajo hemos acogido el trabajo mixto, no? un 50 por ciento asisten los lunes, miércoles y viernes y el otro 50 por ciento asiste los martes, jueves y sábados. Es decir, la reducción ha sido al 50 por ciento...” (Entrevista:AFF-02; cita 6:16 Atlas.ti)

“...sí, en algunos despachos sí, lamentablemente, en algunos casos han habido fallecidos por el tema del COVID otros, bueno por el riesgo que tienen también, este no están haciendo labores, eso es lo que se ha podido observar en algunos despachos...” (Entrevista:AFF-03; cita 7:34 Atlas.ti)

“...tuvimos una compañera que tuvo Covid, dejó de trabajar como un mes. Bueno, ha retornado.” (Entrevista:AFF-04; cita 8:17 Atlas.ti)

Se observó la unánime postura de los entrevistados, de haber afrontado reducción de personal por el distanciamiento social, entre otras razones. Se considera que es un fenómeno inevitable en todo el Ministerio Público, dadas las características y exigencias de las normas de emergencia sanitaria nacional. Por eso no se cumple con lo que afirmó Casalino (2008), *que para lograr una capacidad de respuesta óptima es necesario que la entidad cuente con la cantidad suficiente de recursos humanos para poder brindar una atención óptima a los usuarios*. En ese sentido, el impacto generado por la emergencia sanitaria debido a la pandemia mundial, sí ha afectado el servicio en las Fiscalías, en tanto haya menos personal, se restringe la atención.

De igual forma Matsumoto (2014) señala que *contar con una cantidad óptima de trabajadores y también, brindar atención inmediata a los usuarios son considerados como elementos fundamentales para prestar un servicio de calidad*. Este enunciado deja claramente establecido que el impacto de la pandemia ha sido de tal magnitud que no se puede aspirar a cumplir con los estándares normales de atención, en razón de los riesgos sanitarios aún inminentes, lo cual hace entendible hasta cierto punto, la restricción del servicio en Fiscalías. No obstante, surgen otras alternativas de atención, basadas en la tecnología.

En relación a la subcategoría **tiempo de demora** se obtuvo lo siguiente:

“...eso depende de cada fiscalía no? De cada despacho, como resuelven o el trabajo de gestión que tenga el jefe del despacho.”
(Entrevista:AA-01; cita 1:19 Atlas.ti)

“...la pandemia nos ha dado la posibilidad de ponernos al día.”
(Entrevista:AA-02; cita 2:24 Atlas.ti)

“... sé que muchas de las fiscalías provinciales no están realizando trabajos mixtos ni presencial, sino de manera remoto y nos ha impedido un poquito el ir entregar las carpetas.” (Entrevista:AFF-01; cita 5:14 Atlas.ti)

“...mucho más carga, no?, entonces este porqué no solamente hacemos los proyectos, sino también tenemos que tramitarlas gestionarlas, entonces eso es implica mucho más tiempo que no se podría dar dentro de los horarios establecidos.” (Entrevista:AFF-03; cita 7:28 Atlas.ti)

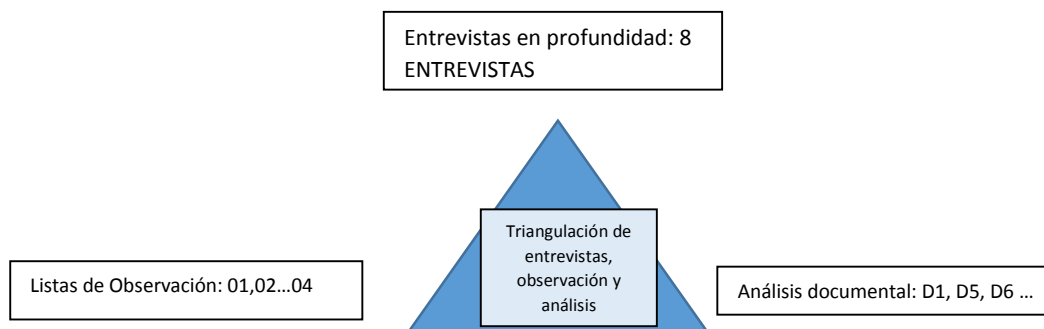
Los entrevistados exhiben diferentes experiencias, todas válidas, pues aluden al universo de la realidad institucional, el tiempo de atención dependerá, por un lado, de la gestión de cada jefe de despacho, de la carga existente, de la modalidad de trabajo, unos más agobiados que otros. Lo reseñado nos enfrenta a una situación que no es exclusivamente surgida con la emergencia sanitaria, pues son problemas que tienen larga data, claro está, que se ha intensificado este año, sin embargo, tiene que ver mucho con la gestión de los funcionarios o responsables de los despachos fiscales, cómo optimizan y organizan los recursos humanos y materiales con que cuentan. Al respecto es válido mencionar a Morales (2009) quien afirmó lo siguiente: *un factor esencial para otorgar un servicio óptimo es dar una respuesta inmediata a las necesidades del usuario*. De ese modo, la institución no se puede justificar en las limitaciones o deficiencias existentes, ya que siempre dependerá de la manera cómo se asume el desafío de continuar brindando el servicio a la sociedad. Queda claro, que todo depende de cada persona responsable.

Adicionalmente es importante resaltar lo manifestado por Torres y Lastra (2008), *que una parte fundamental para lograr un servicio de calidad es atender los requerimientos de los usuarios en tiempo oportuno*. Lo cual no se está cumpliendo al 100% durante la emergencia sanitaria, porque a pesar que se hacen esfuerzos de servicio puntual por un sector de la Fiscalía, no todos están al mismo nivel de

respuesta oportuna, la capacidad de respuesta en términos de tiempo, aún sigue siendo una de las debilidades institucionales más clamorosas en la actualidad.

Figura 6

Triangulación de la categoría 3 CONFIABILIDAD



Se tiene de las **entrevistas** lo siguiente:

"...no todos los trabajadores son confiables, carecemos de eso (Entrevista:AA-01; cita 1:22 Atlas.ti)

"...al haber tanta carga también el litigante tiene que mostrar interés con respecto a su caso, no?." (Entrevista:AA-02; cita 2:30 Atlas.ti)

"...los requerimientos que puedan hacer los litigantes se trata de solucionar." (Entrevista:AA-02; cita 2:34 Atlas.ti)

"...esto responde a que la Fiscalía recién se está, adecuando, no? adecuando al trabajo remoto, adecuando a las plataformas virtuales." (Entrevista:AFF-02; cita 6:23 Atlas.ti)

Analizando resultados de las técnicas de entrevista, observación y registro documental a través de la Triangulación de entrevistas, observación y registro documental, sostenemos que:

Se observaron diversas respuestas en los entrevistados ante esta interrogante, ya que relacionaron la *Confiable* en el servicio por parte del usuario, con atender sin demora, trabajo correcto, adaptación, diligencia del propio usuario en averiguar sobre su caso, siendo solamente una persona que señaló que

no todos los servidores son confiables. Esto nos lleva a colegir que la confiabilidad surge del fuero interno del trabajador en fiscalía, sobre cómo se cataloga a sí mismo, esa fue precisamente la intención de la pregunta, sobre la percepción personal de sus labores y de la institución e general. Siete entrevistados señalaron que sí son confiables sus trabajos, que hacen su esfuerzo, cumplen con lo encomendado a pesar de las dificultades. Es natural que todo ser humano resalte lo positivo sobre sí mismo.

Sobre lo analizado cabe mencionar lo afirmado por Arciniegas y Mejías (2017) *en el sentido que la confiabilidad es aquel servicio brindado durante el tiempo y de la forma prometida por la entidad*. De lo cual se desprende que los propios trabajadores consideran ser confiables, sin embargo, ello no necesariamente será respondido en el mismo sentido si se plantea la pregunta a los usuarios, precisamente por la información recabada sobre las restricciones actuales en el servicio fiscal.

Es interesante lo que señaló Zevallos (2018), *que la confiabilidad es aquella habilidad del proveedor de un servicio para brindarlo efectivamente*. Como bien se sabe la efectividad es el resultado óptimo y a satisfacción del usuario, pero ¿siempre se le da razón al litigante? No, por lo tanto, el servicio fiscal, por su naturaleza sensible de administrar justicia, solamente puede y debe garantizar la atención oportuna, celeridad, proba, diligente, para considerarla confiable. Actualmente en época de emergencia sanitaria, existen serias dificultades para gozar de confiabilidad.

En relación a la subcategoría **servicio cierto y fiable** se halló lo que a continuación se expone:

“...la gente se va con la información y agradecida por la información que se le brinda.” (Entrevista:AA-03; cita 3:20 Atlas.ti)

“...yo considero que sí estamos garantizando la fiabilidad del servicio.” (Entrevista:AFF-02; cita 6:25 Atlas.ti)

“...ante un ataque cibernético a los servidores de la Fiscalía, la información o base de datos se distorsionaría nosotros al momento de dar la información a los usuarios daremos una información distorsionada.” (Entrevista:AFF-02; cita 6:26 Atlas.ti)

“...si bien es cierto la carga ha aumentado con relación a las gestiones de trámite, porque todo es vía virtual, sí lo están haciendo, de manera que dentro del trámite correcto.” (Entrevista:AFF-03; cita 7:23 Atlas.ti)

Se aprecia de las entrevistas que los trabajadores evidencian un sentido de corrección en su desempeño que se traduce en la confianza de lo atendido, siempre y cuando el apoyo tecnológico o el nivel de carga laboral lo permitan, tal y como lo afirmó Robledo (2015) *al señalar que para lograr la confiabilidad de los usuarios es necesario que los trabajadores brinden certeza respecto a la recepción del servicio.* O como Tafur (2017), quien *aseguró que en el caso del Ministerio Público es esencial lograr la confiabilidad de los usuarios, así como, la certeza de un servicio óptimo de manera igualitaria.* En ese sentido, como ya se ha demostrado que el Ministerio Público no estuvo preparado para afrontar una emergencia sanitaria de tal magnitud, mucho dependerá de la organización y de sus autoridades para generar mecanismos de gestión urgentes y adecuados, acordes a las exigencias del servicio fiscal, para mantener o recuperar la confianza en un servicio cierto y fiable.

Finalmente, en cuanto a la subcategoría **servicio en forma integral** se evidenció lo siguiente:

“...es capacidad de gestión muy aparte de las deficiencias que pueda tener la institución.” (Entrevista:AA-02; cita 2:36 Atlas.ti)

“Si en el momento no se le puede brindar, osea de manera integral, se le dice en dos días le damos.” (Entrevista:AA-03; cita 3:23 Atlas.ti)

“...a veces tenemos carencia de de logístico, materiales o de algunas máquinas no hay el servicio para poder arreglarlas.” (Entrevista:AA-04; cita 4:19 Atlas.ti)

“Tratamos de dar de la manera más correcta posible y como repito, dentro, tratando siempre dentro de los plazos establecidos.” (Entrevista:AFF-03; cita 7:25 Atlas.ti)

Se observó que los entrevistados enfocan el servicio integral en términos de capacidad de gestión, tiempo de atención, corrección y apoyo logístico, lo cual se

ha visto trastocado a raíz de la pandemia y de la limitada preparación de la institución. Nuevamente, como en las categorías anteriores, echaron a andar su voluntad y creatividad para solucionar y atender de la mejor manera al usuario, siempre considerando las medidas de bioseguridad.

En este tema cabe mencionar que aún está pendiente de lograr lo expuesto por Numpaque y Rocha (2016) cuando *afirmaron que asegurar la obtención de un servicio óptimo y oportuno es esencial para lograr la confiabilidad en los usuarios.* Igualmente queda por trabajar para obtener lo que señaló Harwood (2007), *que la confiabilidad es un factor estratégico para lograr la satisfacción de los usuarios. y para desarrollarla es menester garantizar la realización de un servicio íntegro.* Por supuesto que no estamos en situación normal, sin embargo, los usuarios aguardan un servicio adecuado a sus necesidades; en tal sentido, la gestión del servicio en fiscalías, ante la crisis pandémica, ha afectado la confiabilidad en la institución, traducida en que no se está cumpliendo cabalmente con el servicio integral, debido a las demoras, carencias logísticas o falta de organización y liderazgo de quienes deben asumir tal responsabilidad.

V. CONCLUSIONES

De las técnicas de investigaciones aplicadas bajo el enfoque cualitativo se arribó a las siguientes conclusiones:

Para el objetivo específico 1: Analizar el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

El impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, ha sido gravitante en el Distrito fiscal de Lima, debido a que se tuvo que restringir la atención al público usuario, es decir, pasar de lo presencial a lo virtual, dada la exposición a la integridad física y psicológica del personal del Ministerio Público, lo cual generó que los justiciables se encuentren desinformados del estado de la causa, así como de restringírseles el acceso a conversar con el fiscal a cargo del expediente o carpeta fiscal.

Para el objetivo específico 2: Analizar el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

El impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria ha sido relevante en Distrito Fiscal de Lima Centro, debido a que no sólo el Ministerio Público, sino que ninguna entidad estatal estuvo preparada para afrontar esta paralización de la administración de justicia, ya que tanto el Poder judicial como el Ministerio Público, tuvieron que afrontar problemas de organización y sobre todo de limitados recursos humanos, dado que se ha advertido que un considerable número de fiscales, así como asistentes administrativos y de función fiscal, han perdido la vida o han sufrido los estragos en su salud, tanto en su persona como en sus familiares, lo cual ha repercutido en la calidad de prestación oportuna de sus labores cotidianas.

Para el objetivo específico 3: Analizar cuál es el impacto de la confiabilidad de los servicios brindados como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

El impacto de la confiabilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, ha sido considerable, debido a que los justiciables, se han visto afectados en la prestación de servicio, sufriendo en mayor medida los efectos de la alarma sanitaria algunos justiciables según la naturaleza de las causas tramitadas, incidiendo en la celeridad del servicio. Lo cual ha causado un impacto negativo en la comunidad respecto a la prestación de servicio del Ministerio Público.

Con motivo de las entrevistas en profundidad, se obtuvo un objetivo específico adicional, basado en la categoría emergente APOYO LOGÍSTICO: Analizar cuál es el impacto del apoyo logístico como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

El impacto de la emergencia sanitaria ha puesto en evidencia la precariedad logística del Ministerio Público, especialmente en el tema informático, obligando a diseñar e implementar de manera emergente, diversas plataformas para atender a la ciudadanía, con los inconvenientes de ejecución y uso inmediato, afectando diversos servicios en fiscalías, fundamentales para aspirar a un óptimo servicio de justicia; así, se tiene que el trabajo virtual con motivo de la pandemia COVID-19 ha revolucionado paradigmas y enfoques en el ámbito de la gestión pública nacional, ha llegado para quedarse, y en ese contexto se ha evidenciado que el Ministerio Público adolece de limitaciones en el ámbito logístico que debe replantear hacia una sostenida modernización.

VI. RECOMENDACIONES

Para la ACCESIBILIDAD:

1. A la Fiscalía de la Nación: Revisar y optimizar los protocolos de atención al público, así como las medidas sanitarias, de tal manera que no se pongan en riesgo tanto la integridad física y psicológica de los trabajadores del Ministerio Público, así como del público usuario, lo cual permitirá que se trabaje de manera segura y sin sufrir riesgo de contagio por el contacto social.
2. A la Gerencia General del Ministerio Público: Considerando que eventualmente la emergencia sanitaria se puede extender, deben revisar y potenciar las plataformas virtuales y redes comunicacionales vigentes, así como dotar de herramientas donde hay carencias, en calidad y cantidad, a fin de garantizar la atención inmediata, capacidad de información almacenada, velocidad e interconexión.
3. A la Oficina de Imagen del Ministerio Público: Difundir de manera eficiente y efectiva los canales de comunicación virtuales y tutoriales para el uso óptimo de las plataformas de atención por parte del público usuario.

Para la CAPACIDAD DE RESPUESTA

4. A la Fiscalía de la Nación: Dotar de mayor número de fiscales y personal administrativo con experiencia y comprobadas competencias profesionales, debido a la nueva experiencia y mayores exigencias con la carga procesal, que, debido a la restricción de la administración de justicia, se ha limitado la capacidad operativa de las fiscalías, lo cual hace necesario que deban ser atendidas con la prontitud y eficiencia debidas.
5. A la Presidencia Superior de Lima Centro: Ejecutar en las áreas identificadas, el cambio de horario del personal asistente, de tal manera que se mejore la calidad de atención al público que se ha visto afectado con los efectos de la pandemia por la inevitable restricción de las actividades.

Para la CONFIABILIDAD

6. A la Gerencia de la Escuela del Ministerio Público: Planificar la realización periódica, previo diagnóstico de las necesidades temáticas, de eventos de

capacitación para el óptimo manejo de las plataformas virtuales que han venido implementándose para el apoyo de la función fiscal, de tal manera que permita tener un manejo adecuado y célere por parte del personal fiscal y administrativo, a fin de brindar un servicio oportuno y confiable.

Para el **APOYO LOGÍSTICO**

7. A la Fiscalía de la Nación, requerir al Ministerio de Economía, el incremento del presupuesto anual correspondiente, por las debilidades identificadas, para fortalecer la capacidad logística con la adquisición prioritaria de software y hardware de primera generación (capacidad de almacenamiento), que garanticen espacios virtuales para los fiscales penales de tal manera que permita tener óptima atención a los justiciables, incluso a nivel nacional. E igualmente se modernicen las herramientas y mobiliario para el uso de las fiscalías (notificaciones, trámite documentario, transporte, entre otros).

REFERENCIAS

- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017), *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Auerbach y Silverstein (2003), *Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zclS-vzxsycC&oi=fnd&pg=PP7&dq=Auerbach+y+Silverstein+\(2003\)&ots=GrAuFNL9Co&sig=QWAZHTmUXUzsmWOWBrLvN00XkzE#v=onepage&q=Auerbach%20y%20Silverstein%20\(2003\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=zclS-vzxsycC&oi=fnd&pg=PP7&dq=Auerbach+y+Silverstein+(2003)&ots=GrAuFNL9Co&sig=QWAZHTmUXUzsmWOWBrLvN00XkzE#v=onepage&q=Auerbach%20y%20Silverstein%20(2003)&f=false)
- Andrade, M. (2007), *A Adequação dos modelos SERVQUAL e SERVPERF na medição da qualidade de serviço*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2232551>
- Azaya, M. (2016), *Tipo de investigación: metodología de la investigación social*. Recuperado de: https://www.academia.edu/26516661/MIs_tipos_de_investigacion
- Basantes, R. (2017), Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Bustos (2012), *Evaluación de los proyectos asociados a calidad de servicio en la fiscalía de Chile*, Universidad de Chile, Santiago de Chile
- Cadenas, H. (Vol.18, n.41 de 2016). *La función del funcionalismo: una exploración conceptual*. Obtenido de Sociologías. Porto Alegre: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222016000100196
- Casalino, G. (2008), *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina*

- Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*,
Revista Soc Perú Med Interna vol 21 (4), Lima Perú
- Carcasi, E. (2019), *La tercerización en ESSALUD como mecanismo de satisfacción de clientes: el caso de una empresa de hemodiálisis en Arequipa*, Veritas Et Scientia Vol. 9°, Lima, Perú
- Cedamano, M. (2020), *Retos para la gestión pública peruana en tiempos del covid19*, Universidad Continental, Lima, Perú. Recuperado de:
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/retos-para-la-gestion-publica-peruana-en-tiempos-del-covid19>
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2012), *Gestión de fiscalías*.
Recuperado de:
File:///C:/Users/avasquez/Downloads/gestion_de_fiscalias.pdf
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2020), *Reporte CEJA ®. Estado de la Justicia en América Latina bajo el COVID-19 Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*
Recuperado de: [REPORTECEJA_Est ... joelCOVID19_20mayo2020.pdf](#)
- Cordero, L. (2017), *Derribando mitos: procesos para mejorar el acceso a la justicia ambiental en Chile*, Informe de Políticas Públicas N°13, Espacio Público, Santiago de Chile
- De Lorenzo, R. (2019), *El derecho fundamental de acceso a la justicia: barreras que menoscaban su ejercicio a las personas con discapacidad*, *Anales de Derecho y Discapacidad*, Madrid España, Grupo Editorial Cinca
- Demuner, M. y Becerril, O. (2018), *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción: Estudio de empresas manufactureras en México*, Universidad Autónoma del Estado de México, Revista Noésis
- Fernández, L. (2019), *Definición de flexibilidad, robustez, resiliencia, capacidad*

de respuesta y sostenibilidad de la cadena de suministro, Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona, España

Fernández, M. (2000), Validación de Servqual como instrumento de medida de la calidad del servicio bancario. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=497968>

Figueroa, A. (2013), *Propuesta de un sistema de evaluación de la calidad del servicio en el área de salud mediante el modelo servqual dirigido al hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena*. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/971>

Fiscalía General de la Nación de Colombia (2020), *Direccionamiento estratégico de la Fiscalía General de la Nación en tiempos de covid – 19*. Recuperado de: <file:///C:/Users/avasquez/Downloads/Direccionamiento-Estrate%CC%81gico-2020-Covid-19.pdf>

García, M. (2020), *Justicia y COVID-19: 3 formas de impartir justicia durante una pandemia*, Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/justicia-y-covid-19-3-formas-de-impartir-justicia-durante-una-pandemia/>

Galindo, B. e Ibarra, L. (2014), Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. Recuperado de: <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>

Garófalo, S., Galagovsky, L. y Alonso, M. (2015), *Redes semánticas poblacionales: un instrumento metodológico para la investigación educativa*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1516-731320150020007>

Glaser y Strauss (1967) citados en Vivar, G. (2010), *La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería*. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300011

Gonzalez, C. (2017), *Gerencialismo y sistema de justicia criminal*, Universidad de Málaga, España

Hernández, G. (2017), *Método analítico*, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Recuperado de:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf

Islas, A. (2017), *El derecho al acceso a la justicia en el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos: construcción doctrinal y jurisprudencial*, Prospectiva Jurídica, México

Jélvez, A. Riquelme, Y. y Gómez, N. (2010), *Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile*, Revista Horizontes Empresariales Vol.9 Núm.2, Santiago de Chile

Juárez, C., Soriano, G. y Velásquez, E. (2011). *Análisis de los factores que inciden sobre la evolución del nivel de cobertura y calidad de la atención médica brindada por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)*. Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/economia/wp-content/uploads/An%C3%A1lisis-de-los-factores-que-inciden-sobre-la-evoluci%C3%B3n-del-nivel-de-cobertura-y-calidad-de-la-atenci%C3%B3n-m%C3%A9dica-brindada-por-el-Instituto-Salvadore%C3%B1o-del-Seguro-Social-ISSS-per%C3%ADodo-1999-2009.pdf>

Matsumoto, R. (2014), *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en

Ministerio Público. (Marzo de 2019). Obtenido de https://www.mpfm.gob.pe/Docs/0/files/boletin_estadistico_marzo_2019.pdf

Ministerio Público de la Fiscalía de la Nación (2020), OFICIO CIRCULAR N°000327-2020-MP-FN-PJFSLIMA

Morales, V. (2009), Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL, Universidad de Málaga, Málaga, España

Monsalve, C. (2015), *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602015000100011&script=sci_arttext&tIng=en

Nava, W. y Breceda, J. (2018), *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana*, Cuestiones Constitucionales N°37, México. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932017000200203&script=sci_arttext

Noreña, A.-M. N.-M. (pág. 263-274 de Diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *AQUICHAN*, <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>

Numpaque, A. y Rocha, A. (2016), *SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112016000400715&script=sci_abstract&tIng=en

Quispe, F. (2018), *Objetivos de desarrollo sostenible y derechos humanos: paz, justicia e instituciones sólidas / derechos humanos y empresas*, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, Editorial Copy Red

- Robledo, M. (2015), *Una aplicación del modelo SERVQUAL de calidad de servicio a la industria de transporte aéreo*. Recuperado de: <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/329>
- Rodomiño, E. (2010), *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú
- Sampieri, R. (2006), *Metodología de la investigación*. Recuperado de: file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Sampieri_et_al_metodologia_de_la_investi.sti.pdf
- Sayán, G. (2020), *Aprueban protocolo para el retorno de actividades laborales en el Ministerio Público*. Recuperado de: <http://www.garciasayan.com/blog-legal/2020/05/13/aprueban-protocolo-para-el-retorno-de-actividades-laborales-en-el-ministerio-publico/>.
- Segovia, S. (2020), *¿Quién es el motor del sistema criminal? Nuevos retos para el Ministerio Público ante la COVID-19*, La Ley. Recuperado de: <https://laley.pe/art/9616/quien-es-el-motor-del-sistema-criminal-nuevos-retos-para-el-ministerio-publico-ante-la-covid-19>
- Silverman, D. (2013), *A Very Short, Fairly Interesting and Reasonably Cheap Book about Qualitative*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hYcQAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=Silverman+\(2013\)&ots=OTgO3J213c&sig=J3KZelDrupGFCQMT6bmXrfSYdlo#v=onepage&q=Silverman%20\(2013\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hYcQAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=Silverman+(2013)&ots=OTgO3J213c&sig=J3KZelDrupGFCQMT6bmXrfSYdlo#v=onepage&q=Silverman%20(2013)&f=false)
- Sospedra, F. (2020), *Impacto jurídico del COVID 19: Análisis de las medidas de reactivación de la justicia (RDley 16/2020)*, Thompson Reuters, España. Recuperado de: <file:///C:/Users/avasquez/Downloads/Impacto%20juri%CC%81dico%20del%20COVID%2019%20Ana%CC%81lisis%20de%20las%20medidas%20de%20reactivacio%CC%81n%20de%20la%20justicia.pdf>

Soncini, A. (2012), *Aplicação e avaliação do modelo servqual para analisar a qualidade do serviço*. Recuperado de: <http://interscienceplace.org/isp/index.php/isp/article/view/219>

Suarez, R. (2015), *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012*, Universidad Nacional Mayor San Marcos

Tafur, G. (2017), *Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo, San Martín, Año 2017*, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Tamayo y Tamayo, M. (2006), *Diccionario de la investigación científica*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=icGySsqyv4wC&oi=fnd&pg=PA9&dq=tamayo+y+tamayo+2006+investigacion+descriptiva&ots=32mBbWqWWX&sig=oLPCx_C1JGRddF_Ex-Ppox11Vv4#v=onepage&q=tamayo%20y%20tamayo%202006%20investigacion%20descriptiva&f=false

Torres, E. y Lastra, J. (2008), *Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud*, Revista de Administración Pública, 42(4), Rio de Janerio, España

Tureta, C. (2007), *Evaluation of educational using the SERVQUAL model*. Recuperado: <http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36612>

Yapu, M. (2013), *Pautas metodológicas para investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencias sociales y humanas*, Universidad de Postgrado para la investigación estratégica en Bolivia.

