Unidad de Orientación y Recepción de Quejas DIVERSA

DIVERSA

Unidad de Orientación y Recepción de Quejas

Desde el pasado 24 de noviembre de 2015, la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas es la encargada de ser el primer contacto con el usuario. A esta área de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México le corresponde brindar atención pronta y oportuna a los usuarios, de tal manera que las personas que asisten o vía electrónica ponen una queja se les orienta, asesora y canaliza a las áreas o instituciones correspondientes, así lo constató la encargada de esta Unidad, Mireya Preciado Romero.

ZGG: *¿Por qué es importante para la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México la creación de la Unidad de Orientación y Recepción de Quejas?*

Mireya Preciado Romero: El objetivo principal de esta área es brindar un servicio con calidad y calidez al usuario, pues es la unidad de primer contacto y de reacción. Somos a quienes nos compete saber a qué viene el usuario, ya que éste puede venir ya sea a pedir información, solicitar una asesoría o a iniciar una queja, incluso, muchas veces el usuario no sabe a qué viene, se siente dolido, con su pena, afectado en sus intereses y no sabe cuál es la atención que se le debe brindar en su esfera jurídica; por lo que al platicar con él se puede identificar a qué viene y cuál es el tipo de atención que nosotros debemos brindarle, ya sea una asesoría, una gestión o canalización.

Este tipo de atención se plasma en un formato que se sube al sistema que administra la Unidad de Información Planeación y Evaluación (UIPE).

De tal manera que la creación de esta Unidad es de fundamental importancia, considerando que es el primer contacto que la institución tiene con el usuario y lo menos que se merece éste es una buena atención.

ZGG *¿Cuál es el procedimiento que se sigue para solicitar alguno de los servicios asistenciales que ofrece esta Unidad?*

MPR: Lo importante es considerar que el usuario viene a que se le brinde atención para resolver su problemática por lo que se procura que ésta sea eficaz, pronta y efectiva. Así que llega la persona se registra y pone al tanto a quien lo atiende sobre su problema, o bien, sobre el motivo de su visita sea cual sea éste, esto cuando el usuario viene personalmente, en el caso de recibir la queja vía electrónica nosotros le damos lectura para saber los pormenores y determinar el tipo de atención que se le deberá brindar. Es necesario tener los más datos posibles con el fin de darle una asesoría adecuada, de tal manera que le solicitamos sus datos generales, o bien, recordemos que la ley permite iniciar quejas a personas que no son los directamente agraviados, pero eso debemos tenerlo claro con el fin de reunir todos los elementos que nos permitirán resolver el caso de una manera satisfactoria; posteriormente, se inicia la queja o la asesoría. Este momento que implica recabar todos los datos al usuario es de fundamental importancia porque en muchas ocasiones al no tener conocimiento de algunos datos puede confundir al usuario y su defensa puede ser insatisfactoria al tiempo que no tiene una adecuada asesoría. Talvez la persona no tenga ni idea que cuál es la problemática, por lo que reuniendo todos los datos nos permite llenar nuestro formato para indicar cuál fue el hecho violatorio y empezar la investigación. Iniciamos la queja aquí y la turnamos a la Visitaduría competente, por ejemplo, si los hechos que vulneraron algún derecho se

suscitaron en este municipio o en cualquier otro, se turna a donde corresponda.

ZGG *¿En qué tiempo el usuario tiene una respuesta sobre lo que deberá hacer para resolver su problemática?*

MPR: La respuesta se da en un lapso de 20 a 30 minutos, tratándose de personas con un poco más de curiosidad sobre su situación, quizá depende de cada caso, pero se pretende no hacer esperar al usuario mucho tiempo considerando que quizá viene de lejos. Hay gente que debido a que fue vulnerada en sus derechos se siente molesta y por lo tanto su trato es poco cordial, no obstante, se le debe brindar atención especial que le permita ser objetivo con respecto a los hechos sucedidos y de esta manera pueda tomar decisiones más adecuadas, que sienta que en la Comisión encontrará una respuesta que le permitirá resolver su problema.

ZGG *¿A partir de que se crea esta Unidad, cuántas quejas han recibido?*

MPR: A partir del 24 de noviembre al 31 de diciembre se lleva un total de 380 asesorías, quejas radicadas en Toluca suman un total de 138 y quejas radicadas para supervisión penitenciaria 46.

ZGG *¿Cuál es la expectativa de esta nueva Unidad de atención?*

MPR: Algunas veces se quisiera hacer más pero se tienen límites, lo importante es sensibilizarte tú y el área correspondiente para brindar un servicio de calidad y con calidez, tal como se tratara de nuestros propios familiares. Lo satisfactorio en esto es ver que el usuario vio una salida a su problemática, por lo que la actitud para con la institución por parte de esta área en general es de compromiso, incluso no sólo para con la institución sino para con la población en general. Y es que desde que la persona llega y expone la problemática te das una idea de lo que fue víctima, desde aquí ya se van reuniendo los

elementos para realizar la investigación, por lo tanto, esta unidad es de fundamental importancia pues nos permite empezar desde esa base y procurar frutos en beneficio de la persona.

ZGG *¿Cómo está integrada esta Unidad de Orientación y Recepción de Quejas?*

MPR: La Unidad se crea por acuerdo del presidente y del Consejo Consultivo, pero aún está en vías de modificación la ley y reglamento para que tenga un espacio específico y concreto dentro de la estructura de la Comisión, aunque la ley actual advierte que se deben proporcionar asesorías los 365 días del año, por lo que tiene fundamento la creación de la Unidad sólo falta ultimar algunos detalles. El área está integrada por la titular, licenciada Mireya Preciado Romero; la licenciada Jessica Terán Aguilar, encargada del Departamento de Oficialía de Partes; el licenciado Eduardo Roberto Mena García, encargado del Departamento de Atención Inmediata y Primer Contacto; los licenciados Edgar Salvador García Alcántar, Hugo Enrique Ruiz Gutiérrez, Carolina Mireya Esquivel Valencia, abogados de guardia; Nancy Yemin Sánchez Yllescas, encargada del número gratuito 01 800 999 4000; María Salomé H. Juárez Campuzano, atención al público, y Laura Tereso Salgado, recepción de correspondencia.

ZGG *¿Algo más que quisiera agregar?*

MPR: Sólo comentar que en el ámbito de la cultura de los derechos humanos se ha hecho mucho, y todas las áreas han desempeñado un papel muy importante, pues hace mucho tiempo era más común que se presentaran quejas en torno a asuntos que no le competen a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, actualmente, la gente ya sabe a qué viene, pero se trata de ser un poco sensibles y de hacer ver a la gente cuando hay una violación a los derechos humanos, es decir, nosotros como institución debemos propiciar que la

gente se vaya sabiendo que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México está haciendo lo que le corresponde.

Por otra parte se reitera que se brinda atención las 24 horas del día los 365 días del año en el edificio central, atendiendo asesorías y quejas. El usuario puede redactar su queja. Se solicita que sus datos de contacto sean muy específicos y precisos con el fin de darle un adecuado seguimiento. La página de la institución es www.codhem.org.mx y el contacto para subir su queja es quejas@codhem.org.mx

Zujey García Gasca