

### Formato de Identificación de buenas y malas prácticas Veedurías Mirada Ciudadana

#### 1. Propósito del instrumento

Este formato permite a las Veedurías Mirada Ciudadana registrar de manera sistemática y segura su experiencia de atención, trato y respuesta recibida en instituciones del sistema de protección, justicia y servicios públicos, con el fin de:

- Identificar buenas prácticas institucionales.
- Identificar malas prácticas o situaciones de riesgo.
- Generar evidencia ciudadana para el seguimiento, la incidencia y la mejora de los servicios.
- Fortalecer el rol de la veeduría como actor de vigilancia activa, no solo observador.

*Nota: Este formato NO reemplaza una denuncia, NO registra datos personales sensibles y NO individualiza funcionarios.*

#### 2. Datos generales de la visita

Ítem Registro

Veeduría ☐ Región ☐ Distrito 1 ☐ Distrito 2 ☐ Distrito 3 ☐ Distrito 4

Fecha de la visita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Institución visitada ☐ Fiscalía ☐ PNP ☐ DEMUNA ☐ CEM ☐ Municipalidad ☐ Otra: \_\_\_\_\_

Motivo de la visita ☐ Orientación ☐ Acompañamiento ☐ Seguimiento ☐ Derivación

Tipo de atención ☐ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónica

#### 3. Identificación de la práctica observada

##### 3.1 Tipo de práctica registrada

Marcar una sola opción:

- ☐ Buena práctica institucional
- ☐ Mala práctica institucional
- ☐ Ambas (aspectos positivos y negativos)

#### 4. Descripción breve de la experiencia

Describe brevemente lo ocurrido (máx. 5 líneas):

(¿Qué pasó? ¿Cómo fue la atención? ¿Qué destaca como positivo o negativo?)

\_\_\_\_\_

#### 5. Identificación del tipo de práctica (síntesis)

5.1 Si fue una BUENA práctica, marque lo que corresponda:

- ☐ Atención respetuosa
- ☐ Orientación clara
- ☐ Respuesta oportuna
- ☐ Coordinación interinstitucional
- ☐ Buen trato a población vulnerable
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

5.2 Si fue una MALA práctica, marque lo que corresponda:

- ☐ Maltrato verbal o actitudinal
- ☐ Desinformación
- ☐ Negación de atención
- ☐ Revictimización
- ☐ Dilación injustificada
- ☐ Trato discriminatorio
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

#### 6. Recomendación desde la veeduría (incidencia)

¿Qué debería mejorar esta institución según la experiencia observada?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_