Zapata, S. (2018), *Fiscalías especializadas en violencia contra las mujeres y*

los integrantes del grupo familiar, Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del grupo familiar, Lima, Perú. Recuperado de: <https://observatoriovioencia.pe/fiscalias-especializadas-en-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar/>

Zevallos, J. (2018), *Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina*

peruana, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2018000100005&script=sci_arttext&tlng=en

Zurita, E. (2019), *El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De*

Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo, European Scientific Journal Vol. 13°. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>.

ANEXOS

**IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS DURANTE LA EMERGENCIA
SANITARIA, DISTRITO FISCAL DE LIMA CENTRO 2020**

ANEXO 1

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la confiabilidad de los servicios brindados como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar cuál es el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.</p> <p>2. Objetivos específicos</p> <p>Analizar cuál es el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.</p> <p>Analizar cuál es el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.</p> <p>Analizar cuál es el impacto de la confiabilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.</p>	<p>Accesibilidad (Torres y Lastra, 2008)</p>	<p>-Posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal</p> <p>-Posibilidades del usuario a hablar con el fiscal</p>	<p>Entrevista</p> <p>Observación</p> <p>Análisis documental</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Lista de observación</p> <p>Guía de Análisis de documentos</p>
		<p>Capacidad de respuesta (Torres y Lastra, 2008; Regaira, et. al, 2010); Respuesta rápida (Casalino, 2008).</p>	<p>-Suficiente cantidad de empleados para atención al público</p> <p>-Tiempo oportuno de atención</p>		
		<p>Confiabilidad (Casalino, 2008; Jélvez, et al., 2010); Calidad funcional (Juárez, et al., 2011).</p>	<p>-Certeza en la recepción del servicio</p> <p>-Prestación del servicio en forma integral</p>		

ANEXO 2

MATRIZ DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Especificaciones	Objetivo Específico 1: Analizar cuál es el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.	Objetivo Específico 2: Analizar cuál es el impacto de la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020	Objetivo Específico 3: Analizar cuál es el impacto de la confiabilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.	Objetivo innovador 1: Analizar el nivel de apoyo logístico de la institución como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.
	Categoría: (A) ACCESIBLE - (A.1) Posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal. - (A.2) Posibilidades del usuario a hablar con el Fiscal.	Categoría: (B) CAPACIDAD DE RESPUESTA - (B.1) Suficiente cantidad de empleados para atención al público. - (B.2) Tiempo oportuno de atención.	Categoría: (C) CONFIABILIDAD - (C.1) Certeza en la recepción del servicio. - (C.2) Prestación del servicio en forma integral.	Categoría emergente o innovadora 1.- Nivel de apoyo logístico de la institución.
1. Objetivo	En la investigación al analizar cuál es el impacto de la accesibilidad como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020 se pudo explicar que respecto al acceso a la carpeta fiscal (A.1) existe una clara restricción, y sobre el acceso a hablar con el fiscal (A.2) se interpreta que es limitado el servicio.	Al analizar cuál es el impacto en la capacidad de respuesta como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020 se pudo explicar que respecto al número de trabajadores (B.1) existe una clara restricción, y sobre el tiempo oportuno de atención (B.2) se interpreta que es limitado el servicio.	Al analizar el impacto en la confiabilidad del usuario como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020, se explicó respecto al servicio cierto y fiable (C.1) advirtiendo que de manera interna la mayoría de los trabajadores consideran brindar un servicio cierto y fiable, basado en la rapidez y voluntad; y sobre el servicio integral (C.2) se entendió que a pesar de las limitaciones hacen lo mejor posible ante el usuario.	Analizando cuál es el impacto del apoyo logístico institucional como parte de la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020, se identificó que hay serias carencias en el aspecto informático, en las comunicaciones, en las notificaciones, por cuanto falta modernizar, incrementar las herramientas y hacer más veloces los sistemas.
2. Descripción de resultados	Entre los factores de impacto sobre la accesibilidad al servicio en fiscalías expresados en las entrevistas en profundidad y las listas de observación se describe que la emergencia sanitaria ha limitado seriamente el acceso a la justicia y por ende los derechos fundamentales de las personas. ha puesto en evidencia la falta de capacitación y preparación logística.	El impacto en la capacidad de respuesta del servicio en fiscalías se ha advertido a través de las entrevistas y las listas de observación que durante la alarma sanitaria muchos trabajadores han contraído la enfermedad, afectando la capacidad de atención al usuario, al mismo tiempo no se ha cumplido con el compromiso de brindar un servicio idóneo al justiciable. La obligación de implementar trabajo remoto o semipresencial ha limitado la calidad del servicio brindado por reducción de personal.	El hallazgo de resultados sobre el impacto en la confiabilidad del servicio en fiscalías se ha detectado de las entrevistas y listas de observación que con motivo de la emergencia sanitaria la confiabilidad se ha reducido, no obstante, los propios trabajadores se catalogan así mismos como confiables, basando la misma en un servicio sin demora, atención esmerada, responsabilidad, información oportuna.	El impacto de la pandemia sobre el apoyo logístico para el servicio en fiscalías conforme a lo advertido en las entrevistas y las listas de observación ha incidido en que no se ha estado preparado para afrontar tal experiencia, es un problema de larga data, vinculado al aspecto presupuestal; problemas con el servidor de internet, el limitado almacenamiento, demoras en instalar los sistemas para trabajo remoto, notificaciones demoradas, sistema a veces colapsado.
3. Interpretación	De lo señalado se puede interpretar que los asistentes administrativos y asistentes en función fiscal expresan que la emergencia sanitaria los tomó por	El factor sorpresa y la adaptación a una nueva realidad han sido evidentes. La reducción de personal ha sido obligatoria por razones de salud y vulnerabilidad, el	Las afirmaciones de los trabajadores son de su fuero interno, lo cual se asume que no sería igual si las preguntas se plantearan a los usuarios, teniendo en cuenta los hallazgos de	Siempre ha sido una falencia el apoyo logístico, estrechamente vinculado al plano presupuestal. Ello requiere

ón de resultados	sorpresa, y están solucionando los requerimientos de la mejor manera.	aforo limitado, horarios reducidos, todo lo cual ha incidido en el tiempo de atención a los justiciables.	la afectación al servicio oportuno con motivo del fenómeno analizado de la emergencia sanitaria.	mayores recursos para fortalecer el servicio en fiscalías.
4. Contraste/comparación de los resultados con otros autores (análisis documental)	Respecto a lo descrito por De Lorenzo (2019) que señala: El acceso a la justicia es un principio básico del Estado de Derecho y un derecho instrumental esencial para hacer valer los demás derechos humanos, restablecer derechos y resarcir a las víctimas, entre otras cosas. Esta teoría se ha visto contrastada con la cruda realidad, representada por la emergencia sanitaria en cuanto a acceso al servicio en fiscalías.	Estos hechos guardan relación con lo señalado por Zevallos (2018) señaló que se trata de aquella capacidad para lograr la satisfacción de los requerimientos de los usuarios con la mayor inmediatez posible. Del mismo modo Fernández (2019) quien afirma que la capacidad de respuesta se refiere a aquella destreza para reaccionar de manera deliberada y en el tiempo óptimo ante las exigencias del consumidor o los cambios repentinos en el mercado, con la finalidad de mantener o adquirir una ventaja competitiva. El contraste con estas teorías radica en que la reacción de la institución debe estar acorde a los cambios generados como la emergencia sanitaria.	Lo encontrado tiene relación con lo expuesto por Carcasi (2019), quien sostuvo que el prototipo conceptual de la calidad del servicio estudia el estado de determinados elementos tangibles que pueden ser percibidos por los sentidos del cliente. De la misma manera, el autor afirma que dichos elementos tangibles deben venir acompañados de características esenciales en el servicio, entre las cuales, se encuentran la fiabilidad y la capacidad de respuesta, lo cual armoniza también con lo señalado por Rosales (2018) quien manifestó que se trata de aquella capacidad para ejecutar el servicio de manera confiable y cautelosa. Queda claro que las teorías no se cumplen por los efectos de la distorsión y limitaciones del servicio en fiscalías ocasionada por la emergencia sanitaria.	Los hallazgos tienen relación con lo señalado por Sobre lo estudiado, García (2020) al hablar sobre la forma que el Poder Judicial afrontó la pandemia en este año, dada la realidad de no contar con audiencias o expedientes digitales, resaltó la decisión institucional de tomar medidas urgentes para seguir operando, ya que al ver que los jueces obligaban a todos a retirar de las oficinas los expedientes para trabajarlos, se optó por enfatizar las tecnologías informáticas y ya se está ingresando con fuerza al expediente electrónico, así como a las audiencias virtuales, priorizando las capacitaciones al personal así como el acceso seguro a los sistemas. Situación similar al Ministerio Público, que desde el mes de julio 2020 y hasta la fecha ha inaugurado algunos componentes de la novedosa Carpeta Fiscal como por ejemplo la Mesa de Partes electrónica. No obstante, las carencias logísticas se manifiestan en diversos servicios internos.
5. Análisis reflexivo	Por ello se podría decir que la accesibilidad al servicio en fiscalías sí se ha visto impactado debido a la realidad que tomó por sorpresa y desprevenido al personal fiscal y administrativo, evidenciando la necesidad de capacitación, modernización logística, informática y de comunicaciones. Además de difundir más las plataformas de acceso.	Por tanto, se puede afirmar que la capacidad de respuesta del servicio en fiscalías ha sido impactada debido a que nadie estaba prevenido o preparado para brindar el servicio con limitaciones de personal y afectando el tiempo de atención que los usuarios siempre exigen celeridad.	En tal sentido se puede decir que la confiabilidad respecto al servicio brindado en fiscalías durante la emergencia sanitaria, se ha visto reducido, debido a que los requerimientos de los usuarios rebasan los estándares de atención y el personal no estuvo preparado, teniendo que echar mano de la creatividad y voluntad de cumplir con el trabajo.	Así, se podría afirmar que el apoyo logístico depende del presupuesto institucional, además de la capacitación oportuna y sostenida para estar a la altura del servicio óptimo.

6. Aporte teórico de la investigación	Se basa en la Teoría de los derechos humanos, en especial el acceso a la justicia (restablecer derechos y resarcimiento).	Se basa en la teoría funcionalista, encaminada al cumplimiento de los fines del servicio oportuno en la administración de justicia.	Fundamentado en la teoría funcionalista, de corriente sociológica, dirigida a explicar la confiabilidad como calidad a través del servicio a la justicia.	Se aplica el funcionalismo como teoría base para explicar la necesidad de cumplir con los planes y funciones del servicio, y para lo cual se requiere de herramientas apropiadas.
7. CONCLUSIONES	Con posterioridad a la descripción, análisis e inducción, sobre la accesibilidad se puede concluir: Que, debido a la salud física y psicológica tanto de los trabajadores como de los justiciables, se restringió el servicio de manera gravitante.	Con posterioridad a la descripción, análisis e inducción, sobre la capacidad de respuesta se puede concluir: Que la emergencia sanitaria ocasionó pérdida de la vida de trabajadores y sus familiares, por ende, disminución de la atención, así como problemas en la calidad del servicio.	Con posterioridad a la descripción, análisis e inducción, sobre la confiabilidad se puede concluir: El impacto ha sido considerable por la afectación del servicio y por ello los justiciables sufren los efectos en mayor medida, lo cual afecta al Ministerio Público	Con posterioridad a la descripción, análisis e inducción, sobre el apoyo logístico se puede concluir: El impacto ha puesto en evidencia la precariedad logística del Ministerio Público, obligando a diseñar e implementar de manera emergente, diversas plataformas para atender a la ciudadanía, con los inconvenientes de ejecución y uso inmediato, afectando esencialmente el acceso al servicio en fiscalías, eje fundamental para aspirar a un óptimo servicio de justicia.
8. RECOMENDACIONES	Sobre la accesibilidad se recomienda que: 1) Considerando que eventualmente la emergencia sanitaria se puede extender, revisar y potenciar las plataformas virtuales vigentes, con el fin de garantizar la capacidad de información almacenada, velocidad e interconexión. 2) Gestionar en determinadas áreas el cambio de horario del personal administrativo de tal manera que se mejore la calidad de atención al público que se ha visto afectado con los efectos de la pandemia por la paralización de las actividades.	Sobre la capacidad de respuesta se recomienda que: Dotar de mayor número de fiscales y personal administrativo, debido al incremento de la carga procesal, que, debido a la paralización de la administración de justicia, ha colapsado la capacidad operativa de las fiscalías, lo cual hace necesario que deban ser atendidas con la prontitud debida.	Sobre la confiabilidad se recomienda que: Mejorar los protocolos de atención al público, así como de las normas sanitarias, de tal manera que no se pongan en riesgo tanto la integridad física y psicológica de los trabajadores del Ministerio Público, así como del público usuario, lo cual permitirá que se trabaje en un ambiente seguro y sin sufrir riesgo de contagio por el contacto social.	Sobre el apoyo logístico se recomienda que: A la Fiscalía de la Nación, requerir al Ministerio de Economía, el incremento del presupuesto anual correspondiente, debido a los estragos sufridos, para fortalecer el aspecto logístico con la adquisición prioritaria de plataformas virtuales que ofrezcan espacios virtuales para los fiscales penales de tal manera que permita tener mayor contacto con los justiciables, a nivel nacional.

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA

En el despacho de la Fiscalía de Lima Centro, ubicada en; nos entrevistamos con, con DNI, quien se desempeña como asistente (administrativo/en función fiscal), quien, luego de la explicación pertinente sobre el tema **Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020**; amablemente nos concedió la presente entrevista respondiéndonos las siguientes preguntas:

CATEGORÍA ACCESIBILIDAD

- 1.- ¿Cuántos años viene laborando en la institución y qué funciones desempeña?
- 2.- ¿Qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la emergencia sanitaria en el presente año 2020?
- 3.-¿En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido la posibilidades de **acceso del usuario a la carpeta fiscal**?
- 4.-¿De qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para **acceder a hablar con el fiscal**?

CATEGORÍA CAPACIDAD DE RESPUESTA

- 5.- ¿Qué **cantidad de personal** labora en el despacho donde desempeña sus funciones, y en qué porcentaje se ha reducido?
- 6.- ¿Cuánto es el promedio de **tiempo de demora** en la atención a los justiciables para responder a sus requerimientos?

CATEGORÍA CONFIABILIDAD

- 7.- ¿Verifica Ud. si de manera **cierta y fiable** se viene prestando el servicio requerido?
- 8.- ¿Considera usted si el servicio requerido se viene dando de **forma integral**?

Muchas gracias por su amable atención.

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR 1º EXPERTO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Luis Alberto Pajares Rubiños

1.2. PROFESIÓN:

Abogado

1.3. CARGO ACTUAL:

Fiscal Adjunto Superior en lo Penal de Lima

1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR:

Guía de entrevista

1.5. AUTOR:

Delia Milagros Espinoza Valenzuela.

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	x		Reemplazar el texto "alarma sanitaria" por emergencia sanitaria
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo a los objetivos planteados	x		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	x		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	x		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	x		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar la variable estudiada.	x		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos.	x		

8	COHERENCIA	Existe coherencia entre las categorías	x		
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de los objetivos.	x		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	x		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es una herramienta idónea para evaluar el servicio de impartición de justicia en lo que corresponde al ámbito de la función del Ministerio Público - Gestión del Servicio fiscal, durante el periodo de emergencia sanitaria del 15 de marzo de 2020 a la fecha.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Del 01 al 10 = 09

FECHA: Lima, 20 de octubre de 2020

FIRMA DEL EXPERTO:


Luis Alberto Pajares Rubiños
Fiscal Adj. Superior
1ºº Lima

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR 2º EXPERTO

2ª VALIDACIÓN Instrumento recolección de datos.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Omar Trujillo Montesinos
- 1.2. PROFESIÓN: Abogado
- 1.3. CARGO ACTUAL: Asistente en Función Fiscal – Distrito Fiscal Lima
- 1.4. INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: Guía de entrevista
- 1.5. AUTOR: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SÍ	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X		
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo a los objetivos planteados	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar la variable estudiada.	X		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre las categorías	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de los objetivos.	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


Dicho instrumento resulta en principio una herramienta idónea para la recolección de datos en el curso de la investigación, en este caso, los servicios de impartición de justicia que corresponde al ámbito de la función exclusiva del Ministerio Público – Sistema de Gestión Fiscal, y su impacto durante el periodo de emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, comprendido desde el 15 de marzo de 2020 a la fecha.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Del 01 al 10 = 10

FECHA: Lima, 21 de octubre de 2020

FIRMA DEL EXPERTO:

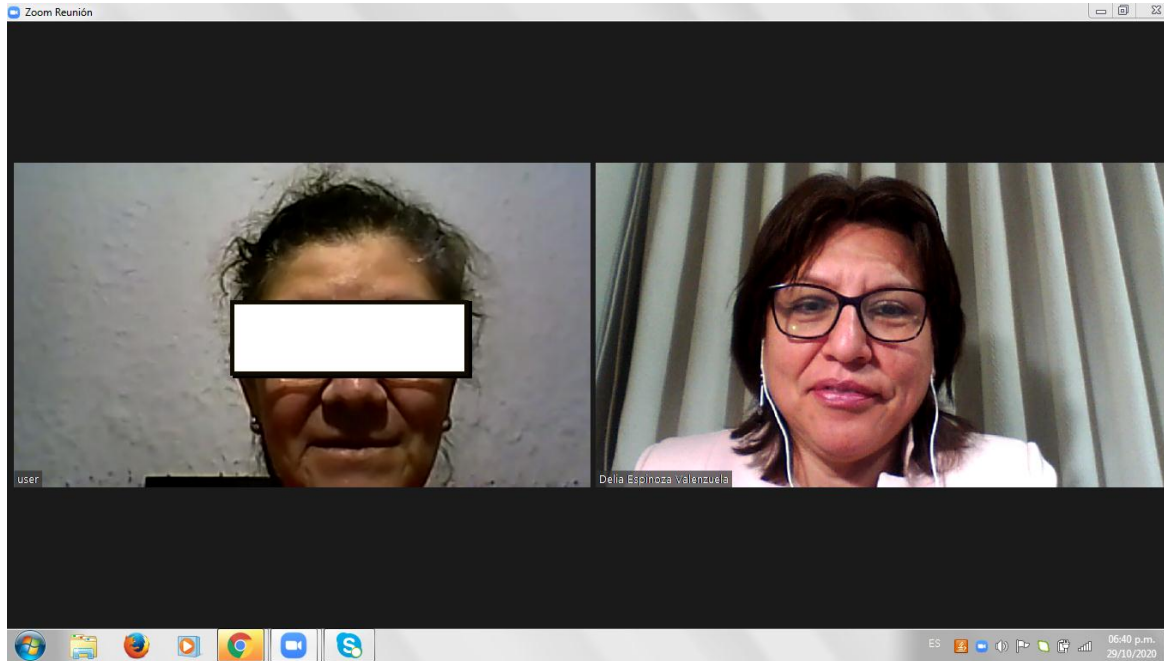


Omar Trujillo Montesinos
Abg. - Jefe de Grupo

ES 06:14 p.m. 01/11/2020

ANEXO 5

1° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AA-01



CONSENTIMIENTO INFORMADO

AA01-HOJA INF..pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

2 / 2 60%

HOJA INFORMATIVA

UCV
UNIVERSIDAD
CERVA VALLERÍA

"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Estimado participante:

El presente estudio tiene por objetivo Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima Centro 2020. Debido al conocimiento y experiencia que usted tiene en la materia de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos a través de la herramienta zoom, cuyo enlace le hará la invitación a través de su WhatsApp, brindado a través de su móvil.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede efectuar los cuestionamientos que considere adecuados.

De la misma manera, puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

UCV
UNIVERSIDAD
CERVA VALLERÍA

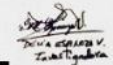
REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO



"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si (X) No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si (X) No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 29 de octubre del 2020

Firma del entrevistador: 

Firma del entrevistado: 
Especialista Administrativo
DNI N° 

ES 08:11 p.m. 01/11/2020

CÓDIGO AA-01 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA.

Entrevistadora, bien ya estamos grabando, mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela, estudiante de Maestría de Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, son las seis y cuarenta y uno de la tarde, del jueves veintinueve de octubre del dos mil veinte y vamos a llevar a cabo la entrevista con una trabajadora del Ministerio Público, tenemos ante nosotros a la señora G.I.D., quien está identificada con DNI. 07632305, quien es Asistente Administrativo o Especialista Administrativo del Ministerio Público, y, a quien luego de que se le explicó de manera pertinente el tema de nuestra investigación “Impacto en la Gestión del Servicio en Fiscalías Durante la Emergencia Sanitaria en el Distrito Fiscal de Lima Centro 2020”, ella ha accedido amablemente a considerarnos la presente entrevista respondiéndonos las siguientes preguntas, la primera pregunta y bienvenida señora G. I., díganos, ¿Cuántos años viene laborando en la Institución y que funciones desempeña?,

Entrevistada, yo estoy en el Ministerio Público desde el año ochenta y cuatro, ya son ya más de treinta años en la Institución, yo este me desempeño como este encargada de la Mesa de Partes, de de la Segunda Fiscalía Superior Penal de Lima

Entrevistadora, muy bien, dígame ¿qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al Público con motivo de la pandemia en el presente año dos mil veinte?,

Entrevistada, bueno con este, con motivo de la pandemia eh bueno yo creo que, casi todo el personal ah los que no han tenido así ese interés de de este, de modernizarse en hi porque ahorita estamos todos a través de una pantalla no, recibiendo atendiendo y todo eso, pues este, ha sido un poco y ha chocado un poco porque a esa parte de los servidores del Ministerio Público, no están capacitados por el Ministerio Público, falta que les capaciten a ellos, ósea a este personal, el Ministerio Público, no se preocupa por capacitarlos, mas es ah todo es a los Asistentes de Función Fiscal, pero sin embargo; han dejado de lado, a esa parte la que es la, por decir la, por decir, no por decir, es la cabeza de de la Segunda Fiscalía Superior, y toda la Fiscalía no y todo el Ministerio, porque a través de allí vamos a saber y dar la información a todos los usuarios, no a todos los usuarios que requieren, y nos falan muchas herramientas que todavía nos pongan este en la parte lo que es informática, no tenemos este, no tenemos este, eh totalmente un soporte que nos den a todo el personal o al menos o si están ahí es solamente hum no es que te van atende ellos, si quieren te atienden si no quieren no te atienden, entonces uno por uno mismo tiene que hacer su trabajo, bueno yo, particularmente me ha chocado un poco, pero ya le he agarrado esa, este, esa parte del trabajo no? Ya me puedo este, me puedo desarrollar al menos yo, pero los demás compañeros que hacen la misma labor que yo, nó, ellos tienen que estar llamando, hay

muchos que me llaman a mí, para preguntarme porque porque no están capacitados, el Ministerio no se ocupa de esa parte de los asistentes que sean capacitados para dar un buen servicio también al usuario, y para que nosotros mismos de la misma oficina todos debemos, estemos ah sepamos este trabajo, porque nadie es perene en ese sitio no?;

Entrevistadora, bien, entrevistada, hum no sé, no sé si me entendió esta parte; entrevistadora, sí está correcto, muchas gracias por esa respuesta, bien vamos a seguir con la tercera pregunta de las ocho que le vamos a plantear, eh en esta época de Emergencia Sanitaria, ¿de qué manera se ha restringido las posibilidades de acceso del usuario a la Carpeta Fiscal?;

Entrevistada, bueno se ha restringido, pues casualmente por esto que no estamos de forma este, este, eh presencial no?, y como las carpetas no están digitalizados no pueden tener acceso ni uno mismo, no tenemos esa facilidad, para no tenemos la facilidad, entonces hay que dar una hora o una fecha a través del correo electrónico y deciles para cuando va a poder tener acceso a la capeta o al expediente y ser atendido por el despacho;

Entrevistadora, bien gracias, ah la siguiente pregunta es, ¿de qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el Fiscal?;

Entrevistada, lo mismo que le volví a decir, es hay que darle una cita, no es inmediata darle una cita porque el Jefe también tiene otras este, otras labores que hacer, y pues el tiempo es corto, es corto, entonces hay que también igualito darle una cita para esa entrevista de que sea corta por el distanciamiento y todo eso, no puede extenderse ni atenderse a la persona como debería de ser no?;

