

**ORD.** : 61-2021.  
**MATERIA** : Instruye sobre monitoreo telefónico y/o presencial a unidades operativas de atención directa de público.  
**ANT** : Mejora de la calidad del Servicio entregado al público usuario.  
**ADJ.** : No hay.

**Concepción, a 02 de agosto de 2021**

**A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN**

**DE : MAURICIO VERGARA CANGAS  
DIRECTOR JURÍDICO  
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL  
DE LA REGIÓN DEL BIOBÍO**

De mi consideración:

Junto con saludarle cordialmente, en el contexto de la mejora continua de la calidad del Servicio, velando por la debida atención de nuestros usuarios/as, me permito informar e instruir a UD. lo siguiente:

- 1) Que, con el objeto de verificar que efectivamente se esté otorgando una debida y oportuna atención y asesoría socio-jurídica a nuestro público usuario, se le instruye para efectuar un monitoreo telefónico del trabajo que realizan las unidades operativas de atención directa de público bajo su dependencia, a los fonos institucionales asignados a las mismas y en el horario de trabajo de estas últimas.
- 2) Que, como forma de verificar esta tarea, el día viernes de cada semana o bien el día siguiente hábil si aquel fuese feriado legal, UD. deberá remitir a la secretaria de la Dirección Jurídica un listado que contenga, a lo menos, la fecha y hora en que se efectúe dicho monitoreo telefónico, el funcionario/a receptor de la llamada respectiva y las observaciones que sean pertinentes, tales como, la falta de respuesta de la unidad, entre otras. Dicho listado deberá comprender el monitoreo efectuado durante la semana respectiva. Con esta información la secretaria referida consolidará la misma y la remitirá a este Director a más tardar el día siguiente hábil al primeramente indicado.
- 3) Que, asimismo, y cuando las condiciones sanitarias de nuestro país así lo permitan, este monitoreo deberá efectuarse, además, en forma presencial, para lo cual UD. deberá entregar, a este Director, en dicha oportunidad, una planificación de reuniones de trabajo de carácter presencial con las unidades a su cargo.

- 4) Que, esta instrucción comenzará a regir a partir del día de hoy, 02 de agosto del año en curso.

Sin otro particular, saluda atentamente a UD,

  
**MAURICIO VERGARA CANGAS**  
**DIRECTOR JURÍDICO**  
**CAJ BIO BÍO**



**MVC/**

**Distribución:**

- 1.- Jefe Unidad de Consultorios y Oficinas Especializadas
  - 2.- Jefa Unidad de Centros Especializados y Gestión Extrajudicial
  - 3.- Jefa Unidad de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.
  - 4.- Copia Director General (S)
  - 5.- Copia Auditor Interno
  - 6.- Copia encargada de transparencia activa
  - 7.- Copia encargado de sistemas informáticos
  - 8.- Copia Coordinadora Regional de la Línea de Familia de Biobío
- Archivo Dirección Jurídica