Entrevistadora, bien la otra pregunta es ¿qué cantidad de personal labora en el despacho donde usted desempeña sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?;

Entrevistada, bueno nosotros como he teníamos, teníamos, sea reducido, contamos con dos personal menos y ahorita con la descarga que quieren para la vigencia del nuevo código que ahorita ya estamos a la puerta entonces este, va faltar me parece que sí, vamos a necesitar más personal y que sea un personal capacitado que conozca el trabajo porque va realizar no el trabajo que hacemos ahorita pasivo calmado no? Sino va ser un trabajo de acción y también necesitamos que nos nos nos doten de de de material logístico informático eh para tener una rapidez en el trabajo, nosotros estamos trabajando con máquina de cada uno de su domicilio, lo cual no debería ser, no debería ser eso, porque no tiene esa capacidad para resolver los problemas de los usuarios que ahorita tienen no?, en temas de quejas y o los expedientes no tenemos osea no se puede recibir porque cada uno está trabajando con su máquina de su domicilio;

Entrevistadora, correcto bien, la siguiente pregunta que le vamos a plantear es, ¿cuánto es en promedio de tiempo que se demora en la atención a los justiciables para responder a los requerimientos de estos?,

Entrevistada, cuanto tiempo a los justiciables, eh bueno en mi oficina la atención es vamos a decir que la atención es rápida pero si en otras oficinas que yo se que no, se toman demasiado tiempo para atender, para la atención pero yo particularmente en mi oficina pero veo que eso depende de cada fiscalía no? De cada despacho, como resuelven o el trabajo de gestión que tenga el jefe del despacho;

Entrevistadora, eh con relación a su respuesta que acaba de dar ¿Usted considera que en términos generales la Institución tiene un tiempo apropiado en cuanto a la atención o hay demora en términos generales?,

Entrevistada, hay demoras, hay demoras, hay demoras en la atención; entrevistadora, bien, bien gracias por su respuesta, eh siguiente pregunta, ¿verifica usted o le consta a usted estamos hablando en términos de Institución si de manera cierta y confiable se viene prestando el servicio que requiere el usuario?,

Entrevistada, hum me repite la pregunta?, entrevistadora, si, a usted, usted verifica o ve si de manera cierta y de manera fiable se viene prestando el servicio requerido por el usuario?,

Entrevistada, no yo ya llevamos muchos años, yo llevo en el Ministerio ya mas de treinta años yo se que no se está llevando como debe de ser no, no hay, no hay esa umm, no hay esa atención, no hay ese ese, esa rapidez, no lo tienen; **Entrevistadora**, eh la pregunta fue si de manera cierta y confiable se viene dando este servicio hay certeza en el servicio hay confiabilidad en el servicio? **Entrevistada**, confiabilidad, no no hay confiabilidad;

Entrevistadora, ¿porque razón usted considera eso?,

Entrevistada, porque no todos los trabajadores son confiables, carecemos de eso;

Entrevistadora, bien y ¿A qué cree que se deba eso?,

Entrevistada, porque a que se debe eso, hum yo creo que es por cada persona no, creo que eso se debe a cada persona;

Entrevistadora, bien, eh una última pregunta, ¿considera usted si el servicio requerido por los usuarios se viene dando de forma integral de manera completa?,

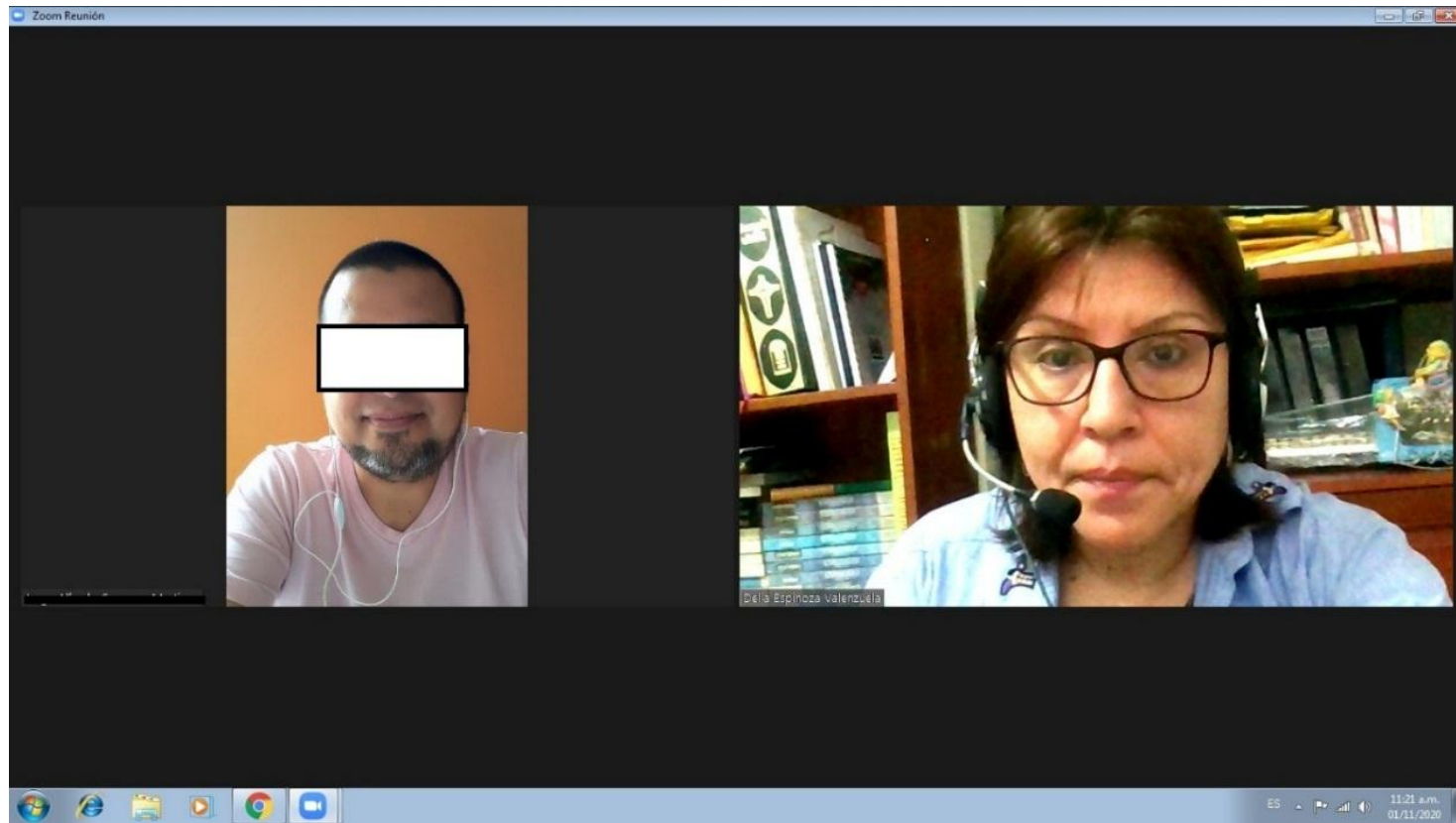
Entrevistada, hum no, integral, si integral, completa no; entrevistadora, en forma integral, es sinónimo de si es completa total el servicio; entrevistada, hum no, no es total; **Entrevistadora**, ¿Por qué razón? ¿podría explicarse?;

Entrevistada, una me parece ah, en las fiscalías provinciales, en las fiscalías superiores no tenemos eh tanto ese problema no?, porque como hay en unas fiscalías provinciales, porque me parece eh, me parece en vez de hacer un trabajo más este, más rápido eh no complica tanto, lo complican demasiado, eh cuando hay que, yo pienso sí, que debemos tener mucho cuidado en cada cosa pero, sin complicaciones, no como decir esa parte, como decirlo concreto, lo que hacen es en las fiscalías provinciales, yo creo que hay muchos que no trabajan y otros que si quieren trabajar pero, este no tienen el personal capacitado para hacerlo, para desarrollar el trabajo que han creado en la Institución, de hacer un programa, otro programa, otro programa, entonces el trabajador tiene que estar aquí, tienen que estar acá, tiene que estar acá, como cinco cosas que abrir, o cinco a seis cosas que verificar que cansa a uno responder eso, atender eso, pues no van a tener el tiempo de atender todo eso porque esta todo por separado, está por separado, y para mi eso yo creo que no debe no debiera de ser así, para que ellos puedan también desarrollar su trabajo como debe ser, rápido con él, como debe de ser para atender al usuario no?,

Entrevistadora, bien correcto, ahora, una pregunta, una última pregunta de manera general ¿usted considera que ha habido un impacto de la actual emergencia sanitaria en los servicios que brinda el Ministerio Público, en todas las especialidades que atienden en las fiscalías?, **Entrevistada**, humm, si ha habido un impacto, me lo puede decir en otra forma?,

Entrevistadora, si ha habido un impacto es decir ha chocado al servicio que brinda la fiscalía en todas sus dependencias en todas sus oficinas, esta emergencia sanitaria ha impactado les ha chocado en el trabajo que realizan?, entrevistada, si ha chocado porque es nuevo, casualmente porque yo digo del comienzo de que el personal administrativo no todos porque hay la mayoría así como yo antigua, pero hay otros que también son antiguos pero no se han dado el trabajo o la molestia de querer aprender, ya no, osea les gusta la cosa más fácil, entonces eso ha sido chocante para la mayoría, para la mayoría porque no han, no son capacitados, no estamos capacitados, yo también me incluyo en eso, pero a pesar de eso, yo trato y busco como hacer para que, eh no sea así, eh, me ha chocado al comienzo porque es una nueva manera de trabajo que digan ya no de trabajo, entonces no es tener las cosas ahí a la mano, como ahora que ahora se está trabajando de esa forma, y eso me parece que es a todos y sobre todo, las fiscalías provinciales que ellos son los que más están chocados por este impacto de esta nueva medida sanitaria; entrevistadora, correcto, muchísimas gracias por su amable atención, hemos terminado la entrevista y conforme se le ha indicado es para fines absolutamente académicos, muchas gracias muy buenas tardes.-----

2° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AA-02



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

AA02-HOJA INF..pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Herramientas Rellenar y firmar Comentario

1 / 2 60%

HOJA INFORMATIVA

"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Estimado participante:

El presente estudio tiene por objetivo Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima Centro 2020. Debido al conocimiento y experiencia que usted tiene en la materia de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos a través de la herramienta zoom, cuyo enlace le hará la invitación a través de su WhatsApp, brindado a través de su móvil.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede efectuar los cuestionamientos que considere adecuados.

De la misma manera, puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si (X) No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si (X) No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 30/10/2020

Firma del entrevistado:

Firma del entrevistador:

ES 08:19 p.m. 01/11/2020

CÓDIGO AA-02

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADOR DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Bien, estamos grabando muy buenos días.

Bienvenido, señor asistente administrativo del Ministerio Público.

Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela,

alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo,

siendo las once y veintidós del día domingo primero de noviembre del 2020, tenemos aquí presente al señor Asistente Administrativo del Ministerio Público, quien va a proceder a identificarse y dejamos constancia que se le ha explicado de manera amplia y conveniente, pertinente, lo que es materia de la entrevista.

Respecto al tema Impacto en la gestión de las fiscalías durante la emergencia sanitaria en el Distrito Fiscal de Lima Centro año 2020 y asimismo, agradecemos al señor asistente administrativo, quien ha tenido la gentileza de contestar las preguntas que le vamos a formular.

Por favor, su nombre completo, su DNI y el cargo que tiene.

Mi nombre es A.C.M. Mi número de DNI 00000000. El cargo que ostento es de asistente administrativo.

Bien, entonces la primera pregunta que tiene relación con la categoría de accesibilidad en el tema que estoy desarrollando es ¿Cuántos años viene elaborando usted en la institución y qué funciones desempeña?

Aproximadamente vengo laborando unos cinco años y este mi función es de asistente administrativo y a veces, hago la función de dictaminar es o hacer resoluciones fiscales. Bien.

Y específicamente en el cargo que ostenta, que es de asistente administrativo, qué funciones realiza?

Eh, las funciones son básicamente de asistente de la jefa de despacho y de los asistentes administrativos y adicionalmente pues hacer de atención al público y lo que vendría a ser es tener al día, lo que es el bagaje administrativo de la Fiscalía.

Bien, la segunda pregunta que le formulo es

Qué aspectos funcionales para usted y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la pandemia? en el presente año.

En el tema funcional es que ya no se tiene la cercanía con el público.

Ya no es este el público llegaba y podía este hacer colas y para preguntarte información acerca de cómo iba el caso, o de repente pasaban por ahí y te preguntaban cómo iba su caso. Ahora este la comunicación. Me parece que es más asertiva. Por qué? Porque las personas interesadas son las que logran comunicarse ya?

Y este eso facilita el desarrollo de la función fiscal, por qué? Porque este, no hay ya la premura ya, de que casos por decir este nuevos vengan y te insisten, insisten, insisten, no, sino que este se está dando la prioridad a los casos este bueno, siempre se daba prioridad a los casos que venían, por decirlo de impacto social.

Ya que, siempre se ha tratado de ayudar al litigante, no? de lo que se pueda. No considero que haya cambiado mucho en lo que respecta a mi Fiscalía.

¿Y en el aspecto logístico, conforme se le preguntó ha habido cambio alguno que haya observado?

En el espacio logístico siempre ha habido ciertas carencias, no?, ya, este que se van solucionando ya gracias a la diligencia que pueda tener la persona encargada de despacho, siempre esteee, cuando la persona encargada es diligente.

Ya hace más factible la, el desarrollo del personal. Eso sí, está bien. Yo lo tengo bien claro en eso porque yo he tenido otros jefes en otras instituciones y el tema logístico siempre depende de la persona que encabeza el despacho o la jefatura.

Bien, muy bien.

La siguiente pregunta es

¿En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido las posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal?

En realidad, considero que la falta de información que tiene este, las personas que quieren acceder al sistema de justicia es lo que los lleva a no tener acceso, ya por que existen correos y a eso no se contesta, bueno, por obvias razones el anexo porque se

está haciendo el trabajo remoto, si existen correos y el personal que está a cargo de esos correos, este, prácticamente están trabajando 24 por 7 días porque los correos llegan y uno tiene que necesariamente los ve.

No es que le respondo el sábado o le respondo de acá a dos días, no? le respondo el instante no?.

Entonces, considero, si es básicamente la falta de acceso que pueda tener la persona interesada o que no tenga los medios para, por ejemplo, mandar un correo o no, eso es lo que considero, pero creo que es más viable que antes, porque la respuesta la puede recibir uno más rápido. Salvo que no tengan, pues, el sistema SIATF en casa, no? ya sino uno no tiene tienen sistema así y no tiene sus cuadros, ya que los ha hecho previamente. Ahí sí va a haber un error de parte del personal mas no esteee, de la persona que está buscando información.

Eso sería mi respuesta.

Correcto.

Y a usted le consta que otros despachos tengan problemas con ese manejo?

En realidad, no, porque yo este llevo mi despacho y ya estoy ahí.

Y estos cinco años que tengo no he tenido mucho contacto como con demás asistentes y a Pedro e referencia de amigos que quieren acceder al sistema de.

De Justicia y ya sea al Ministerio Público, Poder Judicial me refieren, ya que se les hace difícil y porque no pueden tener el contacto que ellos tenían, no? este cuando iban a las dependencias. Ahora es de las respuestas para ellos les parece un poco más frías, no? No sabría cómo decirlo, no, pero creo que el abogado litigante se tiene que ir acostumbrando a la nueva normalidad como nosotros lo estamos haciendo.

Correcto

Correcto. Gracias. La siguiente pregunta es.

¿De qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?

Ese tema lo vuelvo a repetir, ya es un tema ya del interés que pueda tener el litigante, ya creo que la institución ya?, la institución se ha preocupado por crear ciertas plataformas para que puedan tener acceso, a hablar con el fiscal ya? este y hacerles llegar,

pues su es su, sus documentos o algún tipo de acotación que quieren hacer a su cargo que las plataformas están abiertas. Los mismos fiscales son los encargados de poder este agendar las citas ya. Obviamente es la coordinación que tiene con el personal administrativo tiene que ser en ese aspecto fluida. ¿Por qué? Porque nosotros somos los encargados de básicamente tener el despacho y el acervo documentario del día.

Si, por ejemplo, acá hay una citación de un litigante, ya que sea agraviado o denunciado.

Ya? este y ya se resolvió el caso, no tendría razón de ser una cita. Ya entonces, esa coordinación que existe entre el personal administrativo y el jefe de despacho es tiene que ser buena y constante para no poder, para no caer en algún tipo de error. Pero la comunicación con este, con el despacho fiscal yo considero que es estar más óptima de ahora, porque no, este no va hay. ¿eh? que tiene que esperar

Al contrario, es un día que se le cita y a este la que está a primera hora es el fiscal esperando a la persona y lo puedo decir. ¿Por qué? Porque este. yo he tenido la oportunidad de este, de hacer la conexión ya entre la jefa de despacho y este litigante, ¿no? Y entonces este es. Yo lo veo que es más fluido. Ya no es el el tiempo que tienes que estar atendiendo a otro, porque ya van los días, los minutos y todo lo que uno pueda requerir en ese momento, no? Para mí eso ha sido un gran acierto para el despacho parte y no se presta tampoco a ciertas cosas que hemos podido estar viendo a lo largo de los años, no? Ya? y como por ejemplo en el. Eso ya es una opinión bastante personal. Ya en otras instituciones ya se hagan esto para ellos, para otras personas y no son muy buenas en el tema moral ya es muy bueno porque todo eso está grabado.

Eso sería mi respuesta.

Muchas gracias, eh

Ahora, entrando a la parte de la capacidad de respuesta dentro de esta el de la función en las fiscalías, el servicio, la pregunta es:

Qué cantidad de personal labora en el despacho donde usted desempeña sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?

En realidad seguimos con el mismo personal. Tenemos eh, tres asistentes en función fiscal, un adjunto y este la fiscal superior titular del despacho y el que le habla. En realidad, este el trabajo ha seguido encaminándose de manera normal, ya que el equipo siempre va a trabajar mejor ya? cuando hay comunicación y a veces nosotros como personal es de planta por así decirlo. Somos

a veces críticos, ya? que de que ganamos tanto o ganamos poco y todo eso ya? pero en realidad el compromiso que uno genera a veces no es tanto con la institución, sino con la persona con la que uno trabaja; porque yo a la fiscal de la Nación no, no, nunca le he visto nunca. Ya que es la persona que personifica, pues no la institución ya?. Y yo jamás en mi vida la he visto y ni los cinco años que he estado nunca la he visto ya?. Entonces mi compromiso, obviamente es con la persona que yo trabajo ya.? Y si no poco, gano mucho ya?. Y creo que en este tema de dinero si yo que soy personal, CAS todo eso, definitivamente no estamos bien pagados pero el compromiso se genera con la persona que tiene el cargo de despacho porque ella o la persona te da la confianza, ya? y la tranquilidad de poder trabajar. Eso es lo que uno busca como personal administrativo siempre busca o como persona de asistente de función fiscal o como un adjunto, no la tranquilidad de trabajar y que te guíe más que estee, y que no sea pesado ir al trabajo. O sea, en estos días ya? el tema de trabajar tiene que ser una tranquilidad más no ser pesado, porque si no, no tendríamos el compromiso de, del trabajo o haríamos un trabajo malo.

Y sería doble trabajo. Eso sería mi respuesta, Correcto.

Y con relación a lo que acaba de mencionar, eh . Está muy claro lo que ocurre en su despacho.

Eh, usted podría darnos referencias o le consta que en otros despachos haya habido reducción de personal? y por qué razón?

No, no, no me consta. No lo he visto yo, es más este, hay fiscales que necesitan este más personal, no?

Por eso este, es muy bien aceptado esto de los secigristas que vienen y en gran medida este apoyan, no? Y es un tema de aprendizaje también para ellos,

Una pregunta directa. La pandemia ha afectado la cantidad de personal que hay en los diferentes despachos o en las dependencias fiscales.

Yo, en realidad, de lo que he podido observar dentro de lo que es mi piso ya ¿ y de las fiscalías cercanas, ya?, no he visto reducción de personal.

Bien, la siguiente pregunta

Cuánto es el promedio de tiempo que suelen demorar en la atención a los justiciable para responder a sus requerimientos? Estamos hablando en términos de tiempo.

Es dependiendo de la complejidad del caso no?. Ya?. Entre más complejo, más complejo es el caso se requiere mayor esta mayor información, mayor estudio del expediente, hay casos ya?, y que si bien es cierto en el tema penal no se puede hablar de casos plantilla, como sí lo podíamos ver cuando nosotros éramos de fiscalía civiles y siempre en el tema penal hay algo que cambia, siempre hay algo que te modifica y por ende te modifica el estudio no?, pero es relativo, no? este, generalmente nosotros intentamos este, sacar lo más rápido posible un expediente a lo mucho se puede quedar un mes o dos meses, dependiendo también de la carga, porque tuvimos un pequeño retraso, porque no teníamos este, dos asistentes administrativos. Entonces, al quedarnos con menor personal durante más o menos cuatro meses, fue 4 o 5 meses se nos juntó el tema de los expedientes. Eso ya era humanamente imposible poder desarrollarlos en el tiempo que estábamos acostumbrados, cosa que la pandemia nos ha dado la posibilidad de ponernos al día ya? y este, y estar este resolviendo ya este expedientes. En no menos de un mes estaba sacando los expedientes a lo mucho.

Por tanto, también nosotros vemos este temas civiles. Seguimos viendo temas civiles que nos siguen llegando.

Sobre este proceso, perdón, sobre esta respuesta suya, entonces usted diría que no hay mayor demora.

No considero en estos momentos no considero que nosotros tengamos una carga atrasada de 6 meses, por ejemplo. No, no estamos tratando de trabajar al día.

Tratando trabajar al día siempre este lo digo en condicional porque hay un expediente que se nos puede se nos puede atrasar ya por el tema de la complejidad. O sea, no es que llega el 20 un expediente y ese expediente complejo lo puedes desarrollar en 20 días, no?

No es ese. Eso si es este.

Aparte la fiscal, esteee superior, la jefa de despacho de, tiene bastante carga. Por qué? Porque aparte de corregir expedientes.

Ya? también hace expedientes, ya? Entonces el corregir ya? este quita tiempo.

Por qué? Porque lleva su firma ahí tiene que tiene que hacer este. Y uno tiene que desarrollar como voy a de hacer el ejercicio fiscal, así también el ejercicio de atención al público y de verdad que es complejo y a veces me hace pensar, que el adjunto debería ya? También de firmar y asumir ciertas responsabilidades.

Ya en lo que es el despacho, no, si a éste le da es de 10 expedientes asignados, esos 10 expedientes asignados ya deberían de llevar su firma ya.

Y el ser responsable por algo es adjunto o no? Ya luego es adjunto yo no sé. O sea, eso ya es un tema de gestión, no? de cómo sería eso.

Es una idea que a mí me da, no?

Y el adjunto debería coadyuvar al desarrollo fiscal, a agilizar el.

Esa sería mi respuesta.

Bien, muy muchas gracias.

Eh? La siguiente pregunta tiene relación con la categoría de la confiabilidad en el servicio fiscal de las fiscalías eh verifica a usted le consta si de manera cierta, de manera fiable, se viene prestando el servicio requerido por los usuarios.

Disculpe no, no, no lo he entendido, eh?

A usted le consta o usted ha verificado si el usuario de manera cotidiana recibe una respuesta a su requerimiento, una respuesta que es cierta, que es confiable, o no?

Claro, este, creo que esta pandemia ya? como le vuelvo a indicar, ha hecho que, que el bagaje del acervo documentario se haya podido en alguna medida esteee, hacer más este más rápida las búsquedas de los casos de los de los litigantes y?a. Y siempre, más allá de la pandemia, siempre ha sido una contestación y un. y una agilidad cuando ellos han ido a buscar la agilización de sus casos. No? ya, porque es de también eso es impulsado por las partes. O sea, al haber tanta carga también el litigante tiene que mostrar interés con respecto a su caso, no? si bien es cierto, nosotros lo hacemos de de oficio, ya? es muy cierto que el que, como se dice criollamente el que no llora, no mama, no?.

Entonces uno tiene que ir y a agilizar también es uno de los casos, no? Y a medida de eso se ha dado las respuestas y?a a las personas que buscan estee que buscan respuestas a sus preguntas.

Eso sería mi respuesta.

Correcto.

Y una última pregunta.

Bueno, pregunta está dentro de la lista que tenía que he preparado.

¿Considera usted si el servicio requerido por el usuario se viene dando de manera integral?

¿Es completo el servicio o es de pronto fragmentado, no completo hacia el usuario?

Esteee, nosotros? Eh Como institución, ya? considero que hay ciertas falencias como institución ya? que deberían irse mejorando, no ya.

Lo que yo puedo ver en mi despacho es que, la persona con la que yo trabajo tiene bastante experiencia en el tema de, de gestión y eso es muy bueno ya?, porque este, al tener una persona con experiencia, hace que esas falencias que pueda tener la institución ya dentro de nuestro despacho no se note ya?, porque los requerimientos que puedan hacer los litigantes se trata de solucionar, ya? este de de forma asertiva, de forma rápida. Ya? muy aparte de las limitaciones que nosotros podamos tener como como personal, por ejemplo, no? ya este el tema de dejar los expedientes en los distritos fiscales, antes de la pandemia, uno tenía que hacer un requerimiento para pedir movilidad y dejar. Pero cuando la persona que dirige el este, el el despacho, es una persona que tiene esa capacidad de gestión, ya? no busca el tema de que no, si no se hace por acá. No, si no se busca las herramientas para poder llegar ya? a al resultado de dejar los expedientes.

No importa, eso se soluciona de tal manera pin pin pin y eso considero que es capacidad de gestión muy aparte de las deficiencias que pueda tener la institución, pero sería mi respuesta.

Bien, y de manera general,

Usted considera que ha habido un impacto, ha habido un choque, como se dice de una manera coloquial en el servicio de las fiscalías durante esta pandemia ha habido un impacto realmente o no ha o no ha sido así.

Impacto a qué tipo se refiere?

No, un impacto en el servicio de las fiscalías durante esta pandemia se ha generado una afectación al servicio de las fiscalías o no ha sido así?

En en realidad, esteee, yo dentro de de la Fiscalía No he visto un pacto fuerte porque cualquier tipo de comunicación o cualquier tipo de acercamiento que quieran tener con la Fiscalía lo único que tienen que hacer es mandar un correo y si se le contesta en el mismo día y si no es así, se le contesta al día siguiente. Y se trata de desarrollar y desarrollar respuestas lo más antes posible. Lo que sí he podido ver ya? es que dentro de las mismas fiscalías ya? no está esa capacidad de solución que tiene que haber ya? como personal de trabajo, osea, como compañeros de trabajo que somos, ya? , y eso sí me genera cierta, cierto malestar, no? Porque cuando uno quiere hacer el trabajo y tiene la capacidad de poder hacerlo, lo hace. A mí me ha pasado a ir a una fiscalía ya y estando la persona ahí y me dicen no te puedo recibir por un tema de protocolos y tanta cosa. Pero cuando yo estoy en mi Fiscalía y me llaman y me dicen te tengo que dejar tal cosa, estoy acá, ven y hazlo y eso ya? es, creo que es lo que le falta al, al personal no? Y como le vuelven a decir, yo creo que es básicamente la identificación que uno puede tener con la persona que dirige el despacho. Simple y llanamente nosotros como trabajadores, somos el reflejo ya? de la jefa de despacho. Porque no lo soy. Yo no me puedo identificar con una fiscal de la Nación o no? O sea, eso, eso es definitivo. No? Como le vuelvo a decir nunca la he visto, pero si ya? se tiene que dar una solución de forma integral y todo a la persona que requiere un servicio. Por qué? Porque. La persona que dirige el despacho te lo pide y te lo pide de mil maneras, de las mejores formas, entonces lo único que uno tiene que hacer estee, es ser tratado como lo tratan a uno. Eso es. Eso es definitivo, es definitivo. Esa sería mi respuesta. Si hacemos las cosas en forma integral en lo que es mi despacho, en los demás despachos, no sabría decir.

Bien, señor xxxxxxx,

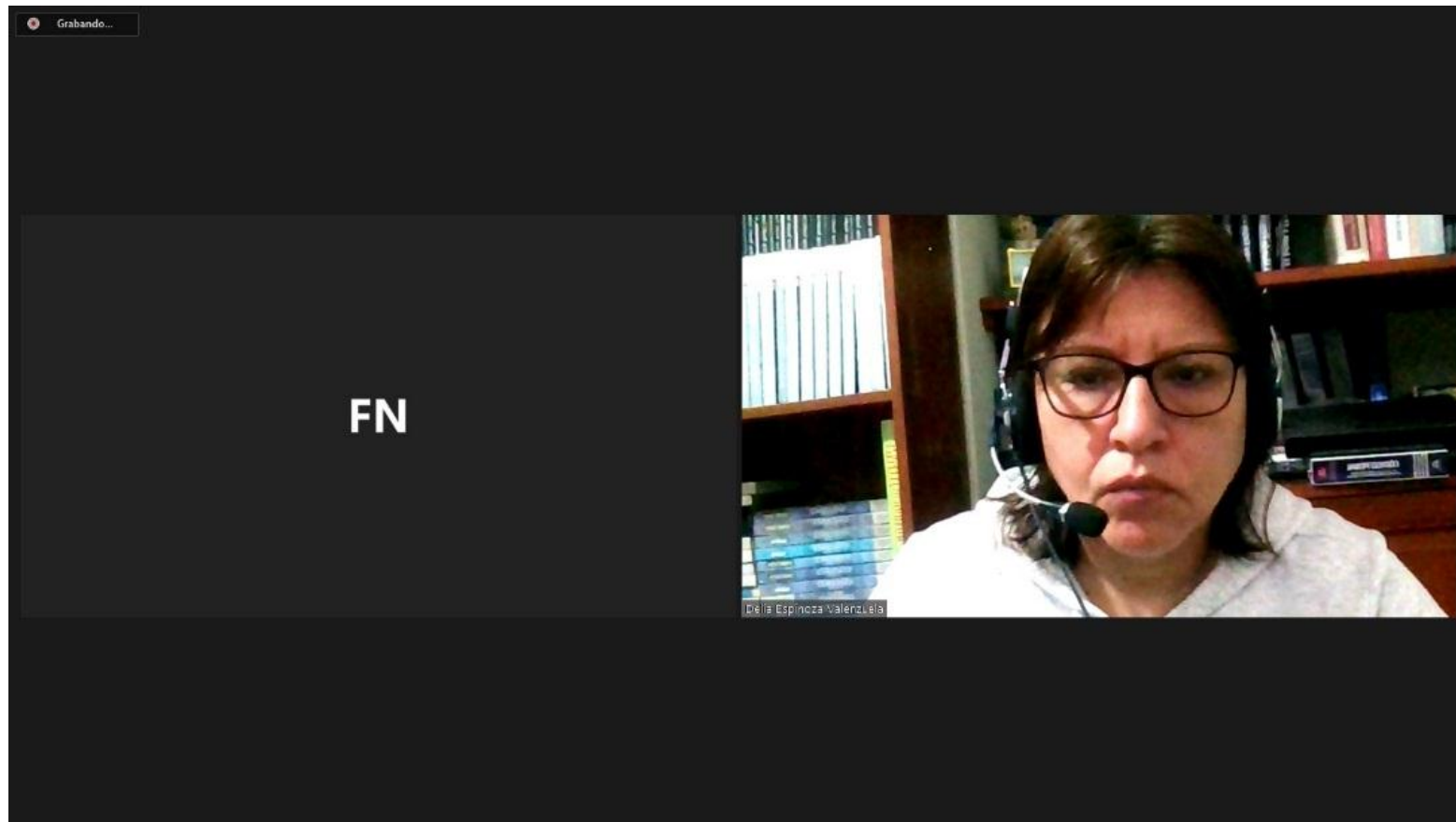
muchísimas gracias por su atención, por su amable colaboración con la investigación que estoy realizando.

Le desea muchos éxitos en sus actividades y que tenga un buen día.

Gracias. Hasta pronto.


Hasta pronto doctora.

3° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AA-03



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

AA-04-HOJA INF.-signed.pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda


HOJA INFORMATIVA
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"


Estimado participante:

El presente estudio tiene por objetivo Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima Centro 2020. Debido al conocimiento y experiencia que usted tiene en la materia de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos a través de la herramienta zoom, cuyo enlace le hará la invitación a través de su WhatsApp, brindado a través de su móvil.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede efectuar los cuestionamientos que considere adecuados.

De la misma manera, puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.


Muchas gracias por su participación.


REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si () No (X) deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si () No (X) autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha:

Firma del entrevistador: 
D.N.I. _____
Firma del entrevistado:

ES 03:20 p.m. 07/11/2020

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Buenos días, ya estamos grabando, eh?

Siendo las 8 y 15 del día 4 de noviembre de 2020,

Estamos acá con la asistente administrativo del Ministerio Público, quien en unos momentos se va a identificar.

Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo

Voy a entrevistar a la trabajadora con relación a la investigación que estoy realizando, cuyo título es Impacto de la gestión en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el Distrito Fiscal de Lima Centro 2020.

Eh

Ya se le ha informado de manera pertinente a la trabajadora respecto al tema y los alcances de esta entrevista, que es con fines netamente académicos.

Bien, entonces ella amablemente ha accedido a responder a las preguntas que a continuación se van a formular.

Muy buenos días, señorita.

Por favor, su nombre completo, su DNI y su cargo.

Dakara Buenos días,

mi nombre es R.Y.G., con DNI 00000000 y mi cargo en el Ministerio Público es asistente administrativa.

**Muy bien,
la primera pregunta es**

Cuántos años viene laborando en la institución y qué funciones desempeña?

Ok, yo entro al Ministerio Público en el 98.

Estoy con veintiún años de servicio a la institución. Cuatro de ellos en la Fiscalía Penales, Provinciales, Penales y diecisiete fiscalías especializadas en delito de terrorismo y derechos humanos.

Muy bien,

Las funciones como asistente administrativo son variadas, son variadas. La primera y la principal es la atención al público. Después la segunda es este el mantener actualizado el sistema que nosotros manejamos en el ingreso de denuncias eh que es el sistema

de informático de apoyo al trabajo fiscal. También tengo este como la recepción, documentación, despacho directo con el fiscal provincial.

Muy bien.

Segunda pregunta

Qué aspectos funcionales? Por un lado y por otro lado, aspectos de orden logístico ha cambiado en atención al público con motivo de la pandemia por Covid-19. En el presente año 2020.

Bueno, eh? Se ha restringido bastante todo lo que es la funcionalidad que el desempeño, porque desde el domicilio no es lo mismo que trabajando en la oficina. O sea, se ha limitado la atención. Bueno, ya no es directa, eh, cómo se llama la documentación ahora, Bah! Pues se recibe vía correo electrónico, a veces la información se solicita vía WhatsApp.

Bueno, no?, eh

Todos los materiales de registro, todo el sistema también se encuentra en la oficina y en mi domicilio hemos tenido que hacer este informe. Cómo se llama la oficina de informática para que nos manden, pues un remoto y que nos puedan, me puedan anexar el sistema CIAD con el que yo trabajo, no también de los teléfonos.

Nos ha sido un gran problema la conexión telefónica con dependencia tanto del Ministerio Público como la dependencia pública de afueras y privadas, también con las que tenemos que estar notificándolos llamándolos. Y no contábamos con sus teléfonos, no contábamos con su email, con su correo electrónico y se nos dificultó pues en toda esta etapa de pandemia.no?

Bien, gracias por la respuesta.

La siguiente pregunta es

En esta época de este alarma sanitaria, de qué manera se han restringido las posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal?

Eh, bueno, en lo que es nuestra Fiscalía no ha habido, eh, cómo se llama, no han solicitado las partes lectura. Osea que no hemos tenido tanto problema en caso que hubiera habido entonces estee hay personal que desde que inició este ya progresivamente las personas venían a tal personal, venía a laborar acá desde ya había un personal diario intermediario, entonces se coordinaba con el que deseara venir a hacer lectura, no?ir guardando todas las medidas de bioseguridad, no.

Pero no va a venir bien lejos y todo ha sido coordinación vía telefónica.

Sobre su respuesta, eh,

Le consta que en otras dependencias fiscales sí hay restricciones, o le consta o no le consta

Lo que en la Fiscalía que laboramos, por lo menos especializadas, litigantes, abogados que hayan pedido hacer lectura no me consta. Más este solamente recibimos así como le digo carpetas, pero ya de las dependencias con la que trabajamos eh dependencias policiales no?, pero la lectura de expedientes no, ni de denuncias ni de expedientes.

Correcto, bien.

La otra pregunta dice

De qué manera se ha restringido? Se han restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?

Eeee

El Ministerio Público, en esta etapa de pandemia puso un aplicativo que era Citaf a través del cual las personas el público podía solicitar cita, ya sea con el despacho, vía conferencia, vía telefónica, en toda esta etapa de pandemia solamente hemos recibido dos citaciones, o sea, a través de este sistema, de los cuales uno fue rechazado porque no coincidía su DNI con el que estaba poniendo ahí en la ficha y el otro. Este era por otra materia, pero si se le absolvió a todas las consultas vía telefónica no lo hemos visto.

Bien y en todo caso,

Es un tema que ha sido superado para la Fiscalía y usted considera que el usuario tiene facilidades de él de pedir hablar con el fiscal? Todo usuario o cualquier usuario podría hacerlo?

Eh?

Todos los que tengan una investigación ante la Fiscalía lo puede hacer, no?, osea, terceras personas que no estén dentro de la investigación no puede, no se les puede dar información al respecto. No por la materia de la reserva.

Correcto.

Si este a nivel de teléfono, si se ha estado coordinando y si se han estado absolviendo, no? nos llamaban y absolvíamos, porque siempre en todas las cédulas, todos los oficios y como siempre se habían estado poniendo los teléfonos, los correos electrónicos y también ya hemos estado viniendo aquí a laborar. Entonces también por teléfono de acá de la Fiscalía, hemos estado absolviendo sus consultas.

Bien. Correcto.

La siguiente pregunta es

Respecto a la capacidad de respuesta en el servicio fiscal qué cantidad de personal labora en el despacho donde ustedes desempeñan sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?

Ya, en esta Fiscalía eso es. Eran cinco fiscales, un provincial, cuatro adjuntos y cuatro asistentes de función fiscal y un asistente administrativo que es mi persona no?, éramos diez personas, de las cuales al comienzo, cuando se apertura esta etapa de la laborar agresivamente, progresivamente, vinieron uno a uno, o sea, de los diez que éramos. Eran dos por semana que venían. Y ahora sí, ya estamos un poco más y estamos ingresando un poco más. Poco a poco, pero guardando siempre las medidas, no?.

Muy bien.

La otra pregunta dice

Cuánto es el promedio de tiempo de demora en la atención a los justiciable. Para responder a sus respectivos requerimientos.

Hum. La respuesta siempre ha sido inmediata, eh, cómo se llama.

Lo que tratamos es absolverlo lo mejor posible y dar solución a lo que nos piden, no?, no, pero siempre hacemos o les decimos que pueda llevar en un día o dos días para poder tener mayor información, si es que requería mayor tiempo para poder obtenerla, no?.

Correcto,

Entonces eso depende entonces del tipo de servicio se refiere?.

Si.

Correcto

Depende de cómo se llama.

Depende de la información es un poco más compleja que otra, otra requiere mayor información que otro, no?

Si eso es verdad. Bien.

Categoría confiabilidad. En cuanto al servicio que se despliega, es la pregunta es.

Verifica usted o le consta a usted si de manera cierta, fiable, confiable, se viene prestando el servicio requerido o no?

Cierto controles, Sí.

Fiable. Fiable para el usuario, obviamente no? cierta. Fiable, confiable para el usuario, usted percibe eso?.

En todo caso tendríamos quejas si, no?, pero no, o sea, la gente se va con la información y agradecida por la información que se le brinda, no, no. No ha habido quejas, en todo caso, por la información que le brindamos al respecto.

Correcto, otra pregunta

Considera usted si el servicio requerido se viene dando de forma integral? O sea, no fragmentada, no parcial?

La información que se le brinda siempre es integral, no por eso le digo. A veces vienen con información e información. Si en el momento no se le puede brindar, o sea de manera integral, se le dice en dos días le damos este, le vamos a informar si pueden venir. Se le da la información completa porque en imágenes se le podemos crear dudas. En el efecto no preferimos darle una o sea, hacer que venga otro día para darle ya toda la información completa que solicita.

Correcto. Bien.

Eh Y dígame, por favor

De manera a una pregunta final.

De manera, eh. General.

Usted considera o advierte que ha habido un impacto, una afectación al servicio fiscal con motivo de esta emergencia sanitaria o no, o el servicio fiscal no se ha visto afectado?

A ver. Eh.

Bueno, por lo que es respecto a la atención al público siempre se ha visto afectado, no, porque no, ya no había el contacto. Pero con respecto a lo que es este a nivel de investigaciones, este a nivel de notificaciones a las partes, no siempre hemos estado buscando la forma, n?o solicitando. Ellos felizmente ponían ya de sus escritos los correos, los teléfonos, los otros. A través de esos hemos podido estar coordinando con ellos.

En otros caso, por ejemplo, cuando solicitamos información a las y a las entidades públicas, sobre todo hemos tenido que estar en Google buscando información un por lo que nos puedan brindar para poder solicitarles, porque como todo era a nivel de correo, eso es lo que nos dificultaba, no?.

Bien, eh muchísimas gracias por sus respuestas, eh?

Ha sido muy amable por es por concederme esta entrevista y reiteramos que los fines son netamente académicos en cuanto al uso de esta información y también la confidencialidad está garantizada.

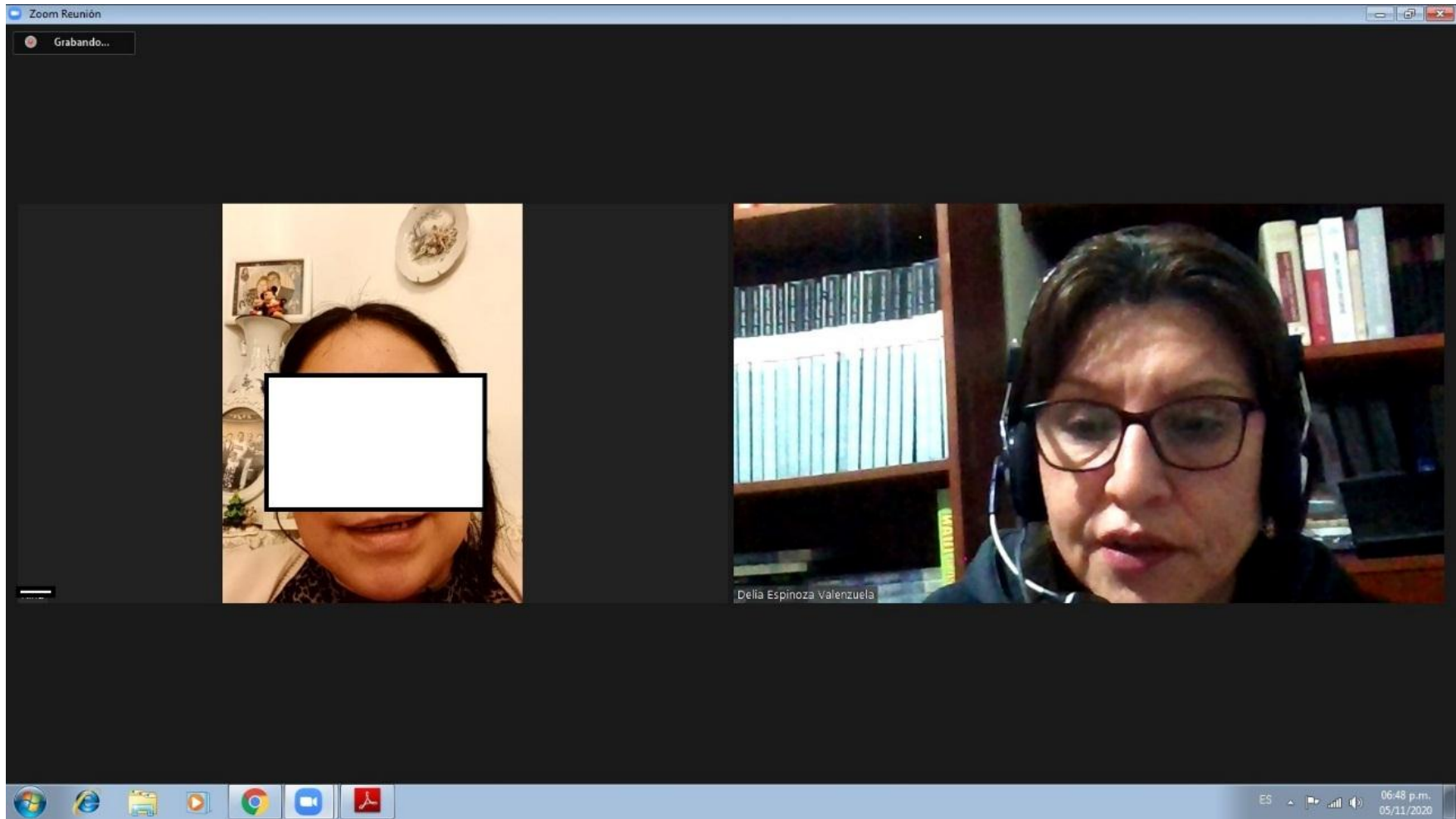
Muchas gracias, muy amable.

Que tenga un buen día.

Éxitos y hasta cualquier oportunidad.


Gracias, doctora. Igualmente, muchas gracias para atenderla. Gracias.

4° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AA-04



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

Gianni-HOJA INF..pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

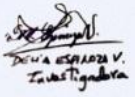
 UCV
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO


REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si No acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si No acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si No deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si No autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: ..07..de..noviembre..de..2020

Firma del entrevistador: 
DINA ESPINOZA V.
Investigadora

Firma del entrevistado: 

ES 11:45 a.m. 15/11/2020

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Ok, bien, ya estamos grabando. Son las seis y cuarenta y seis de la tarde. Del día jueves 5 de noviembre del 2020.

Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, investigadora en el tema Impacto en la gestión de las fiscalías durante la pandemia durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima. Año 2020 y para estos efectos, he convocado a una asistente administrativa del Ministerio Público, quien se va a identificar y a quien dejamos constancia que se la ha explicado, los alcances de investigación y los alcances de la entrevista, que son netamente académicos y conoce ya eh la razón de esta entrevista eh muy amablemente ha accedido a darnos esta, a responder a las preguntas que se le van a formular.

Muy buenas tardes señorita. Por favor. Su nombre, su DNI y qué cargo tiene?

Buenas tardes doctora. Mi nombre, la señorita R.L.C. Mi DNI es el 00000000 y el cargo que ocupo es de asistente administrativa.

Muy bien, le voy a hacer la primera pregunta. En cuanto al acceso de el servicio fiscal, en primer lugar, dígame cuántos años viene laborando en la institución y qué funciones desempeña?

Aproximadamente 15 años ya va a ser.

Si he trabajado en la Institución del Ministerio Público y, bueno, siempre he estado en mí en el cargo de asistente administrativo, eh, también estuve viendo unas pocas un tema también del asistente de función fiscal, pero fue muy poco de ese cargo, no' desde proyectos mínimamente de no tan no tan complejos, como es mero trámite.

Y si, la siguiente pregunta. Es qué aspectos funcionales y también aspectos de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la emergencia sanitaria en el presente año.

El tema logístico sí, efectivamente, sí hubo un cambio respecto al acercamiento al público, no?, porque antes era presencialmente, ahora es de manera virtual, es más restringido el acceso, no? con el usuario.

Y eso es un poco que si este ha ha podido ser este de repente para la otra parte, un poco más este restringido y con menos espacio de poder de repente explaya algún, algún reclamo, algún tema de que ellos sientan no? ser atendidos de manera presencial como antes era.

Pues esto era aspecto bueno, eso es lo que en mi punto de vista, no? lo que he observado.

Y en cuanto al aspecto funcional?. En el aspecto funcional, sí, también en el tema de poder hacer este.

He de dar un buen servicio, no? en el tema de, digamos, contar con los herramientas informáticos necesarios para poder, para poder darle una buena, una buena atención, no? tenemos ahí un poco el tema informático que no está muy. No, no, no, no tiene el soporte, no? hay muchas inconveniencias en parte del de hacer un un trabajo un poco más completo, no como antes se hacía. Pero la problemática que existe.

Muy bien. La siguiente pregunta es En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido las posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal?

Casi un sería, pues la más de la mitad, me parece, porque antes.

Antes era más accesible cada vez que venía que venían los usuarios que eran casi todos los días se le brindaba el acceso un poco más rápido, no? en el momento, pero en estos tiempos con la pandemia ya no es, ya no se puede atender como antes se hacía, no, ahora que tiene que hacer es ingresar a un correo o a un sistema un aplicativo para que puedan sacar las citas, no?. Y eso dificulta porque a veces no y no llena los datos completos y de que no se pueda es que atender su requerimiento, entonces eso afecta tanto más me parece al usuario, porque ellos eh tienen ese problema de poder conectarse con nosotros y puede abrir el acceso que ellos necesitan de sus carpetas.

Bien, bien. Siguiendo pregunta. De qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?

De qué manera? Ha sido bastante limitado por decir si antes era 3, 3 ó 4 a las las entrevistas.

Ahora es uno o a veces ninguno, también durante una semana no? Es, ha sido muy muy demasiado, bueno no?, más a favor del, si vemos por el usuario tienen no es tanto el acceso no?, y como que eso se restringe de parte su derecho de repente como ellos lo quieren tomar, no?, pero ya escapa también de nosotros no? Pero si es un poco más de este limitado.

Bien, en su apreciación. En cuanto ahora vamos a conversar un poco de la capacidad de respuesta en el servicio.

La pregunta es ¿qué cantidad de personal labora en el despacho donde usted desempeña sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?

Ya, eh, la cantidad que trabajamos normalmente, doctora. Normalmente antes, Sí, tenemos 2 en, teníamos como 15 a o 18 personas. Bien, ahora se ha reducido más de la mitad.

Por qué razón? Como estamos? Por él, la situación de la medida sanitaria que se ha dado y por el tema del Covid, tenemos que tener este el distanciamiento que nos han impuesto también pues este los protocolos no? que están inscritos en el Ministerio Público, que tenemos que cumplir esas disposiciones.

Bien. Siguiente pregunta ¿Cuánto es el promedio de tiempo de demora en la atención a los justiciables para responder a los requerimientos de estos?

Ya, los requerimientos que se demoran.

Eh, se podría decir es 15 días, es bastante.

No es tanto como antes, era 5 días, 8 días, no 15 días por lo menos, se está demorando para para el tema de la plena atención de los, de los usuarios no?

Bien, eh. Ahora del tema de la confiabilidad. A usted le consta, usted verifica si de manera cierta, de manera fiable, se viene prestando el servicio requerido en su despacho?

Que, discúlpenme, repite la pregunta?

Si ¿A usted le consta, si el servicio que ustedes brindan al usuario es fiable. Es cierto, es real o no?

El servicio aquí, que quedamos al usuario.

Que dan ustedes, es fiable para el usuario?.

En el sentido, de sus casos resueltos?

En cualquier servicio,

En cualquier servicio. Sí, bueno, así sí, sí es claro. Yo creo que. Sí, me parece que sí, es claro.

O sea, sobre eso usted considera que el usuario no confía en lo que le entrega la Fiscalía? Confía? Lo considera cierto el producto que le entrega la Fiscalía?

Ehh, yo creo que sí, doctora, pero en, digamos, de parte de ellos, de repente ellos ya tienen otra otra manera de ver la situación, eh.

Pero si ese es todo lo que se les informa, es es real, es real lo que le damos la información

La siguiente pregunta es : ¿Considera usted si el servicio requerido por el usuario se viene dando de forma integral, completa o es parcial?

Uy, no, no, no, el servicio que se brinda ahorita es un poco más restringido, no es más, no es este 100 por ciento, no?, no integral, no es, por el tema logístico que se está, que tenemos, no?

Respecto a la, al tema de poder dar, como se dice un buen servicio, a veces tenemos carencia de de logístico, materiales o de algunas máquinas no hay el servicio para poder arreglarlas, las las máquinas sobre todo para la impresión de los de las resoluciones no?

Eso está afectando bastante ahorita un tema de logístico.

Comprendo. Sí.

Una última pregunta. Usted En líneas generales ¿advierde, considera que ha habido un impacto de la gestión en las fiscalías con motivo de esta emergencia sanitaria?

Sí, sí, porque eh, cómo le digo,

También adolecen también nuestra, eh, podríamos nosotros mismos sobre algún tema de capacitación, creo que eso también adolece que nos haya agarrado a algunos administrativos desprevenidos en el manejo del sistema, estee, que es el sistema CEA, que digamos hacer loslinks, los enlaces, para conectarnos, no?con el usuario. Creo que esto sí que nos ha agarrado así de como improviso

Porque de verdad que eso sí, nos ha limitado, creo y que realmente ha cambiado, ha trastocado, creo, nuestra forma de pensar de repente en la que no era tan necesario pero sí era necesario el tema informático no?, con todo lo que se está viendo, eh, y todo esto es virtual, como que sí está. Nos, nos ha hecho tocar ese tema, lo que nos ha trastocado la forma de pensar, de forma de prepararnos en el sistema más en el sistema informático que se está manejando hoy en día.

Sí, muy bien, muchas gracias, muy amable por sus respuestas.

De verdad. Reconozco en su esfuerzo por apoyar esta investigación y nos ha brindado una. Me ha brindado una cantidad de información muy valiosa y que va a coadyuvar a que, pueda llegar a buenas conclusiones al final de la investigación que estoy realizando.

Ha sido muy amable.

Muchísimas gracias nuevamente.

Que le vaya muy bien. Éxitos!

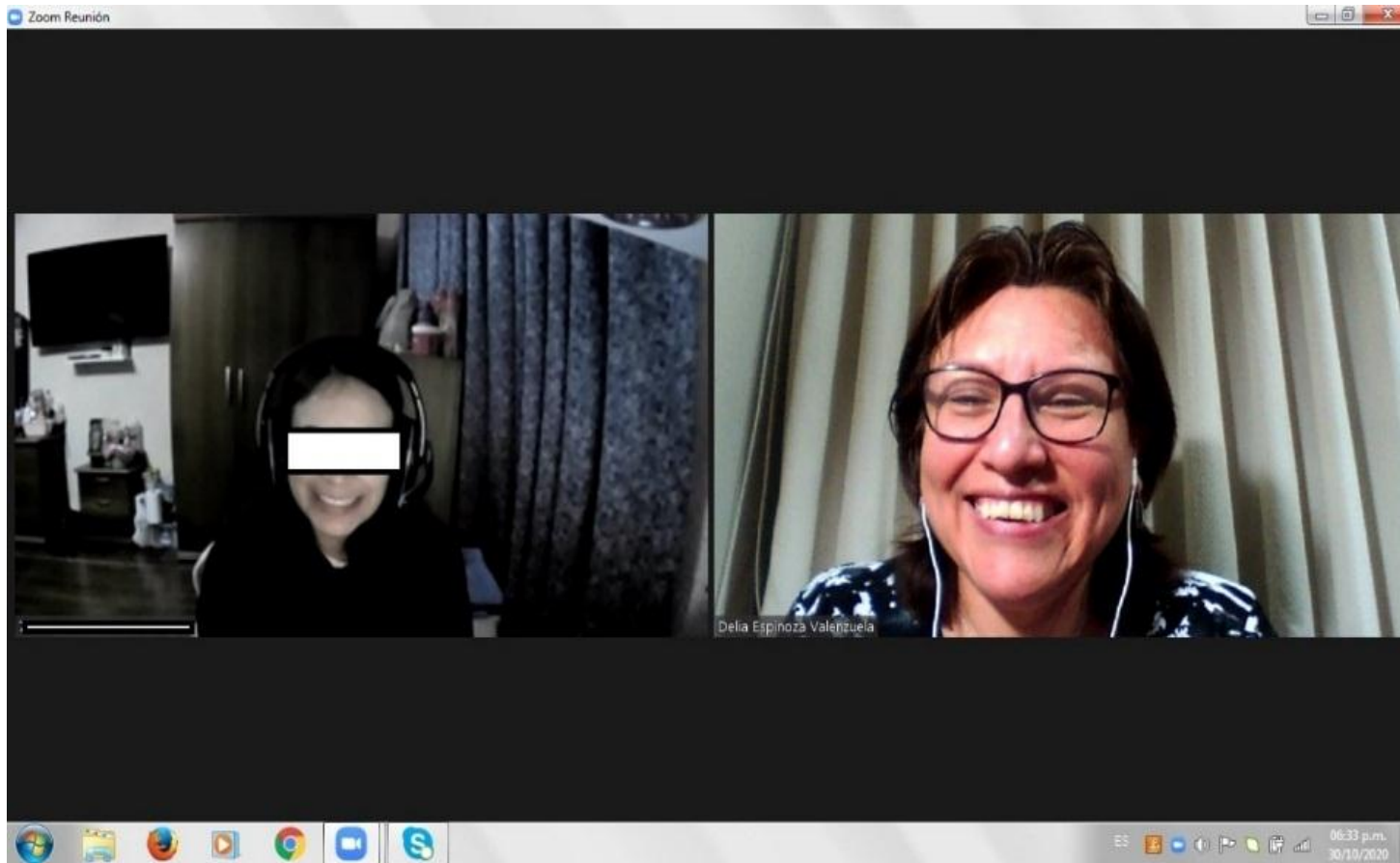
A cuidarse y hasta cualquier oportunidad.

Muchas gracias.

Muy amable doctora, muchas gracias también.

Mil gracias. cuídese, hasta luego.

5° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AFF-01




CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

AFF01-HOJA INF..pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Abrir Herramientas Rellenar y firmar Comentario

1 / 2 60%


HOJA INFORMATIVA
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"


Estimado participante:


El presente estudio tiene por objetivo Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima Centro 2020. Debido al conocimiento y experiencia que usted tiene en la materia de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos a través de la herramienta zoom, cuyo enlace le hará la invitación a través de su WhatsApp, brindado a través de su móvil.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede efectuar los cuestionamientos que considere adecuados.

De la misma manera, puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.



Asistente Función Fiscal FSP
DNI: [REDACTED]


REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (x) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (x) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si (x) No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si (x) No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 30 de octubre de 2020

Firma del entrevistado: 
Asistente Función Fiscal FSP
DNI: [REDACTED]

Firma del entrevistador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

CÓDIGO AFF-01

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Bien, muy buenas tardes. Ya empezó la grabación.

Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo,

Siendo las seis y treinta y ocho de la tarde del día viernes 30 de octubre de 2020,

Nos acompaña en esta oportunidad la asistente de Función Fiscal del Ministerio Público, quien ya se va a identificar y a quien luego de la explicación que se le ha dado de manera pertinente y completa sobre el tema de investigación, que es impacto en la gestión de las fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito fiscal de Lima Centro. Año 2020.

Muy amablemente, la trabajadora que nos acompaña accedió a conceder la presente entrevista y le damos la bienvenida pidiéndole por favor que nos dé su nombre completo, su DNI y nos diga en qué dependencia trabaja.

Muy buenas tardes. Buenas tardes doctora, mi nombre es L.Y.M.S. con DNI 00000000. Actualmente laboro en la XX Fiscalía Superior Penal de Lima. Esta bueno. Pertenece a Lima Centro, no?.

Muy bien. Muy amable. Una primera pregunta. Cuántos años viene laborando en la institución? El Ministerio Público. Y qué funciones específicas desempeña?

He laborado, laboro en la institución desde el año 2015, he trabajado en fiscalías provinciales. He trabajado en fiscalías especializadas como lavado de activos y la unidad de Víctimas y Testigos. He trabajado en Fiscalía Superiores y actualmente me encuentro, pues como le comenté en la Décima Fiscalía Superior Penal de Lima.

Bien. Las funciones que desempeña actualmente en que consisten.

Actualmente soy asistente en función fiscal.

Desarrollo labores de función fiscal, obviamente, pero debido a la pandemia, también he tenido que desarrollar labores de asistente administrativo debido a que nuestra asistente administrativo es una persona de riesgo y tuvo que realizar trabajo remoto, no?, a

partir del mes de agosto y yo me he venido haciendo cargo de la mesa de partes eh, durante el mes de julio hasta el mes de mediados de hasta el mes de septiembre a inicios de octubre.

Y actualmente, en qué consiste esas labores que usted desempeña como asistente? Función Fiscal?

Eh? Bueno, en la Fiscalía estamos trabajando lo que es expedientes, acusaciones, apelaciones, beneficios penitenciarios y elevaciones de quejas de derecho. No?, porque aún seguimos trabajando con el antiguo código.

Muy bien, por favor. Es otra pregunta.

Queremos que nos diga ¿qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la pandemia del presente año 2020?

Bien. Lo que yo he podido apreciar en los meses que he estado a cargo de mesa de partes de manera virtual, ha sido que la atención al público ha reducido grandemente, debido a que no todos los usuarios tienen conocimiento del correo que tenemos como fiscalía que está publicado en la página. Pero no todos los usuarios tienen conocimiento que pueden pedir una cita fiscal a través de Citaf. No todos conocen que pueden enviar escritos al correo sus consultas al correo. Entonces, debido a un tema de desconocimiento, es que ha habido una reducción de la atención al público. Sin embargo, que los usuarios que sí tienen conocimiento de esto y nos remiten sus consultas de casos, nos remiten sus escritos nos, nos informan que quieren comunicarse con el fiscal, han sido oportunamente atendidos

Muy bien. En cuanto al trabajo que ustedes desarrollan, ha habido cambios o digamos, es la misma dinámica que cuando era el trabajo presencial?

No. En el caso de mi fiscalía venimos trabajando de manera mixta. Esto quiere decir que vamos tres días a la semana. Hay compañeros que van los martes, jueves y sábado y en mi caso voy los lunes, miércoles y viernes. Porque la idea es no sobrepasar el aforo de la oficina, que son cuatro personas. Entonces, los días que no vamos, en mi caso martes y jueves, tengo que llevarme escaneado este, piezas de algún expediente o de alguna queja de derecho para poder trabajar ese horario desde mi casa, no?, de manera remota.

Bien. Y en cuanto al orden logístico, eh? La situación es óptima o ha habido cambios o alguna situación que desee describirnos?

Eh. Sí, internamente ha habido dificultades, porque, por ejemplo, tenemos algunos problemas con el área de notificaciones. Me comuniqué con notificaciones por un usuario que especialmente quería una, quería saber porque su queja no había sido devuelta o si ya había sido resuelta, le dijimos que sí, pero se había dejado en trámite documentario y era para San Isidro. Entonces había pasado 4 meses desde que se dejó la denuncia por todo esto de la pandemia y no habían hasta el día de hoy, estas notificaciones no ha llevado a San Isidro esa denuncia, entonces el usuario no tiene conocimiento de lo que la Fiscalía resolvió y me dice notificaciones que trabaja de manera remota.

Bien, bien. Eh, Eso es en cuanto trámite documentario. Y en el aspecto tecnológico, cuál es la situación?

Bien, eh las Fiscales no están en los momentos que les toca ir a la oficina, porque también trabajan de manera mixta, no pueden realizar sus audiencias Vía a meet porque no tienen la logística que se necesita, como es una cámara, un micrófono, entonces lo tienen que hacer muchas veces desde sus celulares, no? haciendo uso de sus propios equipos, de sus propios medios para poder hacer las audiencias vía Meet. Nosotros hemos evitado un poco el uso de hojas porque todo lo tenemos que escanear. Actualmente estamos enviando los proyectos virtual. La doctora los revisa, si hay alguna corrección, se hace. Y recién cuando están listos se puede imprimir. Pero también tenemos un problema de que no nos facilitan tóner. Ya hace dos meses que venimos pidiendo y no nos facilitan tóner y la máquina está fallando no? y por muchas de las áreas del ministerio, áreas administrativas que están haciendo trabajo remoto. No, no podemos tener un repuesto o una reparación de algo inmediatamente, no?.

Bien. Otra pregunta. En esta época de emergencia sanitaria, ¿de qué manera considera usted que se ha restringido las posibilidades de acceso de los usuarios a la carpeta fiscal o al expediente?

En ese aspecto sí ha habido una cierta restricción, porque si el usuario pide copias, se le da. Si el usuario quiere entregar un escrito, se le recibe. Si el usuario quiere hablar con el fiscal, se le concede.

Pero en el tema de que tenga acceso al a leer la Carpeta Fiscal es complicado porque hasta el momento no, no se han dado casos en la Fiscalía donde yo estoy al menos de que tenga acceso directo, porque no se está permitiendo a la sede del ingreso de usuarios.

Bien, correcto. Pasamos a otra pregunta y

¿De qué manera nos podría decirse restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el Fiscal?

Yo creo que sí se ha restringido un poco por el tema de que, como le comentaba al inicio, es un tema de desconocimiento. No es que el fiscal no quiera atender, no les puede atender. Es un tema de que muchos no, no lo solicitan porque desconocen que sí hay una manera de llegar a la Fiscalía que es a través de correo institucional del Citaf, pedir su cita, pero muchos abogados que no están actualizados. Y bueno, este cambio ha sido rotundo de pronto a pasar a usar los medios tecnológicos.

A muchos les ha chocado más a las personas que creo yo, abogados mayores que tal vez desconocen que pueden igual de igual manera tener acceso a a a una cita con el fiscal.

Correcto. Ahora vamos a pasar hace un par de preguntas respecto a la capacidad de respuesta de la institución.

Díganos eh ¿qué cantidad de personas labora en el despacho donde desempeña usted sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?.

Eh, No ha habido una reducción, no había una reducción de personal, porque incluso, como le comentaba a la señora de mesa de partes, está haciendo trabajo remoto. Si bien es cierto, no se le da las labores que debería ser, únicamente se dedica a revisar el Sinoe, y algunos ingresos en el sistema Siatf. Debido a que la labor de mesa de partes a veces requiere cotejar un documento, anexar un escrito que te enviaron a la misma carpeta. Entonces, si vas a entregar unas copias o una respuesta de un oficio de alguna fiscalía que te está pidiendo, necesitas tener el expediente físico a la mano. Entonces eh, no ha habido una reducción de personal que haya habido una baja, pero eh, sí es una carencia de apoyo que nos falte una persona de mesa de partes.

Bien, Díganos también eh, ¿cuánto más o menos es el promedio de demora en la atención a los justiciable, para responder a cualquiera de sus requerimientos, es excesivo o regular? ¿Se cumple con los plazos, cómo es este tema?

El tema de atención usuarios, precisamente porque le dije de que se había reducido debido a una falta de conocimiento de los abogados. En el tiempo que yo lo he estado brindando lo he estado dando de manera casi inmediata, sino es que en el mismo día era máximo dos días después, porque hay temas que tenía que antes de responder consultar con la fiscal, como por ejemplo cuándo se le iba a dar la cita el día y la hora. De acuerdo a lo que me decía la Fiscal, no?, pero si era recibir un escrito se lo daba por recibido, le respondía si era una consulta sobre su caso, respecto a si estaba, si se ha elevado, si se devolvió, se recibió, le respondía de manera inmediata porque no son muchos los requerimientos que llegan a través del correo institucional del despacho.

Y nos podría decir si le consta que esa, ese tiempo que toma en atender a los usuarios diferente en otros despachos, en los turnos o de repente en otras dependencias fiscales?

Eh, Sé que hay, por ejemplo, sé que en las fiscalías especializadas los requerimientos no se han reducido. De hecho, siguen siendo muy constantes. Porque son casos grandes, son abogados que están muy a la par con la tecnología, saben cómo la manera actual de comunicarse con la Fiscalía, con el fiscal, con el coordinador. Entonces sé que hay mucho, mucho fluido de atención en ese aspecto. No, no, no se ha reducido. Es más, creo que incluso se ha aumentado por la facilidad que ahora ya no hay que ir a dejar el documento, lo puedes enviar escaneado, entonces como que en eso, en esos casos de las especializadas, sí creo que hay mucho más manejo de los abogados en temas de cómo se está manejando en la actualidad. No? tecnológicamente, todo en la atención.

Y en las no especializadas?

Por la experiencia que he tenido, eh, sé que muchas de las fiscalías provinciales no están realizando trabajos mixtos ni presencial, sino de manera remoto y nos ha impedido un poquito el ir entregar las carpetas. También nos han remitido carpetas escaneadas por orden de la fiscal. En ese entonces la doctora Camila no se recibían carpetas escaneadas por la razón de que la máquina estaba malograda, entonces no podíamos imprimir, no teníamos papel. Hasta ahorita no nos dan la PECOSA que hemos pedido. Entonces se optó en vista de que la Fiscalía estaba teniendo todos los días por informar cada vez que remitían, de que no se podía aH recibir. Cada vez que las fiscalías provinciales nos remitían una queja, les informábamos que no podíamos recibirlo de esa manera, debido a que, por orden del fiscal del despacho, se dispuso que expedientes y quejas se reciban de manera presencial. Por eso teníamos un horario de atención de 8 a 4 de la tarde normal para que ellos se acomoden al momento en el que puedan trasladarlo.

Correcto, correcto. Pasando a otra pregunta, ya en cuanto a la confiabilidad del servicio, ¿verifica o le consta a usted si de manera cierta, de manera fiable, se viene prestando el servicio requerido?

Eh, en la Fiscalía, donde yo trabajo, si se está prestando el servicio requerido de la manera que corresponde, porque no es un gran fluido de consultas que se hace, ni de recepción de escritos, entonces se atiende oportunamente a los pedidos. Al menos así lo he venido haciendo, no?

Eh, creo que el servicio, más que todo en la atención, ha mejorado de manera virtual porque el usuario, sin necesidad de ir, tiene inmediatamente, respuesta sobre su caso. Entonces tenemos también eh los días que yo no voy, tenía que absolver consultas

tenía instalado en casa el, un sistema para poder hacer las consultas del sistema Siatf desde la casa y poder responder esa duda del usuario o poder dar por recibido su escrito previa confirmación en el sistema Siatf, que lo tenía en casa de que efectivamente su queja de derecho esté en el despacho, cosa que yo todavía obtenía facultades para recibirlo.

Correcto. Eh, Otro pregunta. Eh, ¿Considera usted si el servicio requerido se viene dando de manera integral, de forma completa o parcial?

La única limitación que por ahora encuentro para los usuarios que sí han tenido acceso a la Fiscalía ha sido de que no pueden hacer lectura de expediente porque por ahora no se está permitiendo el acceso a usuarios. Pero en otro tipo de consultas, como hablar con la fiscal, he visto que efectivamente ellos no tienen ningún problema. He programado la reunión Meet. Han podido conversar 20, 30 minutos a la disposición que tenía el fiscal. No se ha limitado. Se le ha dado un horario en el que el fiscal no tenga que estar apurado, 4 de la tarde, tres y media cuando ya había acabado audiencias para que pueda conversar con con el usuario. Y siempre se ha intentado dar una salida porque no, no se ha dejado de atender a ningún usuario.

Bien. Díganos, por favor.

¿Usted considera de que su persona, la institución en sí, el Ministerio Público, está ha estado preparado, capacitado debidamente en todos los aspectos para poder afrontar la manera del servicio actual, la forma como vienen dando el servicio en las fiscalías?.

Yo creo que tanto la institución como el personal no hemos estado capacitados. Sin embargo, nos hemos acoplado a las necesidades que ha habido, a los requerimientos que ha habido de tener que atender a las personas para poder sacar adelante el despacho. Porque definitivamente, en el caso de nosotros, nuestra mesa de partes tiene un poco de dificultad para manejar los medios tecnológicos, no? Y ella está haciendo trabajo desde su casa. Entonces no se acopla mucho a los temas de responder el correo porque, por ejemplo, se usan nuestros correos. Pero tienes que hacer un check para que no parezca como que lo respondiste tu L.M., sino que lo respondió la XXXXXX Superior. No? Entonces son cositas pequeñas, cositas que hay que tener un poco de manejo de la tecnología, de saber. Hasta parece hacer un escaneado continuo que hemos tenido que aprender, no sabíamos escanear una hoja, pero no un escaneado continuo para escanear 70 hojas de corrido eh bajar por ahí. La resolución es aprender a usar otras o de otra manera. La impresora del uso común que usábamos. Ahora tenemos que hacer escaneados blanco y negro para que el archivo no pese mucho, usar el drive no? para todas esas cosas.

Para poder acoplarnos. Cosas que no hemos estado preparados. Tal vez muchos no teníamos ni gmail

Hemos tenido que crearnos un Gmail. Tenemos el institucional. Gracias a Dios que antes de la pandemia ya lo habían vinculado a una cuenta de Gmail y eso nos ha ayudado muchísimo el ministerio implementó herramientas para poder trabajar también desde, desde casa y la verdad es que sí.

Yo creo que como institución, sí ha sabido responder de una o de otra manera, aún sin estar preparado a los requerimientos de que ha habido debido al Covid-19.

Muy bien y finalmente muy culminando esta entrevista.

Digan Díganos.

Considera que ha habido un impacto en el servicio, en las fiscalías ha servido una situación que que ha chocado, por decirlo de una manera coloquial, no un impacto fuerte, mediano, y de qué manera o en qué aspectos habría impactado esta emergencia sanitaria, el servicio?

Sí, sí. Yo considero que ha habido un impacto.

Porque no sé, nos agarró esta pandemia en una época en la que estábamos todos como cumpliendo metas para poder recibir el nuevo código. Y entonces eso hacía generar un poquito de, de que bueno, hay que trabajar un poco más para poder cumplir con esas metas y poder recibir con la menor carga posible el nuevo código.

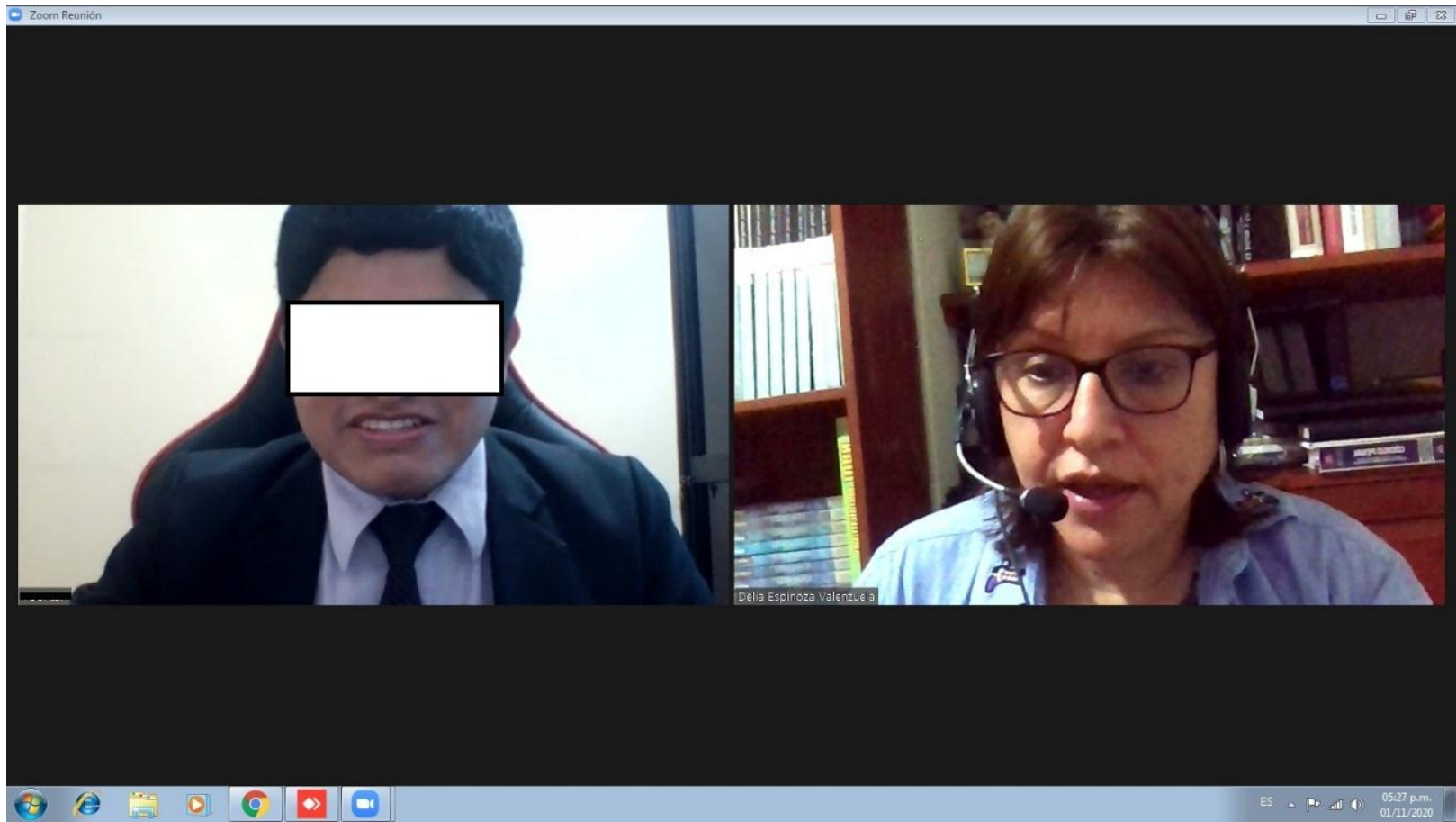
El trabajo también ha cambiado porque de tener tu expediente, ponerle un check, ponerle un posit, ahora tienes todo escaneado. Es un poco más complicado, pero si se puede, sí se puede. Ya uno se acostumbra. Nos hemos acoplado al requerimiento de ese entonces. Al principio yo decía no, no voy a poder. A las justas puedo con el expediente a la mano, porque son grandes, entonces son muchas hojas y tienes que doblar la página, poner una nota eh tener una nota aparte, si es muy complejo para poner tus fechas. Entonces dije no voy a poder hacer eso con algo escaneado, pero sí si se ha logrado, si se ha podido y se viene trabajando de esa manera. Como le digo, todos nos hemos adaptado. No estábamos preparados para esto, pero nos hemos adaptado y ya es una nueva realidad para todos.

Claro que sí, claro que sí. Muchísimas gracias por su participación, por sus respuestas.

Ha sido muy amable. Le deseamos todo el éxito y que tenga muy buenas tardes hasta cualquier oportunidad. Gracias.

Gracias, doctora. Gracias a ustedes.

6° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AFF-02



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO


"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si (X) No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si (X) No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.


Fecha: 01-11-2020

Firma del entrevistado:



A.F.F. FISCALÍA PROVINCIAL

Firma del entrevistador:


DEVA ESPINOZA V.
Zavala Tigandava

HOJA INFORMATIVA

"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"


Estimado participante:

El presente estudio tiene por objetivo Analizar el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria en el distrito Fiscal de Lima Centro 2020. Debido al conocimiento y experiencia que usted tiene en la materia de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos a través de la herramienta zoom, cuyo enlace le hará la invitación a través de su WhatsApp, brindado a través de su móvil.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede efectuar los cuestionamientos que considere adecuados.

De la misma manera, puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.


A.F.F. FISCALÍA PROVINCIAL

ES 08:32 p.m. 01/11/2020

CÓDIGO AFF-02

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADOR DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Muy bien, ya estamos grabando. Muy buenas tardes, señor asistente de función fiscal.

Bienvenido a esta entrevista. Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela.

Soy alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo y estoy desarrollando la investigación denominada Impacto en la gestión de las fiscalías en el Distrito Fiscal de Lima Centro durante la emergencia sanitaria en el año 2020.

Para estos efectos, hemos convocado al asistente de función fiscal que nos acompaña y a quien sobre quien dejamos constancia que se le ha explicado de manera pertinente el alcance del tema y amablemente nos ha concedido la presente entrevista y nos va a responder a las preguntas que continúan.

Muy buenas tardes, señor asistente. Por favor, su nombre completo, su DNI y en qué dependencia trabaja?

Muy buenas tardes, mi nombre completo es E.Y.C.H., mi DNI es 00000000 Trabajo en la Fiscalía Provincial Penal

Bien? Bien, eh, vamos a empezar con las preguntas.

¿Cuántos años viene laborando en la institución del Ministerio Público y qué funciones desempeña en el cargo que ostenta?

Bueno, yo vengo laborando en la institución en el Ministerio Público cinco años y medio. Mis funciones básicas son proyectar posiciones, providencias, requerimientos, actualizar el sistema de gestión fiscal. Asimismo, la atención al usuario mediante la mesa de partes virtuales, no?. Y también este absolver las vías de los usuarios al momento de las solicitudes que se envían mediante la mesa de partes virtual.

Básicamente eso son funciones, no?

Bien. Diga. Dígame. Dígame. Por favor.

¿Qué aspectos funcionales y de también aspectos logísticos han cambiado en la atención al público con motivo de la pandemia en este año 2020?

Bueno, en básicamente se han cambiado en dos aspectos. El primer aspecto es que se ha constituido la mesa de partes virtual, en donde el usuario básicamente envía su correo electrónico indicando su solicitud y se tramita por la vía regular no?. Llega a la mesa de partes virtual, descargamos el documento en PDF, observamos el requerimiento y éste lo damos trámite, no?.

En ese sentido también ha cambiado. En otro sentido también es muy importante, ha cambiado, es en la entrevista que la entrevista fiscal el usuario envía en PDF la información respecto a qué es lo que quiere preguntar al fiscal provincial, no?

Y esto se descarga en un libro virtual en donde se establece el cronograma, y éste y este este conjunto de información se reenvía al usuario para que el usuario tenga fecha, hora y el de un Meet, mediante Google Meet se realiza la entrevista virtual con el fiscal, cosa que antes del 2018, 2019, principios del 2020 febrero no se daba, no? todo era aquello. Era un trato directo entre el fiscal y el usuario, cosa que ha cambiado, no? hoy en día, hoy en día ya, en conclusión, esto virtual, no? Virtual, básicamente.

Y el aspecto de orden logístico ¿en qué medida ha sido variado, o se ha afectado o ha mejorado. Cómo podría decir?

En el aspecto logístico ha mejorado ha mejorado de una manera mínima, no? en este caso eh la plataforma virtual no? en donde la Fiscalía ha invertido este recursos para hacer que Internet sea más rápido. Sin embargo, también en el servidor de la Fiscalía de servidor, no? en este este caso, donde se encuentra información virtual no? también ha invertido no?, pero sin embargo todavía existen falencias, no? falencias de congelamiento no?, se necesita más inversión en ese sentido no? hasta hasta ese punto sería mi respuesta.

Correcto. Gracias. Siguiendo pregunta Díganme,

En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido o ha mejorado las posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal, el acceso a la carpeta fiscal?

Este, anteriormente, el acceso a la carpeta fiscal del usuario acudía no? acudía a la Fiscalía Provincial y éste solicitaba mediante un escrito este, físico el acceso a la carpeta no, llenaba un formato y tenía un lugar acondicionado para que pueda leer, para que pueda observar la carpeta fiscal y ver los actuados, no? Y esto se establecía en un libro público. Sin embargo, hoy, ya por la pandemia, por el Covid 19, esto ha cambiado, básicamente el usuario está en la obligación no? la obligación de enviar un correo electrónico a la mesa de partes virtual, indicando su solicitud no? su solicitud y nosotros en un plazo determinado determinado

este le respondemos no?, esta información que ellos van a enviar lo descargamos en un libro virtual de cronograma. Este libro virtual de cronograma es en donde se encuentran un conjunto de entrevistas, no? Y en base a ello establecemos el horario, fecha link no? y de este bagaje de información reenviamos en PDF al usuario en donde este ingresará al link en la hora y fecha indicada. No', eso sería lo opuesto.

Correcto? Muy bien. Siguiendo pregunta

Dígame ¿de qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?

Eh, Antes de la pandemia, el usuario acudía y solicitaba una entrevista fiscal, no? física. A veces cuando existía el tiempo, el fiscal lo atendía y era el trato era directo, no? directo, lo atendía, y esto se registraba en un libro, en un libro no,? sin embargo, hoy esto también ha cambiado no? y resulta y es muy trascendente también en ese sentido ha cambiado en el sentido de que el usuario tiene que enviar un correo y este y en este correo indicar también la hora y fecha no? hora y fecha de la entrevista, tentable, no? tentable.

Sin embargo, nosotros ya ubicamos esta hora y fecha en el libro respectivo para qué? Para que el usuario tenga acceso a una entrevista con el fiscal. No? toda esta información también lo descargamos de un libro en un libro y este conjunto de información lo reenviamos en este caso al usuario. El usuario ingresará, ingresará al link, en este caso mediante el aplicativo Google, el mismo que está siendo muy utilizado también en la Fiscalía.

Eh? Entonces su respuesta sería de que no se ha restringido o es mejor que antes? O hay limitaciones.

Este, básicamente se ha restringido, No es mejor que antes, no? ha empeorado en el sentido, porque antes anteriormente se daban entrevista instantánea, instantánea o un rango de un día a dos días.

Hoy en día por el tráfico de información, en este caso hubieron una infinidad de correos. El rango de horario es entre 9 a 10 días. El fiscal este atiende 3 o 4 entrevista porque resulta tedioso estar grabando las entrevistas estar consignando de información en un libro público virtual. Resulta tedioso todo eso y por esa razón este los tiempos. Este se alarga en ese sentido.

En conclusión, ha empeorado, no? está dilatado más.

Correcto. Eh. La siguiente pregunta tiene que ver con la capacidad de respuesta en el servicio.

Dígame, dime, eh? Qué cantidad de personal labora en el despacho donde desempeña sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido?

Este, la Fiscalía establecido un protocolo, un protocolo donde indica determinada cantidad de personas que deben asistir ah, este, al despacho no? existe el trabajo mixto y el trabajo remoto. En este sentido, la Fiscalía donde yo trabajo hemos acogido el trabajo mixto, no? un 50 por ciento asisten los lunes, miércoles y viernes y el otro 50 por ciento asiste los martes, jueves y sábados. Es decir, la reducción ha sido al 50 por ciento. Esa sería mi respuesta.

Correcto. Eh, O acláreme su respuesta.

¿Usted se refiere a la reducción en cuanto al tema del distanciamiento y, pero ha habido una disminución de personal o son los mismos integrantes del despacho?

Respecto a aquella pregunta, son los mismos integrantes del despacho, son los mismos integrantes del despacho, no?, los cuales estaban trabajando de manera remota y de manera física determinados días, sin embargo se ha mantenido la cantidad de trabajadores no? en este caso en la Fiscalía.

Muy bien, gracias. Siguiendo pregunta

Díganos ¿cuánto es el promedio de tiempo de demora en la atención a los justiciable para responder a sus requerimientos?

Bueno, este los justiciables es al momento de enviar sus correos, su correo electrónico indica un conjunto de requerimientos, ya sea copia certificada, la devolución de objetos incautados que se encuentra en investigación, ya sea este escaneado de determinados actos procesales o resoluciones o providencias, en esos elementos, en promedio, este, estamos demorando, usualmente entre 5 a 6 días, no? entre 5 a 6 días estamos demorando en satisfacer sus requerimientos.

Cabe precisar respecto a la entrevista, no? En la entrevista Fiscal, a la petición de la entrevista Fiscal, estamos demorando entre 9 al 10 días, puesto que existen demasiadas solicitudes, no? y estamos en una carga y eso implica una carga laboral, no?. Por esa razón, en ese sentido, estamos demorando, hoy hay un margen muy, muy grande 9 días, no?, en cambio para los otros requerimientos 5 ó 6, esa es mi respuesta..

Bien. Eh, ¿Usted se refiere entonces a que depende del tipo de servicio solicitado?

Exacto, dependemos del tipo de servicio solicitado.

Hay servicios que pueden ser atendidos de manera inmediata?

El escaneo de copias. El escaneo de la carpeta fiscal, si es que nos piden básicamente una providencia o dos providencias o determinados actuados particulares, se puede hacer para el día siguiente, no? Pero si es que nos piden el íntegro. No, no, no, no, demoraría más tiempo, no?, porque existe demasiado carga, no?

Correcto. Bien, seguimos. Siguiendo pregunta. ¿Verifica usted o le consta si de manera cierta y fiable, confiable, se viene prestando el servicio requerido?

Este, de manera cierta, yo considero que no se está dando de manera cierta. No hay un destiempo total. No? esto, esto responde a que la Fiscalía recién se está, adecuando, no? adecuando al trabajo remoto, adecuando a las plataformas virtuales. Esto también, este, responde a que el personal de la Fiscalía no está capacitado en su totalidad al manejo, no? al manejo de las plataformas virtuales o al conocimiento de los servidores de la fiscalía, no?.

Lo cual implica también una demora, no? una demora en el servicio, no? Y respecto a la, a la fiabilidad de servicio eh yo considero que sí estamos garantizando la fiabilidad del servicio.

Sin embargo, van a exigir supuestos en donde van a escapar de nuestra responsabilidad, no? de nuestra responsabilidad, puesto que, ejemplo: ante un ataque cibernético a los servidores de la Fiscalía, la información o base de datos se distorsionaría nosotros al momento de dar la información a los usuarios daremos una información distorsionada, eso sería una de las falencias que tiene este servidor de la Fiscalía no?, en este caso el sistema fiscal no? que es proclive a determinados ataques virtuales, no? cosa que hay en ese sentido más mejorar, no? mejorar e invertir, invertir recursos. Esa sería mi respuesta.

Bien, eh? Otra pregunta considera usted si el servicio requerido por los usuarios se viene dando en forma integral? Se está respondiendo de manera completa? O parcial, incompleta?

A ver, este, tomando en cuenta la experiencia que tengo y de estos meses de trabajo virtual, e trabajo remoto. Entiendo que se está dando de manera, de manera incompleta no?, sustento porqué: cuando los usuarios nos solicitan mediante correo electrónico determinados actuados o determinados o determinado escaneo en la totalidad de carpetas fiscales, nosotros utilizamos la plataforma de la Fiscalía para poder reenviar no? de nuestro correo institucional. Sin embargo, el correo institucional muchas veces cae el sistema, puesto que el Internet es demasiado deficiente y si es que la carpeta fiscal tiene determinadas hojas, no se

carga en su totalidad y al enviar al usuario esta carpeta llega incompleto en ese sentido. Otro error también es cuando el usuario nos proporciona un determinado correo, sin embargo, estos no consignan de manera adecuada el correo y al momento de enviar la información al correo del usuario, no llega a la información.

Otra falencia que he advertido también es una entrevista fiscal, no? en la entrevista fiscal muchas veces en el ATP, en este caso de Kublai cae, cae cuando la entrevista fiscal está en un 70 por ciento, en un 60 por ciento. Es cierto que es incompleto, es incompleto también incompleto. Esa es mi respuesta.

Bien, bien, gracias. Una última pregunta.

En líneas generales se podría decir que se si existe un impacto o no existe un impacto en el servicio de las fiscalías con motivo de la pandemia de la emergencia sanitaria en este año?

Bueno, este, eh En conclusión existe un impacto trascendente, no? trascendente y palpable no?, puesto que se han limitado este en este caso recursos, vale decir horas hombres, en que pasan a ser horas-hombre en la vía virtual. Y también se han limitado este, el manejo de información no?, no estamos dando la información adecuada. Estamos dando información incompleta. No?

Asimismo, este el impacto hacia el desempeño de la Fiscalía para el beneficio de los usuarios también ha sido limitado o no, puesto que la Fiscalía tiene recursos, en este caso recursos virtuales no muy sofisticados para satisfacer las necesidades del usuario, no? ya sea mediante su plataforma virtual de mesa de partes, ya sea mediante un servidor deficiente, en este caso, en la cual la mesa de partes se apoya en estos en esos elementos está siendo el impacto, ha sido muy muy este, muy palpable, no?, en ese sentido..

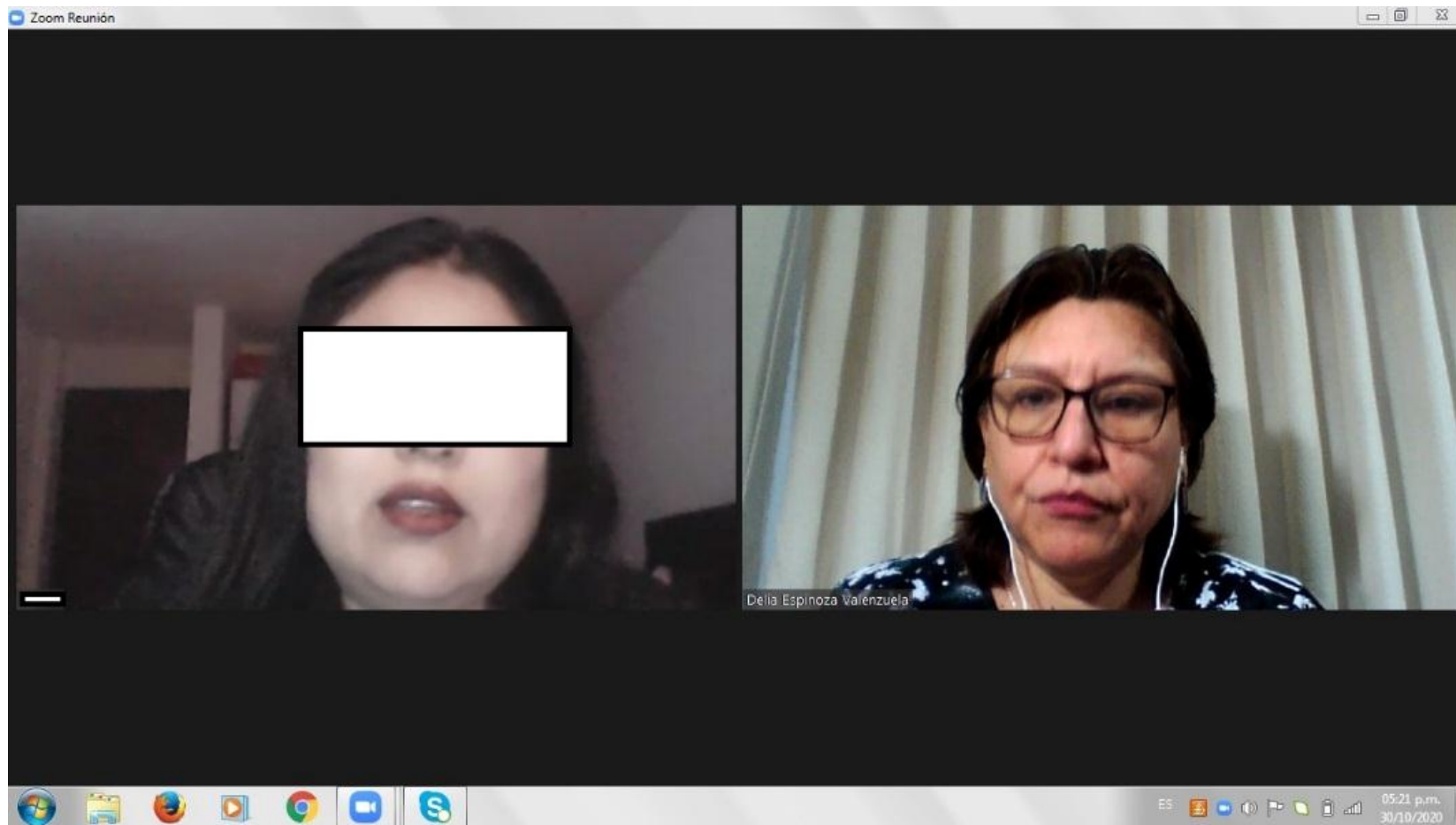
Perfecto. Muchísimas gracias, señor Asistente de función Fiscal Eh, eh! Ha sido muy amable por atender y por colaborar con esta entrevista.

Esta dada con fines netamente académicos e le deseamos muchos éxitos y damos por finalizada esta entrevista. Será hasta cualquier oportunidad. Y dejo constancia de que estamos hoy domingo primero de noviembre 2020 y hemos iniciado aproximadamente a las cinco y cuarto de la tarde.

En este momento son las 5 y 48 y cerramos la entrevista de la fecha. Muchísimas gracias hasta cualquier oportunidad.


Muchísimas gracias. Muy amable de su parte, gracias.

7° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AFF-03



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

AFF-03-HOJA INF..pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

 UCV
UNIVERSIDAD
CENTRO VALLE


REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

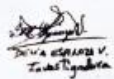
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He tenido sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si No acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si No acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si No deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si No autorizo que el registro de esta entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 30 - 10 - 2020

Firma del entrevistado: 

Firma del entrevistador: 

ES 03:18 p.m. 05/11/2020

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Bien, buenas tardes, ya estamos grabando.

Mi nombre es Delia Milagros Espinoza Valenzuela, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

Son las cinco y treinta y siete de la tarde del día viernes 30 de octubre de 2020.

En esta oportunidad me estoy entrevistando con la asistente de función fiscal del Ministerio Público, quien nos va a absolver unas preguntas y a quien luego de la explicación pertinente que sería alcanzado sobre el tema que estoy desarrollando, que es “Impacto en la gestión de las Fiscalías durante la emergencia sanitaria en el Distrito Fiscal de Lima Centro 2020”, amablemente la asistente de función Fiscal acá presente nos ha concedido la entrevista y le invito a primer lugar Señorita a decirnos su nombre completo, su número de DNI y qué cargo ocupa en el Ministerio Público.

Gracias, buenas tardes, doctora, eh? Mi nombre es N.S.C.S., con DNI 00000000 y actualmente ostento el cargo de asistente Función fiscal en la XX Fiscalía Provincial Penal de Lima.

Muy bien, la primera pregunta que le voy a formular es:

¿Cuántos años viene elaborando en la institución y qué funciones desempeña?

Bueno, eh. Tengo laborando dieciocho años y tres semanas en el Ministerio Público, siempre en el cargo de asistente en función fiscal en las fiscalías penales, eh, me desarrollo las labores de proyectos, de carpetas fiscales, de expedientes, incidentes, medias limitativas, detenidos, todo lo que tenga que ver con los procesos este de investigación a nivel preliminar y procesos penales, ya judicializados, no? también veo el tema de eh bueno, cuando se requiere el apoyo en el con el sistema Siatf, el sistema de trabajo de al apoyo fiscal, atención al público que cuando es requerido.

Muy bien. Otra pregunta.

Qué? Qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la pandemia en el presente año 2020?

Bueno, eh. Eh Si bien es cierto, en mi caso, yo estoy diciendo trabajo remoto. Bueno, debo cuestionar en todo caso, el apoyo en la gestión actual.

Es que no nos ha prestado el apoyo de materiales logísticos como las computadoras, que en mi caso he tenido que adquirir una laptop personal, una impresora multifuncional para poder desarrollar el trabajo que se me ha asignado. Tratando siempre de cumplir con los plazos, eh.. para no perjudicar al justiciable, no? Al menos se trata de cumplir todo eso y dar la agilidad a todos los requerimientos que se presenta, especialmente si son con casos de detenidos, esa es mi respuesta.

Bien, gracias. Otra pregunta, En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido la posibilidad de acceso del usuario a la carpeta fiscal?

Inicialmente sí ha sido una resolución bastante fuerte porque era una situación que nadie lo esperaba, no?, a medida que se ha estado, ha transcurrido el tiempo, si bien es cierto, los justiciables o los abogados litigantes no tienen acceso de manera física a las carpetas o a los expedientes, sí tienen acceso a solicitar las piezas procesales o piezas que obran en las carpetas fiscales mediante el correo electrónico, no?, solicitan copias certificadas o copias simples de los actuados que ellos consideren, y en el plazo que está establecido, eh, se le otorga los documentos requeridos. Esa es mi respuesta.

Con relación a la respuesta que nos acaba de dar ¿Cómo se ha producido ese cambio respecto a cómo cuando era la atención presencial y ahora remota? es la misma atención o hay restricciones o hay algún tipo de inconvenientes. ¿Nos puede precisar?

Eh, solamente las restricciones que había en el tema presencial no?, porque se está haciendo la atención mediante correo electrónico, es más, he estado utilizando cualquier medio informático para poder tener una comunicación directa con el litigante, con el justiciable, para que esté al tanto de, de cómo va su investigación

Y considera que todas las personas pueden hacer lo mismo? Todos los usuarios?

Todos los que están inmersos en la investigación.

Bien, correcto. Otra pregunta de qué manera se ha restringido las posibilidades de cualquier usuario para acceder a hablar con el fiscal?

Bueno, ahora se ha se está utilizando la cita fiscal, la cita fiscal vía una agenda fiscal, en el cual los usuarios, los abogados o las partes pueden acceder a una entrevista virtual con el con el magistrado no? Eh, Que, si bien es cierto, es una buena opción, pero el tema aquí es que esa agenda no es manejada directamente por el fiscal provincial o el personal de cada despacho, sino que es un sistema que asigna de manera aleatoria, imagino las este, las citas no? Porque han habido oportunidades, sí de que vía

correo, nos han solicitado citas, entrevistas con los fiscales porque el sistema no le ha programado pese al tiempo que ha transcurrido, eso es un punto que se debería corregir con relación a ese aspecto, porque el sistema no puede ver cuál es la agenda que tiene el fiscal provincial de cada despacho para las entrevistas, pueden que en un día tenga buen tiempo establecido o libre para que pueda atender a mayor cantidad de usuarios, cosa que el sistema no lo ve. No?, ese sería un punto en el cual deberían corregirlo.

Y con relación a lo que me acaba de explicar, considera usted de que esta forma actual para poder acceder, hablar con el fiscal es más óptima que cuando era de manera presencial?

Hasta cierto punto, sí. Si es que el mismo fiscal regularía eh, manejaría los horarios de la programación, sería mucho mejor desde mi punto de vista.

Bien, bien. Otra pregunta, eh. En cuanto a la capacidad de respuesta de la institución. ¿Qué cantidad de personas laboran del despacho donde ustedes desempeñan sus funciones y en qué porcentaje se ha reducido o no se ha reducido?

Si inicialmente nuestro cuadro de selección de personal, incluido nuestro secigrista éramos diez personas, nos estuvo apoyando también un personal CAS y técnico administrativo, pero a la fecha solamente estamos laborando tres fiscales incluido el fiscal provincial, el provincial, dos adjuntos y tres asistentes conducía fiscal mesa de parte, por el momento no tenemos y estamos tratando de apoyar, no? entre los asistentes para llevarse a cabo en esa labor, no? estamos esperando a la contratación, eh esa es mi respuesta.

Díganos con relación a esta situación. ¿Usted ha observado si en los otros despachos ha habido una reducción por algún motivo o generado por la pandemia? Ha habido reducción de personal?

En sí, en algunos despachos sí, lamentablemente, en algunos casos han habido fallecidos por el tema del COVID otros, bueno por el riesgo que tienen también, este no están haciendo labores, eso es lo que se ha podido observar en algunos despachos.

Se refiere a que está con licencia laboral.

Si, por ejemplo, en mi despacho, eh ahí hay dos personas que están con licencia. No? hasta ahora.

Correcto. Otra pregunta, eh

¿Cuánto es el promedio de tiempo de demora en la atención a los justiciable? Para responder a sus requerimientos, este tiempo está dentro del cumplimiento de los plazos establecidos o hay demoras que son notorias.

Eh, bueno, en mi, en el despacho en el que laboro, tratamos de dar cumplimiento a los plazos, no, eh? en algunos casos sí nos hemos accedido en forma mínima, pero tratamos de que todo esté dentro del plazo establecido.

Esa sería mi respuesta.

¿Y le consta si en otros despachos hay demoras e excesivas en ese tiempo de pandemia en relación a cuando no había la emergencia sanitaria.

Eh, no, no me consta. Eh, he tenido este. Bueno, algunos este. Alguna información extraoficial de que eh. Sí habría, porque han reducido personal en algunos casos, pero eh. A mí personalmente no me consta.

Correcto. Bien. En cuanto a la confiabilidad del servicio que se brinda. Una pregunta.

¿Verifica usted no le consta a usted si de manera fiable y cierta se viene prestando el servicio requerido en su despacho?

Si, en nuestro despacho eh tratamos de estar pendiente de todo el tema de los trámites y las gestiones que se hace inicialmente. Eh bueno, la presidencia dispuso enlazó los correos de un personal del despacho como correo eh perdón, correo personal del trabajador de despacho como correo este de despacho no? entonces inicialmente enlazaron mi correo personal como correo de despacho, entonces a mí me llegaba toda la documentación, toda información, requerimiento, trámites que se tenían que hacer, entonces dentro del tiempo trataba ver, dentro del tiempo establecido el curso a todo lo que se requería no? Entonces siempre hemos tratado de tener un control de que todo se lleve de manera, pues este transparente y al menos dentro de los plazos establecidos. Esa sería mi respuesta.

Y con relación a otros despachos.

¿Se podría decir de que hay esa confiabilidad, esa certeza en cuanto al servicio que brindan a los usuarios al público?

Bueno, hasta donde tengo conocimientos, si este, cada provincial fiscal provincial ha designado una persona encargada de esos trámites, en todo caso este hay un grado de confianza para poder hacer estee, que la gestión se lleve de manera adecuada. Entonces este, hasta donde tengo conocimiento, sí, y si bien es cierto la carga ha aumentado con relación a las gestiones de trámite, porque todo es vía virtual, sí lo están haciendo, de manera que dentro del trámite correcto. Esa sería mi respuesta

Muy bien, muy bien. Otra pregunta

¿Considera usted si el servicio requerido del usuario se viene dando de manera integral, completa?

Eh Bueno, dentro de mi despacho hasta el momento no hemos tenido ningún tipo de queja, De algún usuario o de algún litigante, eh Tratamos de dar de la manera más correcta posible y como repito, dentro, tratando siempre dentro de los plazos establecidos, no? Eh Eh Eso es lo que tratamos de gestionar de manera rápida todos los casos, siempre analizando y revisándolos bien, no, sobre todo no?, esa sería mi respuesta.

Bien. Y con relación a otros despachos, eh Conoce si hay una atención incompleta o una atención parcial que los usuarios no logran tener la respuesta esperada.

Eeh de otros despachos de de verdad que no le podría, no, no, no tengo conocimiento, porque lo que sucede es que con el trabajo remoto estamos bien recargados de trabajo.

Entonces este, no tenemos a veces la posibilidad de poder de conversar o conectarse con personal de otro despacho por las recargadas labores. Si bien es cierto de repente, hasta cierto punto podemos decir es un poco más cómodo trabajar de manera remota, pero la carga se ha elevado.

Tenemos mucha más carga, no, entonces este porqué no solamente hacemos los proyectos, sino también tenemos que tramitarlas gestionarlas, entonces eso es implica mucho más tiempo que no se podría dar dentro de los horarios establecidos y de manera física o presencial, no, entonces ése es el tema sobre sobre ese punto, no?

Eh, Usted quiere decir de que el horario de trabajo se extiende? A eso se refiere?

Si no, el trabajo remoto, si se extiende más de lo normal porque la carga se ha incrementado. hay más carga, no? y este, tenemos que que tratar al menos de resolverlo dentro de los plazos, no?, y eso es lo que nos genera un poco más de extensión en el horario de trabajo.

¿Cuando se refiere a cargas se refiere a cantidad de casos o se refiere a cantidad de procedimientos por cada caso?

Casos y procedimientos, porque, como le digo, como en el despacho de nosotros han reducido, hay dos personas que no están este apoyando no, que era un personal CAS que ya no está ya con nosotros y un técnico administrativo que está de licencia, entonces temas de de trámite, por ejemplo, notificaciones, esas cosas se nos han incrementado no?

O o o responder documentos, oficios que nos solicitan las presidencias, informes, todo eso tenemos que que tramitarlo de manera rápida, entonces ese tipo de cosas ha hecho que no aumente, aparte, no? es este el tema de los cuadros, de las diligencias judiciales, asignación de diligencias, coordinaciones con los fiscales no?, a veces hay inconvenientes con las audiencias, los Links que no llegan no?, ese tipo de cosas incrementa más los horarios de labores.

Bien correcto, eh?

Y díganos, en, considera usted que ha estado de alguna manera preparados o están los trabajadores como usted? Asistentes en general del Ministerio Público han estado preparados, capacitados para asumir ese tipo de labores en medio de una emergencia sanitaria?

Eeh capacitados? Capacitados, sí, pero preparados no, es algo que no teníamos previsto. Pero por el, ya eh la experiencia que se tiene ya en el Ministerio Público ya tratamos y creo que estamos saliendo adelante, con los índices de productividad que que se están registrando. Entonces, nadie estaba preparado para esta situación, pero sí considero que los asistentes de Ministerio Público si están capacitados para poder sobrellevar esta ese tipo de trabajo, no? en esta pandemia.

Y finalmente, de manera general, usted podría afirmar de que sí ha habido un impacto o no, ha habido mayormente un impacto en la gestión de servicio en las fiscalías durante este año?

Ha habido un impacto, sí, pero no eh, podríamos catalogarlo como como un impacto desastroso que no hemos podido sobrellevar, si el personal administrativo eh y el personal fiscal está preparado para sacar adelante los procesos y los casos, no?, y eso se está evidenciando en los índices de productividad.

No estábamos preparados para ese tipo de pandemias, para este tipo de situaciones, pero sí este, estamos saliendo adelante.

Correcto. Muchísimas gracias por todas sus respuestas. Ha sido muy amable por la atención.

Que tenga buenas tardes y hasta cualquier oportunidad. Muchas gracias.


Muchas gracias, doctora. Buenas tardes. Hasta luego.

8° PANTALLA ENTREVISTA – CÓDIGO AFF-04



CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

Gianni-HOJA INF..pdf - Adobe Reader
Archivo Edición Ver Ventana Ayuda


 UCV
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO


REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO
"Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta.
- He leído sobre la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si () No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si () No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: *07 de noviembre de 2020*

Firma del entrevistador: 
DEVA ESPINOZA V. Torres Tigandara

Firma del entrevistado: 

ES 11:45 a.m. 15/11/2020

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA REALIZADA VÍA ZOOM A TRABAJADORA DE FISCALÍA EN EL MINISTERIO PÚBLICO.

Bien, ya estamos grabando. Eh.

Son las 5 y 7 de la tarde del sábado 7 de noviembre 2020.

Mi nombre es Delia Milagros Espinosa Valenzuela, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, y tengo como invitada a una asistente de función fiscal del Ministerio Público, quien ha accedido amablemente para plantearle unas preguntas en la investigación que estoy desarrollando y cuyo título es Impacto en la gestión de las fiscalías durante la emergencia sanitaria en el Distrito Fiscal de Lima Centro, año 2020.

Vamos a empezar con la primera pregunta

Su nombre completo, por favor, eh, su DNI y qué cargo tiene específicamente?

Mi nombre es G.C.C. Mi DNI es 00000000 y soy asistente en función fiscal en la especialidad de familia.

Bien, la primera pregunta que vamos a plantearle es:

Sobre el acceso al servicio en sí ¿Cuántos años viene laborando en la institución y qué funciones desempeña?

Yo vengo laborando desde el año 2006,

Las Funciones que desempeña?

Siempre, sí, siempre como asistente en función fiscal mis funciones, siempre en la especialidad de familia, mis funciones han sido mmmm proyección de dictámenes

Cuando he estado a nivel provincial ha sido toma de denuncias, de declaraciones, recepción de las manifestaciones, abordar los casos y a nivel de superiores eeehhh, netamente procesal, directamente con el expediente en proyección de dictamen en estudio de cada caso.

Bien, eh, en esas labores alguna vez ha desarrollado también la de atención al público?

Sí, también yo atiende, hago de mesa de partes cuando el asistente administrativo ha estado de vacaciones o este, cuando no ha habido, hemos tenido temporadas muy largas en las que no ha habido asistente administrativo, entonces yo he aprendido bastante del manejo del sistema administrativo

Correcto. La siguiente pregunta es:

¿Qué aspectos funcionales y de orden logístico han cambiado en la atención al público con motivo de la emergencia sanitaria en el presente año?

Bueno, a raíz deee, del tema de la pandemia yo considero que ha habido un cierre bastante radical de, del acceso del acceso a los litigantes.

Pero si vamos a hablar primero de los temas funcionales mmm ha sido bastante desordenado, no?, a lo menos yo hablo desde mi experiencia.

Si nos ha tomado por sorpresa, ha sido bastante desordenado, que no hay hasta el momento de hoy un acuerdo total en cuanto al sistema de trabajo, no eeh.

Por ejemplo, en el tema de las vacaciones, ahorita, por ejemplo, estamos pasando por una situación que uno de mis compañeros eeh está de vacaciones 30 días, yo no lo sabía, me acabo de enterar, entonces, situaciones que desequilibran el tema del propio trabajo porque no hay un sistema pues en el que nosotros estamos yendo permanentemente a la oficina, podemos sacar los expedientes, podemos visualizarlos, yo puedo ingresar al SIATF, que era algo que yo hacía no permanentemente, para verificar si iba yendo bien en la carga, si cada fin de mes estaba cotejando de manera correcta el cierre de la carga, no? de acuerdo a las metas que tenemos trazadas. Eh, no, no puedo yo en lo personal tener acceso a eso.

Tenemos bajas también, en cuanto a los propios asistentes, no contamos con la capacidad. La pandemia ha traído consigo queeee tenga compañeros que no están laborando, no?.

En cuanto a la logística, eh, también ha constituido eh ha traído sus propios problemas. Nosotros tuvimos que esperar un promedio de dos meses, si es un poco más, dos meses y medio para que se pueda conectar este sistema del SIATF desde la casa al sistema administrativo y durante ese tiempo no se pudo ingresar nada, no se pudo tener ningún, ningún acceso a ningún expediente o a ningún expediente en lo que nosotros podíamos visualizar.

Yo podía trabajar desde mi casa, pero no podía tener acceso para saber si este expediente había sido ingresado antes, si había un dictamen anterior, estuvimos trabajando bastante a ciegas, no? como tanteando la situación.

En logística, también el tema de del sistema del propio acceso, como nosotros de manera externa, eh, yo, por ejemplo, no puedo ingresar hasta el momento a la carpeta electrónica administrativa, yo puedo visualizar, pero no puedo ingresar porque me dice que hay como una falla, no? en el sistema, como que tengo que descargar me dice un aplicativo adicional y yo lo he solicitado, pero hasta el momento no hay una solución. No?, no, no me han dado una solución.

También hay una discordancia en cuanto al tema administrativo de personal, en cuanto a al sistema, por ejemplo, en el que yo estoy elaborando que es el tema remoto.

No hubo una claridad en un inicio en cuanto íbamos a llenar los formatos de trabajo.

También los estuvimos haciendo bastante a ciegas, los tuvimos que rehacer, no? tuvimos bastantes dudas de cómo se hacía de manera correcta este anexo, el anexo 3 y el Anexo 4. Cómo se iba a llenar, a quien se iba a dirigir, con qué frecuencia se iba a dirigir, todas estas situaciones no estuvieron claras, no?. Yo en lo personal siento que hay un quiebre de información desde la parte de de las gerencias correspondientes del ministerio y no no llegan.

Otro tema, por ejemplo, es que ahora último nos mandan un documento en el que dicen de que podemos compensar es más, debemos de compensar esas horas dejadas, de laborar con licencias, con goce, con horas y laboradas extra, antes de la pandemia o también con cursos, pero cursos que hayan sido oficiados por el Ministerio Público. En lo personal, yo no he accedido, no he podido acceder a algún curso.

Yo me he enterado por personas externas dentro de mi misma especialidad eh pero no he podido acceder a ellas por más que he buscado quien he llamado a la misma escuela, no me han dado una solución, no me han dado una razón para ello.

A mucha insistencia me mandaron un enlace para un curso, bueno, en realidad no era un curso, fue una charla sobre cómo abordar un caso de Covid para mis familiares que duró, creo que una hora y y decía y esto seguirá. No me llegó nunca más ningún enlace. No sé si me habrán contado la hora. Me dijeron que llenen un formato. Lo llené. Nunca me respondieron entonces. Por ejemplo, en ese tema yo sí siento que está mal enfocado, porque podríamos nosotros capacitarnos?

No necesariamente, desde el lado del Ministerio Público hay una amplia variedad de lugares donde nos podemos especializar. Claro, siempre y cuando sea afuera de nuestras horas de labor, no? yo lo vengo haciendo, pero lamentablemente eso no va a ser considerado, no?.

Correcto. Muchas gracias por su amplia respuesta.

La siguiente pregunta es

¿En esta época de emergencia sanitaria, de qué manera se ha restringido las posibilidades de acceso del usuario a la carpeta fiscal?

Mmmm. No hay posibilidad.

Eh, nosotros siempre hemos sido una Fiscalía en la que ha habido una amplia libertad, en la que los litigantes, las partes, inclusive a veces sin abogado, podían acceder no? por la propia especialidad, podían acceder de manera libre a entrevistarse con el fiscal. Incluso también a leer el expediente, siempre que sea personado el abogado o en casos de la parte sola siempre se le ha dado libertad. Pero en esta coyuntura en la que estamos pasando, no hay una lectura de expedientes. No?, no hay un acceso de la parte a como poder leer por ejemplo los supuestos de apelación o la oposición, que existe un expediente.

Ahora en cuanto a este, a las entrevistas.

Ehm,

Perdón, es eso?

Ha creado un sistema

Perdone. Esa. Esa es otra pregunta.

Me pregunto si esto un poco preparar para.

Pero quiero concluir en este de acá porque si.

Quería que me aclare si es que no hay ninguna forma, por lo menos virtual, de poder acceder a la carpeta.

Eh. Se creó un correo, la propia institución nos creó un correo, pero qué sucede con el correo? Yo siento, no lo sé. Si es que no hay una.

Si se ha llegado a publicitar este correo porque hay personas que me escriben, quién maneja el correo soy yo. Se creó un correo y yo soy la persona que lo maneja. Entonces, la verdad es que son muy pocos abogados, los que saben de la existencia de este correo. Yo percibo eso.

No sé, es como es que llegan a acceder a ello no? porque yo incluso he buscado en Google, he colocado correos para ver si realmente está publicitado, pero no hay, no hay un enlace no?. Entonces, quienes han tenido la fortuna de saber que existe un correo con las filas de cada fiscalía han llegado a escribir.

Yo le he dado cuenta de inmediato a la doctora porque en algunos casos nos han mandado fotos de sus escritos de apelación, o nos piden audiencia o nos piden este, que tengamos en cuenta algunos aportes que hicieron.

Entonces realmente es muy poquito, muy poquito este el porcentaje.

Yo diría que está un dos por ciento y eso son muy pocas las personas realmente que tienen un acceso a poder mantener una comunicación desde el tiempo, desde que se ha creado, que creo que tiene unos tres meses de creado, cuatro meses de creado.

Yo le diré que he recibido tres correos. Hasta el momento son tres casos nada más.

Bien, bien, eh, la siguiente pregunta es

¿De qué manera se ha restringido las posibilidades del usuario para acceder a hablar con el fiscal?

Si ahora, para hablar con el fiscal se creó, pues este sistema de CITAF, yo pude leer eeh me corrieron traslado para que yo me entere, me informe de como era este sistema del CITAF no? de esta aplicación que hay que descargar. En el mismo sistema está un automático puede ingresar pero este, bueno, en mi despacho, hasta donde yo sé no se ha usado el CITAF.

No se ha usado una sola vez. Parece que se le complica a mi jefa el acceso.

Yo he tratado de explicarle, pero yo siento que se le complica. No?,eh lamentablemente yo no puedo ingresar yo. Es más, yo llamé a soporte técnico para preguntar si yo podía no, pero me dicen que no, que eso es algo personal, que es privado, que tiene que ingresar con su propia clave, que está dentro de sistemas.

Entonces lastimosamente yo no puedo.

Cómo se ha logrado mantener este un contacto? Como le digo a través de un correo yo le contesto, le digo que le he dado cuenta, no? a la doctora. Y entonces así es como ellos piden y la comunicación ha sido telefónica.

Bien.

Es la única manera.

Bien. Eh? Correcto. Esto.

La siguiente pregunta es sobre la capacidad de respuesta en el servicio.

Qué cantidad de personal laboral del despacho donde usted desempeña sus funciones? De qué y en qué porcentaje se ha reducido?

Nosotros éramos antes de la pandemia. Eeeh la fiscal, la fiscal titular adjunta, tres asistentes en función fiscal y un asistente administrativo. Luego de la pandemia, una asistente en función fiscal viajó y no puede regresar hasta el momento. Está con licencia, con vacaciones. No trabaja desde ese día de marzo.

Eh tuvimos una compañera que tuvo Covid, dejó de trabajar como un mes. Bueno, ha retornado. Tengo un compañero que ha sido designado fiscal, por lo cual ya no contamos con él. Eeeh y el asistente administrativo, que está un mes de vacaciones.

Entonces, en el momento estamos en el despacho las dos doctoras y dos asistentes en función fiscal.

Correcto.

Cuánto es el promedio de tiempo en demora para la atención a los justiciable? Y para responder a sus requerimientos?

Em, antes de la pandemia, como le digo, el acceso era inmediato, las personas llegaban, nosotros no teníamos un horario, si la doctora estaba disponible porque ella eh está en comisiones, no? tiene sus propios horarios si estaba ahí, la atendía ella si no la atendía la adjunta, no había ningún problema; ahora, eh, como le digo, apenas yo recibo porque yo tengo el correo en mi celular. Entonces me llega la notificación y yo en el momento le respondo y le envío a la doctora. No le sabría yo decir si es que ella inmediatamente le da una atención o ella demora en responder eso, si no no sé.

Y respecto a los servicios que usted brinda por disposición superior, de pronto algún trámite, alguna respuesta, alguna tensión en esos aspectos que a usted le corresponden?

Ah no, eh yo si. Si es algo que yo le puedo contestar dentro de mis atribuciones, por ejemplo, em contestarle eh, que quiere saber si el expediente está dentro del despacho. No?, yo puedo comunicarme con el asistente administrativo, él me da la respuesta y en un promedio de media hora yo ya le puedo estar dando la respuesta, algo sustancial.

Pero si es una situación imprevista o que quiere dar cuenta, quiere hablar de algo mucho más relacionado al expediente en sí. Eso sí, yo le doy cuenta a la doctora y no, no sé en qué momento o cuánto es el promedio de tiempo que demora para atender.

Permítame una pregunta adicional sobre ese tema.

Cuando nos referimos a los servicios, estamos hablando de todos los servicios.

Cuando devuelven expedientes, cuando emiten documentos, dictámenes, resoluciones, copias, todo de todo el quehacer dentro de la Fiscalía

¿Es inmediato, hay demoras o depende de cada actividad como es la situación actualmente en relación a la, antes de la emergencia?

Bueno, depende. Nosotros trabajamos con una sala especializada no? en familia, entonces tenemos ese inconveniente que tenemos que estar nosotros pues a la expectativa de cuando nos envían, no? como hay una persona que está, no permanentemente, pero al menos interdiario en la oficina, ahora se ha facilitado el trabajo. No?, pero antes era un poco más difícil. Cómo se reciben los expedientes? si se reciben los expedientes.

No hay ahora ningún problema para el traslado. Puede que haya un poco de dificultad, no? de demora en el traslado, porque es la doctora quien tiene que ir a las instalaciones de la Fiscalía para poder revisar, no?, entre nosotros no hay un sistema de trabajo interconectado.

No, no. Como le digo ahí, ahí tenemos esos problemas.

No hay un sistema de que yo puedo trabajar de acá y pueden enviar mi proyecto y ella lo puede revisar, no, ella va al despacho y en el despacho lo revisa, entonces, en ese ínterin de tiempo puede demorar una semana, no? una semana, que mi proyecto puede estar ahí hasta que ella llegue y luego lo saque, que me imagino demorará dos días, no?

Correcto. Bien.

Pasando a la categoría de la confiabilidad, del servicio, no de la confiabilidad.

Visto desde el punto de vista del usuario y cómo lo percibe usted

La pregunta es.

¿Verifica usted si de manera cierta, de manera fiable, se viene prestando el servicio requerido, el servicio que ustedes dan al usuario?

Bueno, en, yo sólo puedo dar una respuesta en cuanto a lo que yo estoy atendiendo, no? Como le digo, no puedo yo doctora realmente decir cuán, em cuán satisfecho puede quedar eeh la parte litigante o la parte que ha escrito pidiendo no sé una o una entrevista o algún alcance. No lo sé. Porque yo no sé cuánto tiempo es que está demorando.

En cuanto a lo que a mí me corresponde, yo siento que sí, porque en los pocos mensajes que he tenido he tenido una buena respuesta, he percibido que las personas sí han quedado satisfechas con la respuesta que les he dado

Correcto.

Penúltima pregunta

Considera usted si el servicio requerido se viene dando en forma integral, completa o es parcial, es incompleta?

Si es incompleta, no totalmente incompleta

Porque siento que definitivamente no hay pues un libre acceso no?, lastimosamente no, las personas no pueden, yo yo entiendo que no pueden ingresar no al al este, al local de la fiscalía entonces no hay manera como puedan tener un contacto directo, por ejemplo con sus expedientes.

No sé como estará en el poder judicial en dentro de la fiscalía, es así no no lo están pudiendo acceder, por lo cual el único nexo que queda es el nexo tecnológico, no? el nexo del correo ehh para mantener una comunicación. Pero hay nuevamente lo mismo. Yo siento que si no está publicitado, no? si no se ha hecho de conocimiento, estos correos yo considerándome como parte, cómo puedo yo hacer llegar mi pedido.

Cómo puedo yo saber em si realmente va a salir dentro de la fecha de la vista de la causa, si no tengo manera. Como. Cómo conectarme? No? Como llegar?

Entonces siento, que no hay no?, no, no se está cumpliendo de manera total, de una manera parcial, puede ser para quienes tienen pues la suerte de eh, de tener conocimiento de ello, no?

Bien.

Y finalmente, en líneas generales, de manera global,

Usted considera que esta emergencia sanitaria realmente ha generado un impacto en la gestión del servicio en las fiscalías de Lima?

Un impacto así como tan fuerte puede sonar la palabra, no un impacto, pero sí ha generado, pues ha traído sus propias consecuencias, no?, no siempre las mejores.

Lamentablemente, dada la situación, creo que no hayyyy una manera como poder de repente. Llevar de una mejor manera no? la, la situación.

Iba implicar, de por sí creo, algún tipo de cese paralización o de lentitud en un quiebre también de la de la propia comunicación.

Pero algo tan grave como implica la palabra creo que no hubo, no, yo considero que no, pero sí significa de por sí, pues tiene un significado, no una consecuencia.

**Claro, hay impactos elevados, hay impactos medios y ahí hay leves impactos.
Entonces,**

¿Dónde la ubicaría usted?

Todo caso ubicaría como un término medio. No, no es leve, porque de todas maneras esto pues conlleva una una consecuencia, una paralización, una dilación, varios procesos, sobretodo en el tema de familia, que requieren bastante celeridad.

No? en todas las especialidades requieren celeridad. Pero en este tema, por ejemplo, de familia, estamos hablando mucho de derechos de niños, no?, de tenencia que están suspendidas, no? de sustracciones que no están resueltas.

Entonces eh necesitan ser tratadas con la celeridad debida.

Bien, eh, Señorita o señora, muchísimas gracias, de verdad que ha sido muy amable por la atención brindada a esta entrevista que dejamos constancia expresa es para fines netamente académicos y de una contribución para la institución del Ministerio Público.

Que le vaya muy bien en sus quehaceres.

Muchos éxitos.

A cuidarse y hasta cualquier oportunidad.

Muchas gracias.

Muchas gracias doctora, igualmente. Muchas gracias.

ANEXO 6

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 1

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 29-10-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: G.I.D.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Expone situaciones de falta de apoyo logístico (computadoras, etc)
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		Lo relaciona a las carencias logísticas (tecnologías).
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas		X	Habla de manera general que en su despacho trabajan rápido pero no hace mayor diferenciación.
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIABILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado			Entiende con dificultad la pregunta y la confunde con tiempo de demora. Afirma que no hay confiabilidad.
		10	Describe situaciones con los usuarios		X	Afirma que depende de cada persona.
	Forma integral.	11	Brinda información clara		X	Confunde con rapidez en atención.
		12	Expone experiencias en despacho	X		Refiere demoras en Fiscalías provinciales, no en superiores.

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 2

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 01-11-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: A.C.M.

Categoría	Subcategoría	N°	Items que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Menciona que siempre ha habido ciertas carencias logísticas.
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIAIBILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado			Relaciona la subcategoría con tiempo de demora en el trabajo.
		10	Describe situaciones con los usuarios		X	
	Forma integral	11	Brinda información clara		X	Identifica esta subcategoría con eficiencia en el servicio.
		12	Expone experiencias en despacho	X		Refiere capacidad de gestión en despacho.

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 3

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 04-11-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: R.Y.G.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Refiere inconvenientes logísticos en las comunicaciones.
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		No ha tenido dificultades, salvo las comunicaciones e información.
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIABILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		
		10	Describe situaciones con los usuarios		X	Habla de manera general
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		
		12	Expone experiencias en despacho		X	Habla de manera general

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 4

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 05-11-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: R.L.C.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Limitaciones logísticas (soporte informático).
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIAIBILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		
		10	Describe situaciones con los usuarios	X		
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		Dice es restringido el servicio, no es completo, por la logística.
		12	Expone experiencias en despacho		X	

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 5

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 30-10-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: L.Y.M.S.

Categoría	Subcategoría	N°	Items que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Inconvenientes logísticos con las notificaciones.
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIABILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		
		10	Describe situaciones con los usuarios	X		
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		
		12	Expone experiencias en despacho	X		

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 6

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 01-11-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: E.Y.C.H.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Problemas de “congelamiento “ del sistema, hay falencias.
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		Se ha invertido para internet más rápido pero aún es insuficiente.
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIAIBILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		
		10	Describe situaciones con los usuarios	X		
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		
		12	Expone experiencias en despacho	X		

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 7

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 30-10-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: N.S.C.S.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		La institución no ha dado apoyo logístico. Menciona que se ha
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		visto precisada a comprarse materiales informáticos para hacer el trabajo en su casa.
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		
ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		El personal estaba capacitado pero no estaba preparado.¿?
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		
ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIABILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		El horario de trabajo se extiende más de lo normal.
		10	Describe situaciones con los usuarios	X		
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		
		12	Expone experiencias en despacho	X		

LISTA DE OBSERVACIÓN N° 8

Título de investigación: Impacto en la gestión del servicio en las fiscalías durante la emergencia sanitaria, Distrito Fiscal de Lima Centro 2020

Lugar de observación: Entrevista virtual vía plataforma zoom

Fecha de observación: 07-11-2020

Nombre de observador/investigador: Delia Milagros Espinoza Valenzuela

Nombre de observado: G. C. C.

Categoría	Subcategoría	N°	Ítems que debe observar según objetivo de investigación	Sí	No	Observación
ACCESIBILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A ACCESIBILIDAD	Acceso a la carpeta fiscal.	1	Explica con claridad procedimiento interno de atención al usuario.	X		
		2	Expone inconvenientes detectados en el servicio.	X		Demoras en conectividad interna y externa con los sistemas.
	Acceso a hablar con el fiscal	3	Describe forma y modo de atención	X		De quien depende la atención es del Fiscal (jefe)
		4	Expone dificultades en el procedimiento	X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de personal	5	Brinda información clara y precisa	X		
		6	Expone carencias	X		
	Tiempo de demora	7	Describe con claridad organización del trabajo	X		
		8	Relata experiencias positivas / negativas	X		Depende del Fiscal.
CONFIABILIDAD ANALIZAR IMPACTO EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN FISCALÍAS EN CUANTO A CONFIABILIDAD	Cierta y fiable	9	Expone con claridad sobre servicio brindado	X		
		10	Describe situaciones con los usuarios	X		
	Forma integral	11	Brinda información clara	X		
		12	Expone experiencias en despacho	X		Hay limitaciones de orden logístico

ANEXO 7

ADMINISTRADOR DE CÓDIGOS DE BASE DE DATOS ATLAS TI

Nombre	Fundamentado	Densidad	Autor	Creado	Modificado	Familias
ACCESIBILIDAD	0	0	Super	16/11/20...	16/11/2020 08:01:...	
acceso a hablar con el fiscal	29	4	Super	13/11/20...	03/12/2020 05:59:...	
acceso a la carpeta fiscal	24	2	Super	14/11/20...	03/12/2020 06:10:...	
APOYO LOGÍSTICO	23	2	Super	13/11/20...	03/12/2020 05:51:...	
cantidad de personal	8	1	Super	26/11/20...	03/12/2020 06:39:...	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	28	2	Super	13/11/20...	03/12/2020 08:10:...	
CONFIABILIDAD	34	4	Super	13/11/20...	03/12/2020 07:46:...	
servicio cierto y fiable	20	3	Super	14/11/20...	03/12/2020 08:26:...	
servicio en forma integral	18	2	Super	14/11/20...	03/12/2020 11:35:...	
tiempo de demora	27	2	Super	14/11/20...	03/12/2020 11:38:...	
	34	2	Super	13/11/20...	03/12/2020 08:19:...	

11 Códigos

No hay elemento seleccionado Todos Nombre - Título

ES 04:34 p.m. 04/12/2020

ANEXO 8

LISTAS DE CITAS ACCESIBILIDAD – APOYO LOGÍSTICO DE BASE DE DATOS ATLAS TI

Citas - Edición Miscelánea Imprimir Visualizar									
Buscar									
Códigos									
Mostrar todos Citas									
<ul style="list-style-type: none"> (0-4) ACCESIBILIDAD (29-4) acceso a hablar con el fiscal (24-2) acceso a la carpeta fiscal (23-2) APOYO LOGÍSTICO (8-1) cantidad de personal (28-2) CAPACIDAD DE RESPUESTA (34-4) CONFIABILIDAD (20-3) servicio cierto y fiable (18-2) servicio en forma integral (27-2) tiempo de demora (34-2) 									
Id	Nombre	Documento primario	Códigos	Ta...	Inic...	De...	Autor	Creado	Modifica...
1:6	se ha restringido	AA-01.doc	ACCESIBILIDAD	1	9	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
1:7	por esto que no estamos de for..	AA-01.doc	acceso a la carpeta fiscal	1	9	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
1:8	como las carpetas no están dig..	AA-01.doc	acceso a la carpeta fiscal	1	9	2	Super	16/11/20...	19/11/20...
1:9	hay que dar una hora o una fec..	AA-01.doc	acceso a la carpeta fiscal	1	9	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
1:10	no es inmediata darle una cita..	AA-01.doc	acceso a hablar con el fiscal	1	11	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
1:11	darle una cita para esa entrev..	AA-01.doc	acceso a hablar con el fiscal	1	11	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
1:12	nos falan muchas herramientas ..	AA-01.doc	APOYO LOGÍSTICO	1	7	1	Super	26/11/20...	26/11/20...
2:1	En el tema funcional es que ya..	AA-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	27	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:2	la comunicación. Me parece que..	AA-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	28	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:3	No considero que haya cambiado..	AA-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	30	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:4	la falta de información que fi..	AA-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	40	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:5	existen correos y a eso no se ..	AA-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	40	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:6	creo que es más viable que ant..	AA-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	43	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:7	Selvo que no tengan, pues, el ..	AA-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	43	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:8	creo que el abogado litigante ..	AA-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	51	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:9	es un tema ya del interés que ..	AA-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	57	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:10	la institución se ha preocupad..	AA-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	57	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:11	Los mismos fiscales son los en..	AA-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	57	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:12	la coordinación que tiene con ..	AA-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	57	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:13	la comunicación con este, con ..	AA-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	60	1	Super	16/11/20...	16/11/20...
2:41	En el espacio logístico siempr..	AA-02.docx	APOYO LOGÍSTICO	1	33	1	Super	26/11/20...	26/11/20...
3:1	Se ha restringido bastante tod..	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	30	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
3:3	se ha limitado la atención	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	30	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:4	se recibe via correo electróni..	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	30	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:5	ha sido un gran problema la co..	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	33	2	Super	14/11/20...	19/11/20...
3:7	no han solicitado las partes L..	AA-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	37	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:8	ya había un personal diario in..	AA-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	37	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:9	todo ha sido coordinación via ..	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	38	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:10	por lo menos especializadas, L..	AA-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	42	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:11	en esta etapa de pandemia puso..	AA-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	49	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:12	Todos los que tengan una inves..	AA-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	54	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:13	por teléfono de acá de la Fisc..	AA-03.docx	ACCESIBILIDAD	1	57	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
3:28	Se ha restringido bastante tod..	AA-03.docx	APOYO LOGÍSTICO	1	30	1	Super	26/11/20...	26/11/20...
4:1	antes era presencialmente, aho..	AA-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	21	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
4:3	Antes era más accesible cada v..	AA-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	34	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
4:4	ahora que tiene que hacer es i..	AA-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	34	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
4:5	eso dificulta porque a veces n..	AA-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	35	1	Super	14/11/20...	14/11/20...

Administrador de citas [UH: Análisis Entrevistas en Profundidad -27NOV]

Citas Edición Miscelánea Imprimir Visualizar

Buscar

Códigos

Mostrar todos Citas

- [0-0]
- ACCESIBILIDAD (29-4)
- acceso a hablar con el fiscal (24-2)
- acceso a la carpeta fiscal (23-2)
- APOYO LOGÍSTICO (8-1)
- cantidad de personal (28-2)
- CAPACIDAD DE RESPUESTA (34-4)
- CONFIABILIDAD (20-3)
- servicio abierto y fiable (18-2)
- servicio en forma integral (27-2)
- tiempo de demora (34-2)

Id	Nombre	Documento primario	Códigos	Ta...	Inic...	De...	Autor	Creado	Modifice...
5:5	este cambio ha sido rotundo de..	AFF-01.docx	ACCESIBILIDAD	1	58	2	Super	14/11/20...	19/11/20...
5:26	internamente ha habido dificult.	AFF-01.docx	APOYO LOGÍSTICO	1	41	2	Super	26/11/20...	27/11/20...
6:1	se ha constituido la mesa de p..	AFF-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	29	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:3	es en la entrevista que la ent..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	30	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:4	se descarga en un libro virtua..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	31	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
6:5	Virtual, básicamente	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	31	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:6	la Fiscalía ha invertido este ..	AFF-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	34	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:7	sin embargo todavía existen fa..	AFF-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	34	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:8	falencias de congelamiento no?..	AFF-02.docx	ACCESIBILIDAD	1	34	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:9	básicamente el usuario está en..	AFF-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	40	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:10	libro virtual de cronograma es..	AFF-02.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	40	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:11	en ese sentido ha cambiado en..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	49	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:12	toda esta información también ..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	50	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:13	ha empeorado en el sentido, po..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	53	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:14	por el tráfico de información,..	AFF-02.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	54	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
6:33	la Fiscalía ha invertido este ..	AFF-02.docx	APOYO LOGÍSTICO	1	34	2	Super	26/11/20...	27/11/20...
7:3	si bien es cierto, los justici..	AFF-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	28	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:4	solicitan copias certificadas ..	AFF-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	28	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:5	he estado utilizando cualquier..	AFF-03.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	33	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:6	la cita fiscal vía una agenda ..	AFF-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	41	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:7	pero el tema aquí es que esa a..	AFF-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	41	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:8	vía correo, nos han solicitado..	AFF-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	41	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
7:9	el sistema no puede ver cuál e..	AFF-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	41	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:10	Si es que el mismo fiscal regu..	AFF-03.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	44	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:33	debo cuestionar en todo caso, ..	AFF-03.docx	APOYO LOGÍSTICO	2	21	2	Super	26/11/20...	27/11/20...
8:1	yo considero que ha habido un ..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	29	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:2	si vamos a hablar primero de l..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	30	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:3	no hay hasta el momento de hoy..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	31	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:8	No hay posibilidad.	AFF-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	51	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:9	en esta coyuntura en la que es..	AFF-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	53	2	Super	13/11/20...	27/11/20...
8:10	la propia institución nos creó..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	67	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:11	la verdad es que son muy pocos..	AFF-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	68	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:12	Yo diría que está un dos por c..	AFF-04.docx	acceso a la carpeta fiscal	1	72	2	Super	13/11/20...	27/11/20...
8:13	en mi despacho, hasta donde yo..	AFF-04.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	78	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:14	a través de un correo yo le co..	AFF-04.docx	acceso a hablar con el fiscal	1	82	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:27	el único nexo que queda es el ..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	128	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:28	Yo siento que si no está publi..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	129	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:29	Cómo puedo yo saber em si real..	AFF-04.docx	ACCESIBILIDAD	1	130	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:33	Nuestros tiempos nos esperar ..	AFF-04.docx	APOYO LOGÍSTICO	1	35	1	Super	26/11/20...	26/11/20...

4 Citas

No hay elemento seleccionado Todos Id - índice (v.gr. 2:33)

ES 12:34 p.m. 03/12/2020

ANEXO 9

LISTAS DE CITAS CAPACIDAD DE RESPUESTA – CONFIABILIDAD DE BASE DE DATOS ATLAS TI

Citas Edición Miscelánea Imprimir Visualizar										
Códigos										
Mostrar todos Citas										
Id	Nombre	Documento primario	Códigos	Ta...	Inic...	De...	Autor	Creado	Modifica...	
1:1	casi todo el personal ah los q..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	7	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:2	los servidores del Ministerio ..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	7	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:3	nos falan muchas herramientas ..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	7	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:4	particularmente me ha chocado ..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	7	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:5	hay muchos que me llaman a mí...	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	7	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:12	contamos con dos personal meno..	AA-01.doc	cantidad de personal	1	13	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:13	vamos a necesitar más personal..	AA-01.doc	cantidad de personal	1	13	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:14	con la descarga que quieren pa..	AA-01.doc	cantidad de personal	1	13	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:15	necesitamos que nos nos nos do..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	13	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:16	estamos trabajando con máquina..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	13	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:17	en mi oficina la atención es v..	AA-01.doc	tiempo de demora	1	15	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:18	eso depende de cada fiscalia	AA-01.doc	tiempo de demora	1	15	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:19	como resuelven o el trabajo de..	AA-01.doc	tiempo de demora	1	15	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:20	hay demoras en la atención	AA-01.doc	tiempo de demora	1	17	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:21	no no hay confiabilidad	AA-01.doc	CONFIABILIDAD	1	20	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:22	no todos los trabajadores son ..	AA-01.doc	CONFIABILIDAD	1	22	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:23	creo que eso se debe a cada pe..	AA-01.doc	servicio cierto y fiable	1	24	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:24	no, no es total	AA-01.doc	servicio en forma integral	1	26	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:25	en las fiscalias superiores no..	AA-01.doc	servicio en forma integral	1	28	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:26	en las fiscalias provinciales,..	AA-01.doc	servicio en forma integral	1	28	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:27	no van a tener el tiempo de at..	AA-01.doc	servicio en forma integral	1	28	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:28	las fiscalias provinciales que..	AA-01.doc	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	32	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
1:31	yo creo que hay muchos que no ..	AA-01.doc	CONFIABILIDAD	1	28	1	Super	27/11/20...	27/11/20...	
2:14	seguimos con el mismo personal..	AA-02.docx	cantidad de personal	1	68	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:15	el trabajo ha seguido encaminá..	AA-02.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	68	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:16	el compromiso que uno genera a..	AA-02.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	68	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:17	el tema de trabajar tiene que ..	AA-02.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	68	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:18	los secigristas que vienen y e..	AA-02.docx	cantidad de personal	1	76	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:19	¿y de las fiscalias cercanas,..	AA-02.docx	cantidad de personal	1	81	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:20	dependiendo de la complejidad ..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:21	generalmente nosotros intentam..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:22	a lo mucho se puede quedar un ..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:23	al quedarnos con menor persona..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:24	la pandemia nos ha dado la pos..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:25	En no menos de un mes estaba s..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	85	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:26	la jefa de despacho de, tiene ..	AA-02.docx	tiempo de demora	2	92	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:27	el adjunto debería ya? También..	AA-02.docx	tiempo de demora	1	94	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:28	el adjunto debería coadyuvar a..	AA-02.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	98	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	
2:29	más allá de la pandemia siemp	AA-02.docx	CONFIABILIDAD	1	106	1	Super	16/11/20...	16/11/20...	

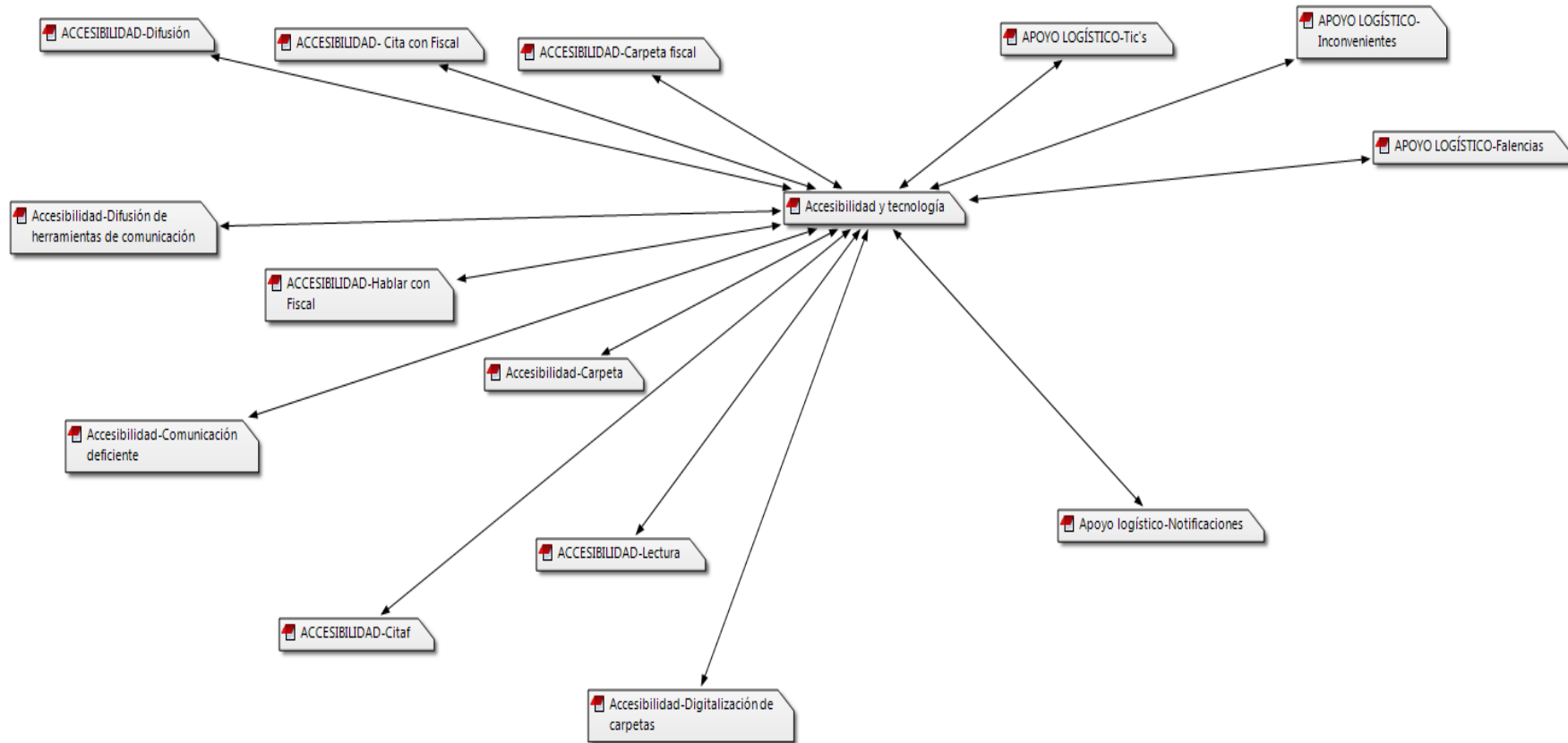
Id	Nombre	Documento primario	Concepto	Id	Edic	Uso	Estado	Creación	Modificación
7:13	en algunos casos han hab habid..	AFF-03.docx	cantidad de personal	1	54	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:15	en mi despacho, eh ahí hay dos..	AFF-03.docx	cantidad de personal	1	57	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:16	en el despacho en el que labor..	AFF-03.docx	tiempo de demora	1	61	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:17	en algunos casos sí nos hemos ..	AFF-03.docx	tiempo de demora	1	61	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:18	tratamos de que todo esté dent..	AFF-03.docx	tiempo de demora	1	61	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:19	siempre hemos tratado de tener..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	72	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:20	en nuestro despacho eh tratamo..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	72	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:21	inicialmente enlazaron mi corr..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	72	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:22	hay un grado de confianza para..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	76	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:23	si bien es cierto la carga ha ..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	76	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:24	dentro de mi despacho hasta el..	AFF-03.docx	servicio en forma integral	1	81	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:25	Tratamos de dar de la manera m..	AFF-03.docx	servicio en forma integral	1	81	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:26	tratamos de gestionar de maner..	AFF-03.docx	servicio cierto y fiable	1	81	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:27	es un poco más cómodo trabajar..	AFF-03.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	87	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:28	mucha más carga, no, entonces ..	AFF-03.docx	tiempo de demora	1	88	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:29	hay más carga, no? y este, ten..	AFF-03.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	91	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:30	a veces hay inconvenientes con..	AFF-03.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	95	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:31	nadie estaba preparado para es..	AFF-03.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	99	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:32	No estábamos preparados para e..	AFF-03.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	103	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
7:34	si, en algunos despachos sí, l..	AFF-03.docx	cantidad de personal	1	54	2	Super	27/11/20...	27/11/20...
8:4	Tenemos bajas también, en cuan..	AFF-04.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	33	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:5	La pandemia ha traído consigo ..	AFF-04.docx	cantidad de personal	1	33	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:6	tuvimos que esperar un promedi..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	35	1	Super	13/11/20...	13/11/20...
8:7	Yo podía trabajar desde mi cas..	AFF-04.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	36	2	Super	13/11/20...	27/11/20...
8:15	Nosotros éramos antes de la pa..	AFF-04.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	91	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:16	uego de la pandemia, una asist..	AFF-04.docx	cantidad de personal	1	91	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:17	tuvimos una compañera que tuvo..	AFF-04.docx	cantidad de personal	1	92	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:18	un compañero que ha sido desig..	AFF-04.docx	cantidad de personal	1	92	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:19	apenas yo recibo porque yo ten..	AFF-04.docx	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	97	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:20	si es una situación imprevista..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	101	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:21	Puede que haya un poco de difi..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	110	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
8:22	en ese interin de tiempo puede..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	112	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
8:23	no puedo yo doctora realmente ..	AFF-04.docx	CONFIABILIDAD	1	120	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:24	yo siento que sí, porque en lo..	AFF-04.docx	servicio cierto y fiable	1	121	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
8:25	Si es incompleta,	AFF-04.docx	servicio en forma integral	1	126	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:26	siento que definitivamente no ..	AFF-04.docx	servicio en forma integral	1	127	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
8:30	no se está cumpliendo de maner..	AFF-04.docx	servicio en forma integral	1	131	1	Super	14/11/20...	14/11/20...
8:31	No, no es leve, porque de toda..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	145	2	Super	14/11/20...	27/11/20...
8:37	todas las especialidades requi..	AFF-04.docx	tiempo de demora	1	146	1	Super	14/11/20...	14/11/20...

1 Citas

No hay elemento seleccionado Todos Id - Índice (v.gr. 2:33)

ANEXO 10

RED DE MEMOS ACCESIBILIDAD – APOYO LOGÍSTICO DE BASE DE DATOS ATLAS TI



ANEXO 11

RED DE MEMOS CAPACIDAD DE RESPUESTA – CONFIABILIDAD DE BASE DE DATOS ATLAS TI

